



Rapport annuel 2016-2017

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

À cet effet, 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.

L'ouverture envers les communautés culturelles et le respect de la personne sont à la base de l'action du SANC. 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 (SANC) bénéficie du soutien financier de plusieurs établissements, dont les principaux sont le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) et la Ville de Sherbrooke.



Avec la participation financière de :



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'immigration est un sujet à la mode, preuve en est, l'intérêt non démenti des Sherbrookoïses pour la cause des personnes réfugiées cette année, malgré le fait que, ce qui nous est familièrement connu comme étant « la crise des réfugiés syriens », se soit quelque peu apaisée. La région est reconnue pour son accueil chaleureux et organisé, ce dont nous pouvons être très fiers comme collectivité.

En lisant ce rapport, vous constaterez la diversité des services offerts aux nouveaux arrivants par le SANC en 2016-2017, soit 999 personnes dont 559 adultes et 440 enfants provenant de 47 pays.

À la lecture de nouvelles perspectives annoncées par le gouvernement du Québec en matière d'immigration, la mission du SANC est d'autant plus d'actualité. Le regroupement sous un même toit de tous les services offerts aux personnes réfugiées et immigrantes permet une réponse rapide, une intervention globale aux besoins des familles accueillies ainsi qu'une représentation coordonnée, forte et efficace des personnes desservies. La réputation du SANC dépasse même les frontières estrieuses, preuve étant sa participation à la prestigieuse émission RDI Économie à Radio-Canada en mars 2017. Cette reconnaissance hors frontières ne serait pas possible sans le travail des employés, des interprètes et de la centaine de bénévoles que nous remercions vivement. Ils sont au cœur de la mission du SANC et font preuve de professionnalisme et dévouement dans leur implication.

Sur le plan administratif, nous avons négocié et signé la sixième convention collective qui sera en vigueur jusqu'au 30 juin 2021. Félicitations à l'équipe de négociation!

Nous avons aussi complété la troisième année de la planification stratégique. Certaines actions du plan triennal sont ponctuelles tandis que d'autres sont récurrentes d'une année à l'autre.

Voici les orientations stratégiques et les actions réalisées dans la période du 1er juillet 2016 au 30 juin 2017 :

1. Réviser et structurer les services du SANC pour répondre à l'évolution des besoins de l'ensemble de sa clientèle :

1.1 Organiser davantage la veille stratégique dans le secteur de l'immigration

- ✓ Participer, par le biais d'une délégation de 3 à 4 personnes, à au moins une consultation par année parmi celles organisées par le Conseil canadien pour les réfugiés (CCR);
- ✓ Vérifier si l'Observatoire de l'immigration en dehors des grands centres organise des activités et, s'il y a lieu, diffuser les informations pertinentes aux personnes concernées;
- ✓ Participer à la consultation du MIDI sur les niveaux d'immigration pour 2017-2019 et rédiger un mémoire résumant la position du SANC;
- ✓ Prendre connaissance du plan d'action annuel d'immigration du MIDI et le diffuser aux employés, aux membres du CA et aux bénévoles du SANC.

1.2 Optimiser notre offre de services auprès des immigrants indépendants dans un contexte de déploiement de nos services en Estrie

- ✓ Développer davantage les liens de collaboration avec Préférence Estrie pour la référence des travailleurs temporaires.

2. Élaborer et implanter une stratégie de développement des affaires et de diversification du financement

2.1 Se rapprocher du milieu des affaires

- ✓ Évaluer la possibilité de mettre sur pied et de créer, s'il y a lieu, un club d'amis du SANC;
- ✓ Développer et déployer une stratégie visant à promouvoir davantage le statut d'organisme de bienfaisance auprès d'une clientèle cible;
- ✓ Développer et déployer une stratégie visant à promouvoir davantage la banque d'interprètes auprès des entreprises de la région;
- ✓ Identifier une ou deux activités à Sherbrooke et participer à titre de commanditaire.

3. Continuer à développer et à valoriser les ressources humaines

3.1 Consolider l'application des politiques de gestion des ressources humaines, soit la dotation, la formation, l'appréciation du rendement et la reconnaissance

- ✓ Élaborer un calendrier des rencontres d'appréciation du rendement pour chaque membre du personnel et les informer de ce calendrier;
- ✓ Réaliser les appréciations du rendement avec chaque employé du SANC;

- ✓ Rédiger le plan d'amélioration continue avec chaque employé du SANC.

3.3 Élaborer un cadre d'accueil à l'intention des interprètes

- ✓ Faire le tour du personnel avec les nouveaux interprètes afin de les présenter aux employés qui seront disponibles au moment de la visite.

4. Continuer à bonifier les communications à l'interne et à l'externe

4.1 Améliorer la circulation de l'information par l'élaboration et le déploiement d'un nouveau plan d'action sur les communications à l'interne et à l'externe

- ✓ Proposer et réaliser, sur une base volontaire, des jumelages des membres du CA avec des membres du personnel;
- ✓ Organiser une journée porte ouverte une fois par année pour faire connaître les services du SANC;
- ✓ Organiser des capsules d'information sur nos services via différents médias;
- ✓ Promouvoir les services du SANC auprès des entreprises;
- ✓ Promouvoir le service d'hébergement temporaire auprès de groupes cibles;
- ✓ À la suite du rapport de Raymond Chabot Grant Thornton, faire un sondage auprès des employés afin de déterminer ce qui est inadéquat en ce qui concerne le système informatique et apporter les correctifs nécessaires;
- ✓ Participer au Salon sur l'Immigration et l'Intégration au Québec (SIIQ);
- ✓ Établir des liens plus étroits avec certains organismes à vocation économique.

4.2 Optimiser l'utilisation des différents moyens de communications électroniques

- ✓ Installer et utiliser un système de vidéoconférence permettant de faire des activités d'information, de formation ou encore d'offrir des services à distance;
- ✓ Installer et utiliser un système d'affichage d'information électronique destiné à la clientèle du SANC, afin de promouvoir et donner des informations sur nos activités et nos services;
- ✓ Faire une programmation des nouvelles à diffuser à chaque semaine sur la page Facebook du SANC.

4.3 Rendre nos locaux plus accessibles et fonctionnels

- ✓ Vérifier l'entretien des locaux à chaque semaine et s'assurer de leur propreté. Dans le cas de non-propreté, informer la directrice générale à l'aide du tableau placé près de son bureau ou par courriel.

Quant à la vie associative, l'assemblée générale annuelle a eu lieu le 26 septembre 2016. Le conseil d'administration s'est réuni neuf fois en séance régulière sous la gouverne d'une nouvelle présidente, Lucie Letendre, qui a succédé au président sortant Denis Marceau, et ce, afin de traiter principalement des dossiers suivants : le poste à combler au Conseil, la gestion financière de l'organisme (demandes de subvention et autofinancement pour 2016-2017), le renouvellement des ententes avec les bailleurs de fonds, les prévisions budgétaires pour 2016-2017, l'élection des officiers, les signataires du compte bancaire, le renouvellement du prêt hypothécaire, le suivi en regard de la démarche d'Emploi-Québec sur l'offre d'employabilité en Estrie, l'assurance collective et le maintien de l'équité salariale pour le personnel, la politique

sur le harcèlement au travail, le bilan de la 2e année de la planification stratégique pour 2014-2017, les travaux dans la bâtisse du SANC, la présentation de la gestion financière par projets du SANC pour 2015-2016 et les orientations stratégiques pour la période triennale du 1er juillet 2017 au 30 juin 2020. Ces orientations sont :

1. Développer une vision commune de la culture organisationnelle du SANC

2. Mobiliser la population estrienne à collaborer à la mission du SANC

2.1 Sensibiliser la population aux réalités des personnes immigrantes

2.2 Développer le rôle éducatif du SANC

3. Poursuivre le développement des communications externes et internes

4. Poursuivre l'élaboration et l'implantation d'une stratégie de développement des affaires

4.1 Poursuivre le développement, si pertinent, des services rémunérés à l'intention des entreprises de la région.

Un plan d'action triennal sera élaboré pour actualiser ces orientations.

Par ailleurs, d'autres rencontres du Conseil ont été effectuées pour assurer l'avancement des travaux de ces comités, soit : le comité du Buffet interculturel, le comité sur le développement des services, le comité sur la planification stratégique pour 2017-2020 et le comité sur l'appréciation du rendement de la directrice générale.

Les défis ne manquent pas et les prochaines années seront critiques pour réussir le « vivre ensemble » des personnes que nous desservons. Il nous faut demeurer vigilants et faire contrepoids aux messages malveillants à leur égard. La vérité? Regardons autour de nous le succès des personnes venues d'ailleurs, actives dans notre société à faire le bien, à donner de l'emploi, à présider des associations étudiantes, à participer au succès des entreprises, à diriger, à servir et à vouloir que leurs enfants réussissent au Québec. Le SANC a bien l'intention dans les prochaines années de devenir encore plus visible auprès de l'ensemble de la population et d'être le catalyseur pour une intégration réussie.

L'embauche d'une directrice du développement des affaires et des communications (DDAC) en novembre 2016 a déjà commencé à avoir des impacts positifs sur le développement des affaires ainsi que les communications externes et internes du SANC et sur la visibilité auprès du grand public. À titre d'exemple, citons la page Facebook du SANC, laquelle a connu une augmentation de 60 % des personnes affiliées; le site internet est régulièrement mis à jour; le matériel visuel du SANC et les publications écrites ont été améliorés; les communications internes sont plus fluides grâce à une nouvelle messagerie interne du SANC; le plan de partenariat du Buffet interculturel; la publicité de cet événement à travers une émission à MATV et la création des capsules vidéo promotionnelles pour le secteur Accès au travail.

En terminant, nous souhaitons la bienvenue à Marc Provencher, nouvel administrateur au conseil d'administration.

Nous remercions les administrateurs sortants, en l'occurrence Zuleica Marciano, Denis Houle et Christophe Allaire-Sévigny.

Merci également aux multiples donateurs, citoyens et nombreux collaborateurs (voir section sur les collaborations).



A handwritten signature in blue ink that reads "Mercedes Orellana".

Mercedes Orellana
Directrice générale



A handwritten signature in blue ink that reads "Lucie Letendre".

Lucie Letendre
Présidente

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente et de la directrice générale.....	3
1. Fait saillants 2016-2017.....	8
2. Les ressources humaines au 30 juin 2017	10
3. L'accueil et l'intégration.....	11
4. La liaison santé	16
5. La liaison scolaire.....	17
6. L'accès au travail.....	19
7. Les ateliers et les séances d'information	22
8. Le projet « Être canadien à part entière »	23
9. Le réseautage-jumelage interculturel.....	24
10. La banque d'interprètes	27
11. La banque des bénévoles	29
12. Les activités de rapprochement interculturel	31
Annexe 1 – Statistiques d'accueil.....	32
Annexe 2 - Collaborations.....	34
Annexe 3 - Formation	35
Annexe 4 - Acronymes	36

1. LES FAITS SAILLANTS 2016-2017

La planification stratégique

Des 53 actions qui étaient planifiées pour la 3^e année de la planification stratégique, 44 actions ont été réalisées, soit 83 % incluant quelques-unes qui ont été reportées de la deuxième année. La section du *Mot de la présidente et de la directrice générale* détaille le travail accompli.

L'accueil et l'intégration

Accueil de 999 nouvelles personnes (adultes et enfants) dont 331 réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) (adultes et enfants) et consolidation de la collaboration avec l'Église Saint-Éphrem pour certains aspects de l'accueil de réfugiés syriens parrainés par cette Église.

999

nouvelles personnes (adultes et enfants) accueillies

provenant de

47 pays

Les nouvelles orientations du MSSS ont eu un impact sur le travail effectué pendant les démarches d'installation des RPCÉ et des réfugiés parrainés par le privé.

La liaison santé

Renforcement de la collaboration avec le CIUSSS de l'Estrie - CHUS en ce qui concerne l'organisation des services aux réfugiés dans le secteur de la santé et des services sociaux, à la suite de l'annonce des nouvelles orientations du MSSS.

Augmentation de 20 % des dossiers traités, augmentation de 22 % des rendez-vous avec infirmier, médecin, nutritionniste et travailleur social et augmentation de 37 % des rendez-vous nécessitant un interprète.

La liaison scolaire

L'intervenant scolaire interculturel de la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSRS) et l'agent de liaison scolaire du SANC ont continué à travailler de façon complémentaire dans l'axe école-famille-communauté du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), et ce, afin de clarifier le rôle de chacun auprès du personnel scolaire et des familles immigrantes.

L'accès au travail

Un projet pilote pour accompagner les personnes immigrantes plus éloignées du marché du travail a été ajouté aux deux ententes signées avec Emploi-Québec.

Au total, 298 personnes ont été accompagnées dans leur recherche d'emploi incluant 75 personnes qui n'étaient pas admissibles aux ententes mentionnées précédemment.

298

personnes ont été accompagnées dans leur recherche d'emploi

Le projet « Être canadien à part entière »

Compte tenu du besoin des personnes immigrantes de bien se préparer pour l'obtention de la citoyenneté canadienne et considérant la capacité d'autofinancement du SANC, le conseil d'administration a décidé de soutenir ce projet jusqu'en juin 2017. Au total, 208 personnes immigrantes ont participé aux ateliers de préparation à l'obtention de la citoyenneté canadienne.

208
participants

De plus, 34 personnes ont participé à une visite au Parlement d'Ottawa organisée, encore cette année, avec la collaboration du député fédéral de Sherbrooke et son attachée politique.

La banque des bénévoles

Au 30 juin 2017, 150 bénévoles étaient inscrits dans la banque des bénévoles.

150
bénévoles
inscrits

L'activité annuelle « Soirée reconnaissance des bénévoles » ayant comme objectif de souligner la contribution indispensable de ceux-ci à la mission du SANC a eu lieu le 5 octobre 2016.

La banque d'interprètes

Le volume d'activités a encore augmenté cette année. En effet, 9 614 demandes d'interprète ont été traitées pour un total de 17 686,5 heures d'entrevues. Ceci est dû en partie à l'accueil des réfugiés syriens. De plus, l'utilisation de la banque d'interprètes par les organismes du réseau de la santé et des services sociaux du Centre-du-Québec et de la Mauricie a continué d'augmenter.

9 614
demandes
d'interprètes
traitées

Fait à noter, le SANC a interrompu le service de traduction des documents en cours d'année afin de se concentrer sur la réorganisation du travail concernant la réception et le traitement des demandes d'interprétariat.

L'hébergement temporaire du SANC

Cette année, une diminution de l'utilisation de l'hébergement temporaire du SANC a été constatée. Un total de 286 nuitées a été comptabilisé.

Poursuite de la relation d'affaires avec d'autres partenaires tels les Sœurs Missionnaires de Notre-Dame des Anges et le Motel La Marquise.

Projet Canada 150

Octroi d'une subvention du Fonds Canada 150 de Patrimoine Canada, pour la réalisation d'une exposition itinérante en Estrie. Cinquante artistes d'origine québécoise ou immigrante, francophones et anglophones présenteront chacun une œuvre sur un thème commun, soit : *Le Canada pour moi c'est...* Ce projet a débuté avec la réalisation d'une œuvre collective présentée lors du Buffet interculturel du SANC tenu en mai 2017.

Société d'Habitation du Québec

Octroi d'une subvention de la Société d'Habitation du Québec pour la réalisation d'outils de sensibilisation, d'une part, sur le parcours migratoire des nouveaux arrivants auprès des propriétaires d'habitations locatives et d'autre part, sur l'entretien du logement et les règles de voisinage auprès des personnes immigrantes. Ce projet a débuté avec l'embauche d'un agent de projet pour réaliser les activités prévues.

2. LES RESSOURCES HUMAINES AU 30 JUIN 2017

Les salariés à l'emploi ou disponibles et leur statut

<p>Accueil et intégration Champagne, Sylvie ¹ Côté, Fabienne ¹ Duteau, Caroline ¹ Saïdi, Fadila ¹ Tairi, Tarik ¹</p> <p>Accès au travail Larochelle, Micheline ¹ Struminski, Simone ¹</p> <p>Banque d'interprètes Abid, Lobna ² Adel, Moqadesa ¹ De Anda, Araceli ¹</p> <p>Bureautique Beaudoin, Sylvie ¹ Duque, Carolina ³ Hernandez, Angelica ² Rodrigue, Jocelyne ¹</p> <p>Banque des bénévoles Lopez, Yenny ²</p> <p>Liaison santé Warit, Naima ²</p>	<p>Liaison scolaire Ronsmans, Pauline ²</p> <p>Projet « Être canadien à part entière » Chaput, Véronique ³</p> <p>Réseutage-jumelage interculturel Desautels, Linda ¹</p> <p>Soutien à l'installation Betancur, Adriana ²</p> <p>Agente de projet Paquin, Isabelle ³</p> <p>Soutien linguistique Camara Kanku, Dauda ³ Ayadi, Soulef ³</p> <p>1 = permanent temps plein 2 = permanent temps partiel 3 = occasionnel disponible</p>
---	--

Les membres du conseil d'administration et de la direction

Letendre, Lucie	Présidente
Houle, Denis	Vice-président
Gravelle, Denis	Trésorier
Provencher, Marc	Secrétaire
Allaire-Sévigny, Christophe	Administrateur
Mamode, Chemika	Administratrice
Marciano, Zuleica	Administratrice
Nguyen, Van Hien	Administrateur
Ouellet, Hélène	Administratrice
Orellana, Mercedes	Directrice générale
Olimid, Denisa	Directrice du développement des affaires et des communications
Racicot, Annabelle	Directrice des ressources humaines et des opérations
Marleau, Josée	Adjointe à la direction

3. L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION

... pour accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes immigrantes

Cette année, l'équipe d'intervenants et de bénévoles du SANC a accueilli et accompagné plusieurs nouvelles familles, soit **999 nouvelles personnes** provenant de **47 pays**.

Les services offerts tiennent compte du statut d'immigration et ils sont très variés. L'équipe s'assure d'offrir des services en lien avec les démarches d'installation et les étapes d'adaptation selon les besoins de chacun et elle veille à ce que toutes les démarches d'installation soient effectuées :

- Accueil à l'arrivée à Sherbrooke et évaluation des besoins;
- Installation dans l'appartement (recherche, meubles, service téléphonique, etc.);
- Obtention des cartes d'identité et des prestations gouvernementales (NAS, assurance maladie, etc.);
- Inscription à l'école, à la garderie et à la francisation;
- Explication des services, du fonctionnement de la société québécoise et des différents systèmes (éducation, santé, etc.);
- Remise d'un laissez-passer d'autobus offert par la STS de Sherbrooke, valide pour un mois lors de l'arrivée;
- Visites à domicile;
- Référence aux agents de Liaison santé et Liaison scolaire;
- Suivis réguliers par le professionnel responsable de la personne ou de la famille accueillie;
- Invitation à des séances d'information sur différents thèmes (classement des documents, hiver, impôt, etc.);

- Aide à l'adaptation et références psychosociales (intervention de quartier, CIUSSS de l'Estrie-CHUS, département de psychologie de l'Université de Sherbrooke, clinique culturelle);
- Médiation culturelle avec les différents intervenants : propriétaires, voisins, organismes, etc.;
- Références aux différents services sociaux, communautaires et autres (dépannage, soutien aux activités spécifiques).

Soutien linguistique

Les services à l'accueil et à l'intégration sont offerts en français, anglais, arabe et espagnol. Pour toutes autres langues, nous pouvons compter sur la collaboration de la banque d'interprètes de façon ponctuelle. Aussi, pour répondre aux demandes de certaines communautés, nous offrons des plages horaires avec un soutien linguistique en dari, kirundi, népalais et swahili.

Accueil de familles nombreuses

L'année a été marquée par l'arrivée de familles nombreuses puisque le SANC a accueilli 21 familles ayant 4 enfants et plus. De nouveaux défis ont été relevés, notamment en ce qui concerne la recherche de logement. Une recherche intensive de grands logements a été effectuée afin d'élargir le nombre de propriétaires avec qui l'organisme collabore et ainsi trouver plus de logements de quatre chambres ou plus. Quant aux déplacements des groupes familiaux, certains accompagnements nécessitaient la mobilisation de deux, ou même trois bénévoles pour assurer les

déplacements de l'ensemble des membres d'une seule famille lors de leurs divers rendez-vous. En conséquence, le travail de coordination était plus important pour assurer les suivis des familles accueillies. Un effort supplémentaire de créativité, de patience et de flexibilité de la part des intervenants et des bénévoles a été nécessaire.

Impact des nouvelles orientations du MSSS

Au début de l'année 2017, le MSSS a annoncé ses nouvelles orientations en ce qui concerne le bilan du bien-être et de santé des réfugiés. Un premier rendez-vous devait être organisé avec ces derniers dans les dix premiers jours après leur arrivée; cela a eu un impact direct sur la planification et la réalisation de la séquence des démarches que le SANC effectue pendant l'installation des RPCÉ.

Interventions auprès de la clientèle syrienne

Le SANC a encore adapté ses services, cette fois pour répondre aux besoins de la communauté syrienne. La principale vague d'accueil a eu lieu en décembre 2016 où plus d'une soixantaine de personnes ont mis pied à terre ici, à Sherbrooke. De concert, les intervenants et les bénévoles ont mobilisé leurs énergies afin de bien installer ces familles dans leur nouveau logement et leur permettre une entrée paisible pour commencer l'année 2017.

Pour assurer un suivi adéquat auprès des familles syriennes arrivées cette année et continuer à appuyer les familles accueillies l'année dernière, un agent de soutien linguistique était présent pour la traduction en arabe, et ce, à raison d'une à deux journées complètes par semaine.

De plus, sous l'animation d'une nutritionniste de la clinique des réfugiés du CIUSS de l'Estrie-CHUS, une séance d'information sur le thème de la nutrition a été organisée et présentée spécialement aux femmes syriennes. Les femmes syriennes ont pris connaissance de différentes méthodes pour une alimentation saine compte tenu des réalités de leur nouveau milieu de vie.

Le SANC a aussi invité l'attachée politique du député fédéral de Sherbrooke afin de rencontrer des membres des familles syriennes déjà installées ici. L'objectif était de répondre à leurs interrogations sur le programme de réunification familiale.

Hébergement temporaire

Cette année, des rénovations ont été réalisées dans l'hébergement temporaire du SANC pour améliorer le confort des clients.



L'accueil des RPCÉ en hébergement temporaire pour les premiers jours d'installation se fait dans différents milieux selon la composition des familles et le nombre d'arrivées en simultané : au SANC, chez les Sœurs Missionnaires de Notre-Dame des Anges et au Motel La Marquise. De plus en plus, nous consolidons nos liens de partenariat avec ces derniers.

26
réservations

286
nuitées

Dans l'hébergement temporaire du SANC, nous nous assurons que les clients aient un menu adapté. L'hébergement a aussi été disponible pour les personnes immigrantes, autres que réfugiés, qui ont eu besoin d'un premier pied à terre lors de leur arrivée à Sherbrooke, qu'ils soient des travailleurs qualifiés ou des demandeurs d'asile.

Cette année, le nombre de nuitées a diminué de 16 % comparé à l'an dernier, où nous avons comptabilisé 342 nuitées, ce qui s'explique par une diminution du nombre de RPCÉ accueilli.

Information de base aux familles parrainées par le privé

La présence de deux organismes faisant du parrainage privé à Sherbrooke, soit l'Association éducative transculturelle de l'Estrie (AÉTE) et l'Église Saint-Éphrem Syrienne Orthodoxe fait en sorte que Sherbrooke est l'une des villes du Québec qui reçoit un grand nombre de familles réfugiées (voir statistiques à l'annexe 1).

Les familles accueillies par ces organismes n'ont pas accès à l'ensemble des services du SANC pendant la première année, compte tenu des obligations des parrains. Ces familles sont toutefois invitées à une séance d'information où les intervenants

du SANC leur présentent l'ensemble des premières démarches d'installation qu'elles doivent accomplir dès leur arrivée.

Elles peuvent également s'inscrire pour recevoir une passe d'autobus gratuite pour un mois, fournie par la STS, et sont invitées aux séances d'information sur les systèmes scolaire et de santé ou sur d'autres sujets pertinents à leur intégration.

Dépannage vestimentaire du SANC

En collaboration avec une équipe de bénévoles, le SANC a continué d'offrir un dépannage vestimentaire à certaines familles récemment accueillies. Un espace avec l'ameublement adéquat a été réaménagé pour faciliter la gestion des dons reçus.

Les bénévoles sont présents au moins une demi-journée par semaine. Ils reçoivent les dons des citoyens, trient et nettoient au besoin les différents articles et les remettent gratuitement aux familles.

Recherche d'appartements et Info logement

Dans le processus d'accueil des RPCÉ, l'identification et la présentation des offres de logements occupent une place très importante. La mise à jour régulière de la banque de logements et le maintien de bons contacts avec les propriétaires sont les objectifs visés afin de maintenir la qualité des services offerts aux personnes accueillies.

De plus, le soutien à l'accueil a mis en place une séance d'information sur le logement qui inclut une visite à domicile après l'installation. À cette occasion, la personne responsable offre à la famille des conseils pratiques concernant l'entretien de leur logement, l'utilisation et l'entreposage des produits de nettoyage,

etc. Elle fait aussi l'inspection détaillée du logement pour être en mesure de faire des suggestions au propriétaire, s'il y a lieu, relativement à d'éventuelles réparations.

Cette année nous avons fait **55 visites** d'Info-logement.

Ensemble de démarrage

Pour aider à l'installation des RPCÉ dans leur premier appartement à Sherbrooke, le SANC vend au prix coûtant un ensemble de démarrage qui inclut des articles importants pour le nettoyage et du matériel de base pour l'entretien de la cuisine et la toilette. Le MIDI leur octroie un montant pour ces dépenses. Une équipe de bénévoles s'occupe de faire les achats et organise les ensembles.

Info documents

Le SANC a continué d'offrir une séance d'information sur le classement des documents qui a pour objectif d'aider certaines familles avec le classement des documents et du courrier accumulé et la durée de leur conservation. Une pochette comprenant différents cahiers identifiés (documents d'immigration, factures, école et garderie, santé, etc.) est remise aux familles afin de faciliter le classement.

Rencontre avec les étudiants du programme d'Assistance à la personne à domicile

Depuis environ huit ans, le SANC collabore avec le Centre de Formation 24 juin (à Sherbrooke ou à Coaticook) dans le cadre du programme d'Assistance à la personne à domicile. Deux bénévoles et un employé du SANC d'origine immigrante se rendent aux installations du centre éducatif deux ou trois fois par année pour informer les étudiants sur les services de l'organisme, les

sensibiliser sur la diversité culturelle et présenter la mission du SANC.

Recherches sur l'accueil des réfugiés syriens à Sherbrooke

Des réfugiés syriens accueillis par le SANC ont été recommandés pour participer à un groupe de discussion dans le cadre d'une recherche menée par l'Université de Sherbrooke sur l'intégration des réfugiés syriens à Sherbrooke.

Deux groupes de discussion, dont l'un composé d'hommes et l'autre de femmes accueillis par le SANC, ont été rencontrés par les chercheurs pour parler de leur parcours migratoire, partager leurs impressions et leur vécu sur l'accueil reçu, les défis rencontrés dans leur installation dans la ville de Sherbrooke et leurs perceptions de la société d'accueil. Ils ont aussi décrit leurs rapports avec les différents organismes qui les ont appuyés dans leur installation et avec les bénévoles qu'ils ont côtoyés. Des intervenants à l'accueil et à l'intégration et des bénévoles du SANC ayant participé à l'accueil des familles syriennes ont également été rencontrés afin de partager leur expérience et leurs perceptions sur l'accueil, l'installation, l'intégration des personnes d'origine syrienne à Sherbrooke.

Par ailleurs, le SANC a recruté des participants pour une étude menée par l'OEDC. À la demande du CRID de la Ville de Sherbrooke, le mandat de l'OEDC est d'élaborer un tableau de bord sur l'intégration des personnes immigrantes afin de comprendre les enjeux et défis de la migration à Sherbrooke. Deux groupes dont l'un composé de personnes réfugiées et l'autre de travailleurs qualifiés ont été formés.

L'accueil et l'intégration en chiffres

L'accueil des RPCÉ par le SANC est déterminé par le MIDI. Les 100 unités familiales accueillies totalisent 331 personnes, soit 138 adultes et 193 enfants (voir annexe 1).

Les 245 unités familiales restantes totalisent 421 adultes et 247 enfants en provenance de 47 pays (voir annexe 1). Au total, **999 nouvelles personnes**, soit 559 adultes et 440 enfants ont été accueillies par notre organisme cette année. Ce qui représente une diminution de 27 % par rapport à l'année 2015-2016 où nous avons accueilli **1 199 personnes**.

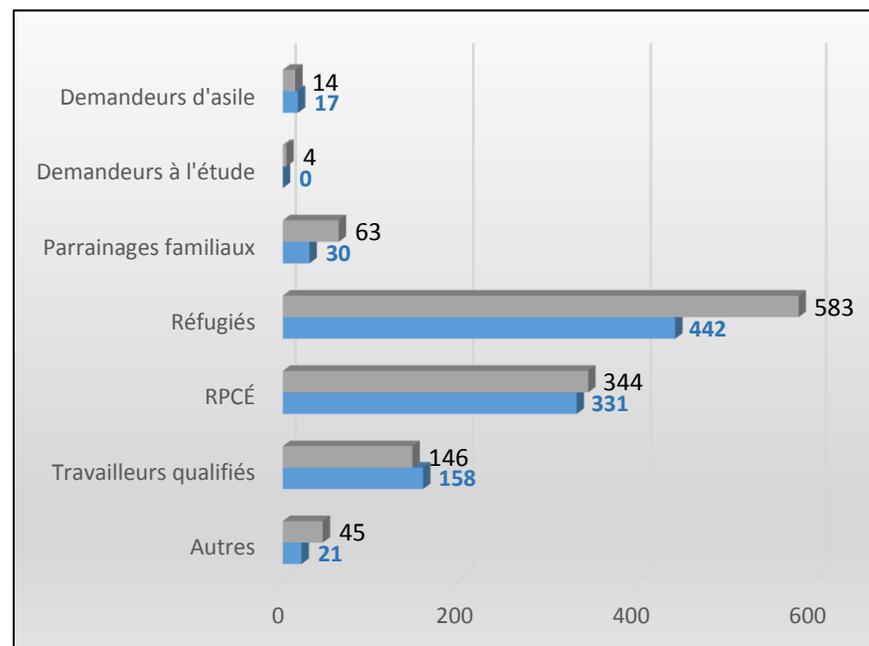
Tableau 1 a : Nombre d'unités familiales* par statut

	2016-2017	2015-2016	Écart
Demandeurs d'asile	9	7	2
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	0	3	-3
Parrainages familiaux	24	46	-22
Réfugiés parrainés par le privé	126	159	-33
Réfugiés pris en charge par l'État	100	110	-10
Travailleurs qualifiés	72	65	7
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	14	27	-13
Total	345	417	-72

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

Tableau 1 b : Nombre de personnes par statut d'immigration

	2016-2017	2015-2016	Écart
Demandeurs d'asile	17	14	3
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	0	4	-4
Parrainages familiaux	30	63	-33
Réfugiés parrainés par le privé	442	583	-141
Réfugiés pris en charge par l'État	331	344	-13
Travailleurs qualifiés	158	146	12
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	21	45	-24
Total	999	1 199	-200



4. LA LIAISON SANTÉ

... pour favoriser le premier contact des personnes immigrantes avec le réseau de la Santé et des Services sociaux

Dans le but d'assurer la santé de la population en général en veillant aux enjeux de santé publique, le MSSS a établi des orientations ministérielles permettant à tout réfugié ou demandeur d'asile nouvellement arrivé ou installé au Québec de faire un bilan de santé et bien-être quelques jours après son installation. Sur la base de son historique de santé et de son parcours migratoire, le SANC le réfère à la clinique des réfugiés du CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour y recevoir :

- Un bilan de l'état de santé physique
- Un bilan bien-être psychosocial
- Des traitements ponctuels
- Si besoin, des références dans le réseau de la Santé et des Services sociaux (MAMF, vaccination, services psychosociaux, médecin spécialiste, infectiologie, dentiste, optométriste, nutritionniste, etc.).

La santé, c'est la vie dans sa plénitude et dans sa liberté

George Sand

Cette année, nous avons constaté que plusieurs réfugiés, dont les familles étaient pour la plupart nombreuses (6 à 7 enfants en moyenne) présentaient un état de santé plutôt précaire et plusieurs ont dû être hospitalisés dès leur arrivée ou quelque temps après, souvent pour de sérieux problèmes de santé autant chez les adultes que chez les enfants sans distinction d'âge ni de sexe.

Or, malgré la couverture du PFSI du gouvernement fédéral pour des urgences dentaires, peu de dentistes y adhèrent. Le SANC a quand même établi une collaboration avec un dentiste arabophone, ce qui a accéléré la référence vers ces services.

Tableau 2 : Liaison santé en quelques chiffres

	2016-2017	2015-2016	Écart
Nombre de dossiers traités	820	681	139
Nombre de rendez-vous avec médecin ou infirmier	1970	1 612	358
Nombre de rendez-vous avec interprète	1745	1278	467

Dans cette optique, et suite à la proposition de résidentes en pédiatrie du CIUSSS de l'Estrie CHUS pour organiser des ateliers sur l'hygiène dentaire, un groupe de médecins résidents accompagnés d'une dentiste et d'une hygiéniste dentaire ont animé au SANC un atelier interactif avec des familles pour l'enseignement de l'entretien et la prévention de la dentition. La dentiste, qui avait apporté tout l'équipement nécessaire, a examiné l'état de la dentition de toutes les personnes présentes (adultes et enfants).

Nous avons aussi donné suite à la proposition d'un autre groupe de pédiatres finissants pour offrir aux familles accueillies un atelier sur la santé et la sécurité des enfants.

5. LA LIAISON SCOLAIRE

... pour que les parents immigrants et leurs enfants puissent se familiariser avec le milieu scolaire et communautaire.

Au cœur de l'axe ÉCOLE-FAMILLE-COMMUNAUTÉ du MELS

L'agent de liaison scolaire du SANC œuvre à l'intégration scolaire des familles immigrantes nouvellement arrivées. Il est un facilitateur dans la compréhension et l'appropriation du système scolaire québécois. Par le biais notamment de l'atelier de préparation à la rentrée scolaire, il outille les parents à bien accompagner leurs enfants dans cette importante étape. Il collabore étroitement avec la CSRS afin d'identifier les enjeux récurrents et participe à trouver des solutions tant au niveau des écoles que des familles.

Les étapes de l'intégration scolaire

La CSRS procède à l'inscription des jeunes immigrants du niveau primaire et secondaire (RPCÉ, réfugié parrainé et demandeur d'asile) dans les locaux du SANC. Dans les jours suivant l'inscription, l'agent de liaison scolaire du SANC rencontre les familles pour leur donner un aperçu global du système scolaire et les préparer à la rentrée scolaire. Elles reçoivent plusieurs outils pratiques, tels qu'une pochette d'informations imagées avec des idées de repas, les vêtements adéquats selon le climat, etc., qui les aide à comprendre plus facilement le fonctionnement de l'école. Elles sont ensuite appelées par les écoles pour procéder à une visite des lieux. Peu de temps après, les enfants intègrent leur classe respective.

Par la suite, l'agent de liaison scolaire du SANC reste en soutien à la famille et à l'école afin de faciliter la compréhension mutuelle

et l'arrimage de ces deux réalités. Les possibilités de suivis et de soutien sont variées et nombreuses. Dans le cas des familles des RPCÉ, une rencontre à domicile permet de les accompagner dans l'organisation et la routine au quotidien (gestion du matériel, boîte à lunch, etc.).

L'entrée en maternelle et les camps de jour

Dès le mois de février, nous accompagnons les familles allophones qui ont un enfant éligible à l'entrée en maternelle l'année suivante. Nous les inscrivons dans les écoles de quartier.

L'éducation est l'arme la plus puissante pour changer le monde.

Nelson Mandela

Lorsque l'été approche, nous informons les familles arrivées dans l'année sur les camps de jour et nous accompagnons celles qui désirent à y inscrire leurs enfants. Cette année, afin de sensibiliser les animateurs et les coordonnateurs des camps de jour, une présentation sur la réalité des familles réfugiées a été réalisée au Carrefour accès loisirs et à Loisirs Fleuri-Est.

L'accompagnement des parents et la médiation

Lorsque le besoin s'est fait sentir, le SANC a accompagné les parents à des rencontres à l'école. C'est le cas notamment quand l'intégration est difficile ou lorsque l'école désire faire passer un message délicat ou encore présenter un plan d'intervention. L'agent de liaison scolaire du SANC a alors servi de médiateur en

s'assurant de la compréhension mutuelle. Au besoin, il a fait un suivi avec les parents sur l'intervention de l'école.

Les collaborations

Cette année, de multiples collaborations avec les écoles, le milieu de la santé et les organismes communautaires ont été développées ou consolidées.

Dans le milieu communautaire, nous avons participé à deux comités de quartier, soit le comité clinique d'Ascot (quatre rencontres) et le co-développement du quartier EST (cinq rencontres). Le but de ces rencontres a été de discuter des enjeux de quartier tels la sécurité, l'implication citoyenne, les problématiques émergentes, l'échange d'information sur les activités des partenaires et également d'aborder des cas cliniques sous le couvert de la confidentialité afin d'enrichir l'intervention par divers points de vue professionnels et multidisciplinaires.

Encore une fois, le SANC a participé en mai 2017 à la journée ICI-ENJEU (pour Intervenant communautaire interculturel - enfance jeunesse). Il s'agit d'une activité au niveau provincial, d'enrichissement des pratiques organisées par le *comité Jeunes* de la TCRI à Montréal. Cette année, la TCRI a inclus dans ses préoccupations, la petite enfance (0-5 ans) dans la mission du comité Jeunes ainsi que l'enjeu de la protection de la jeunesse.

Les interventions en chiffres

La concertation et la communication avec les différents partenaires sont des clés essentielles dans la réussite de l'accueil et de l'intégration des familles immigrantes dans le milieu scolaire et communautaire.



** incluant les séances individuelles*

Tableau 3 : Nombre de familles participantes 2016-2017

Activités	Nombre de familles 2016-2017
Séances d'information sur le système scolaire québécois, la rentrée à l'école et la boîte à lunch	94
Suivis à domicile : routine, organisation, discipline alternative	21
Accompagnement des parents à l'école	10
Suivis école-famille-communauté par courriel ou téléphone : facturation, service de garde à l'école, santé, intégration scolaire, etc.	119
Accompagnement des familles pour l'inscription à la maternelle	17
Utilisation de la procure : dons et achats de fournitures scolaires	21
Séance d'information sur les camps de jour	50
Accompagnement à l'inscription au camp de jour	23
TOTAL des interventions familles	360

6. L'ACCÈS AU TRAVAIL

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

Ententes avec Emploi-Québec

Pour 2016-2017, trois ententes ont été conclues avec Emploi-Québec afin d'offrir des services d'aide à la recherche d'emploi pour la clientèle immigrante. Dans ce cadre, le SANC peut recruter directement les participants, ce qui implique des activités de promotion par différents moyens, tels : les derniers cours de francisation au Cégep, le site internet, Facebook, etc.

Le SANC accompagne la clientèle immigrante en offrant, comme l'année dernière, les deux volets, « En action pour mon intégration professionnelle » et le « Placement assisté ». Un projet pilote axé sur l'accès des personnes immigrantes éloignées du marché du travail a été ajouté cette année. L'évaluation des besoins du chercheur d'emploi immigrant permet de le référer à l'un ou l'autre de ces volets.

« En action pour mon intégration professionnelle » est une formation de groupe de deux jours et demi. Deux rencontres individuelles de counseling d'emploi complètent ce service. Nous abordons des sujets tels que le processus migratoire, les habiletés transférables, le marché du travail en Estrie, le marché caché, les différentes techniques de recherche d'emploi utilisées au Québec ainsi que la rédaction d'un plan d'action.

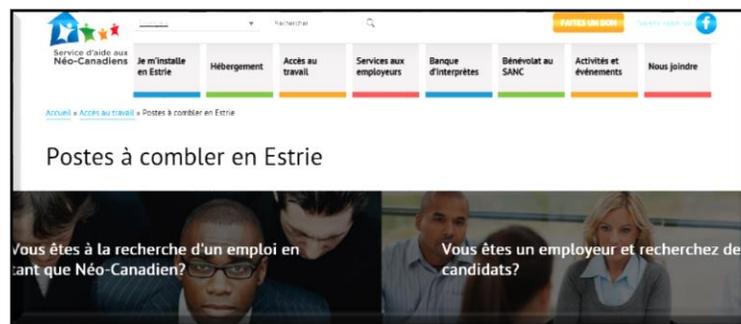
L'entente de « Placement assisté » est composée d'une formation en groupe et du counseling d'emploi individuel. Nous abordons des sujets tels le bulletin de paie, les normes du travail au Québec,

la santé et sécurité au travail, les entrevues d'emploi, l'aide à la recherche d'emploi et la préparation aux entrevues. De plus, il est fréquent d'entrer en contact avec certains employeurs soit pour les référer à des postes ouverts, soit pour faire un jumelage professionnel. Dans ce volet, nous assurons également le suivi d'intégration et de maintien en emploi.

Pour ce qui est du projet pilote, il permet un accompagnement et une mise en mouvement des personnes immigrantes qui sont éloignées du marché du travail pour différentes raisons, comme la scolarité insuffisante, le manque d'expérience, une longue période hors du marché du travail.

Site internet

Les employeurs sont de plus en plus nombreux à venir inscrire leurs offres d'emploi sur la page des postes à combler sur notre site internet. Les entreprises ont également de la visibilité pour leurs offres sur notre page Facebook.



Séances d'information des entreprises

Les employeurs qui ont des besoins de main-d'œuvre autant spécialisée que non spécialisée, ont la possibilité d'organiser dans nos locaux des séances d'information destinées aux personnes immigrantes afin de faire connaître leur entreprise, le type d'emploi disponible et rencontrer sur place des candidats potentiels.

Salon Priorité Emploi d'Emploi-Québec et autres salons

Encore une fois, le SANC s'est impliqué au comité organisateur du Salon Priorité Emploi d'EQ.



Cet événement a eu lieu le 17 et 18 mars 2017. Plusieurs représentants du SANC ont pris part au Déjeuner-conférence sur le thème «*Augmentez la productivité de votre entreprise dans un contexte de rareté de main-d'œuvre* ».

En collaboration avec Pro-Gestion Estrie, le SANC a participé au Salon de l'immigration et de l'intégration du Québec, organisé par Immigrant Québec le 31 mai et le 1^{er} juin dernier.

Le SANC a également participé au comité organisateur de la Foire de la diversité et l'emploi d'AIDE tenue le 30 septembre et le 1^{er} octobre 2016. Nous avons présenté le service d'Accès au travail du SANC.

Tour de ville de parcs industriels

Cette année encore, nous avons réalisé « Le tour de ville de parcs industriels » en collaboration avec la Ville de Sherbrooke. Il consiste d'une part, à visiter l'Hôtel de Ville où un conseiller municipal présente les services offerts à la population ainsi que la politique d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes. D'autre part, un tour guidé en autobus dans plusieurs secteurs du grand Sherbrooke où sont situés des parcs industriels complète le tour.

Jumelage professionnel et stage

Le jumelage professionnel est une démarche qui favorise le placement en emploi. En effet, il permet aux chercheurs d'emploi d'apprendre 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 propre à l'entreprise où travaille le jumeau d'origine québécoise. Ceci donne l'opportunité à ces derniers de se familiariser avec certains éléments reliés à l'immigration et de s'informer sur l'exercice de leur profession ou de leur métier hors du Québec. En 2016-2017, 18 jumelages professionnels ont été organisés, soit 10 de moins qu'en 2015-2016.

Par ailleurs, le projet pilote dont nous faisons mention à la page précédente, a permis à une douzaine des personnes immigrantes plus éloignées du marché du travail de se mettre en action pour la recherche d'emploi. Neuf participants ont pu effectuer un stage d'observation dans différents milieux de travail.

Collaboration employeur

Le placement en emploi des personnes immigrantes ne peut pas être concrétisé sans l'étroite collaboration des employeurs de la région de l'Estrie. Afin de faciliter l'embauche d'une main-d'œuvre immigrante et compétente, nous leur offrons un soutien personnalisé.

Cela nous permet aussi d'identifier les entreprises ayant des postes à combler, de sensibiliser ces employeurs à l'apport des travailleurs immigrants dans notre région, de leur recommander des candidats potentiels et de leur offrir un accompagnement dans la gestion de la diversité culturelle au sein de leur entreprise. Dans le but d'établir un placement durable, nous les aidons lors de la présélection des candidats ou lors de l'intégration et du maintien en emploi d'un travailleur immigrant.

« J'étais découragée et cette formation m'a redonnée confiance dans mes démarches de recherche d'emploi au Québec. »

Martha

Tableau 4 : Clientèle en recherche d'emploi

	Nombre de participants versus cibles EQ	
	2016-2017	2015-2016
Entente - Ateliers de groupe	93/90	101/101
Entente - Placement assisté	92/85	101/104
Entente - Groupe éloigné	12/12	0
Sous-total	197/187	202/205
Ententes précédentes EQ	26	49
Autres	75	68
Total	298	319

Tableau 5 : Placements en emploi et retour aux études

	Nombre de participants	
	2016-2017	2015-2016
Emploi régulier	85	87
Emploi temporaire	24	18
Emploi subventionné	4	3
Travailleur autonome	3	2
Retour aux études	10	2
Total	126	112

7. LES ATELIERS ET LES SÉANCES D'INFORMATION

... pour faciliter l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants.

Tout au long de l'année, des ateliers et des séances d'information liés à l'intégration sociale ou économique ont été donnés à la clientèle. Si besoin, ceux-ci sont présentés avec la présence d'un interprète et des documents traduits sont remis aux participants.

Le tableau 6 démontre que nous avons eu une légère baisse du nombre d'ateliers et de participants. Deux nouveaux ateliers ont été donnés cette année, soit Info-nutrition et Info hygiène dentaire.

Tableau 6 : Ateliers liés à l'intégration sociale

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Info de base et logement	64	325
Info - documents	16	90
Info - hiver	12	107
Info - impôts	5	159
Info - loi	1	25
Info - santé	11	95
Info - scolaire	42	208
Info – nutrition	1	12
Info – hygiène dentaire	1	27
Tour de ville - milieux de vie	0	0
Total 2016-2017	153	1 048
Total 2015-2016	159	1 192

Le tableau 7 démontre que bien que nous ayons donné six ateliers de moins, le nombre de participants a légèrement augmenté.

Tableau 7 : Ateliers liés à l'intégration économique

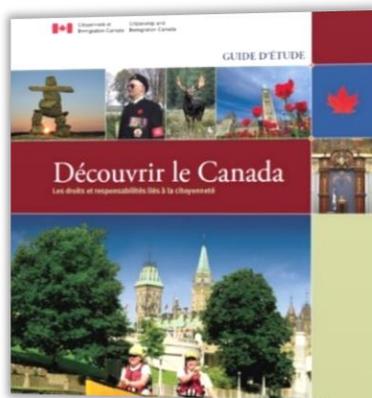
Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Bulletin de paie	9	64
Emplois Compétences (BRP)	2	38
Sherbrooke Innopole	1	13
CV, entrevue et simulation	16	92
Normes du travail	9	64
Réseautage vers l'emploi	8	51
Santé et sécurité au travail	9	56
Tour de ville - milieux de travail	2	34
Activités avec les entreprises (Moulage 3A, Masonite, Canards du Lac Brome, etc.)	7	45
Total 2016-2017	63	457
Total 2015-2016	69	441

8. LE PROJET « ÊTRE CANADIEN À PART ENTIÈRE »

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

Malgré la fin du financement de ce projet par IRCC, le CA du SANC a décidé de soutenir ce projet permettant la préparation des personnes immigrantes à l'examen d'obtention de la citoyenneté canadienne.

Des ateliers, offerts en continu, d'une durée totale de cinq rencontres consécutives, visent l'apprentissage des neuf thèmes prévus dans le guide d'étude « *Découvrir le Canada : les droits et responsabilités liés à la citoyenneté* ». Le dernier atelier est une simulation d'examen du même style que l'examen officiel d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).



Le SANC a également établi une étroite collaboration avec l'équipe du bureau du député fédéral de la circonscription de Sherbrooke, afin d'y diriger des personnes immigrantes ayant besoin de vérifier des documents à compléter pour la demande de la citoyenneté canadienne.

Pour la période de septembre 2016 à juin 2017, **huit cycles d'ateliers ont été complétés**. Au total, **208 personnes** ont été desservies dans ce projet.

De plus, deux activités externes ont été organisées cette année. D'abord, une conférence de la juge de la citoyenneté canadienne, madame Myriam Taschereau, a été réalisée le 7 octobre 2016, en collaboration avec la Ville de Sherbrooke, et ce, dans le cadre de la SSRI. Les 18 participants ont pu échanger avec madame Taschereau sur les changements relatifs à la Loi sur la citoyenneté canadienne, notamment sur les conditions d'obtention de la citoyenneté canadienne.

Aussi, grâce à la collaboration du bureau du député fédéral de Sherbrooke, une visite au Parlement du Canada à Ottawa a été organisée le 31 mai 2017, 34 personnes y ont participé.



« Salut Véronique! J'avais oublié de te donner les bonnes nouvelles :) J'ai présenté le test le 24 avril, et j'ai obtenu 100%! Merci beaucoup de ton aide et de tous tes efforts pour donner à tes élèves le meilleur de toi! »

Angela Useche

9. LE RÉSEAUTAGE-JUMELAGE INTERCULTUREL

... pour découvrir une autre culture et partager la nôtre

L'année 2016-2017 s'est avérée active au niveau du Réseautage-jumelage interculturel. Les activités se sont concentrées davantage sur les volets de réseautage et promotion du projet.

Activités de réseautage

Plusieurs activités de réseautage ont été organisées, telles :

- Séance d'information sur l'Accorderie;
- Fête des récoltes avec le Jardin Collectif des Nations;
- Visites de La Fabrique et des ateliers d'introduction à la soudure, de poterie et d'entretien de vélo;
- Un 5 à 7 interculturel avec des participantes de l'Elixir;
- Participation à une séance du conseil municipal et à une rencontre préparatoire avec la conseillère municipale, Annie Godbout;
- Atelier de cuisine collective au Blé d'Or;
- Séance d'information sur les ordres professionnels organisée en partenariat avec le secteur d'Accès au travail;
- Atelier portant sur les pièges de la consommation offert par L'ACEF Estrie;
- Ateliers sur le théâtre, en partenariat avec le Petit Théâtre de Sherbrooke.

Un total de **143 participations** a été comptabilisé en lien avec le volet réseautage via ce type d'activités.

Par ailleurs, les participants d'origine québécoise et immigrante ont été invités à prendre part à des activités organisées par des associations ou organismes partenaires, entre autres :

- Fête d'hiver du RIFE;
- Fête interculturelle du SAFRIE;
- Marche de l'Amitié du 1^{er} MARS;
- Dialogue Plus d'AIDE;
- Activités d'Amnistie Internationale;
- Activités du FCMS.

Un partenariat avec Cultures du Cœur qui a comme mission de contrer l'exclusion sociale en favorisant l'accès aux arts et à la culture a enrichi le projet. Deux passeports pour le FCMS ont été remis à des participants ainsi que plusieurs laissez-passer pour la 19^e réalisation du FTMS.

Quant aux réseaux mobilisés, des participants ont continué à être dirigés vers divers organismes et réseaux existants issus de différents domaines dans la région sherbrookoise et estrienne. Les milieux professionnels et d'affaires, de bénévolat et d'implication citoyenne, des organismes communautaires, sportifs, de loisirs, d'arts et de culture, des groupes de conversation, des groupes de femmes, ainsi que des communautés culturelles et d'immigration comptent parmi ceux-ci.

Activités collectives

Quatre activités collectives ont été organisées :

- Août 2016 : soirée traditionnelle québécoise au FTMS. Les participants ont expérimenté différentes danses traditionnelles en compagnie d'un *calleur*;
- Octobre 2016 : sortie à La Pomme Bonne pour la cueillette de pommes et une dégustation de tarte aux pommes;
- Avril 2017 : partie de tir à la cabane à sucre Érabilis incluant une dégustation de sirop d'érable;
- Juin 2017 : Fête de la Pêche où des bénévoles du SANC ont offert une formation d'initiation à la pêche incluant les règlements en vigueur au Québec. Les enfants âgés de 6 à 17 ans y ont reçu un permis de pêche ainsi qu'une canne à pêche gratuite.

Au total, **111 personnes** ont participé à l'une ou l'autre de ces activités.

Recrutement des participants

Afin de recruter les candidats immigrants pour développer le projet, **15 séances** d'information ont été offertes, auxquelles **71 personnes** ont pris part. Les participants provenaient, entre autres, de l'Afghanistan, de la Colombie, de la Côte d'Ivoire, de Cuba, de l'Équateur, de l'Iran, de l'Irak, du Maroc, du Mexique, de la Moldavie, du Pérou, de la RDC, de la Russie, de la Sierra Leone, de la Syrie, du Tchad, du Togo, du Venezuela, du Vietnam.

Bien que chaque individu ou famille possède une trajectoire migratoire propre, la majorité des participants sont des travailleurs qualifiés et des RPCÉ arrivés depuis moins de cinq ans. Le nombre de demandes de la part de réfugiés parrainés par le

secteur privé, près d'une année après leur arrivée, est en hausse. Les profils familiaux sont variés, mais les familles avec enfants constituent la majorité. Le nombre de jeunes est à la hausse et le nombre d'hommes souhaitant effectuer un jumelage individuel est aussi plus important que l'offre au niveau des Québécois d'origine. Bien que la plupart souhaitent participer au jumelage pour avoir des contacts avec des personnes d'origine québécoise et partager avec eux à différents niveaux, il est à noter que l'apprentissage du français est de plus en plus évoqué comme motif à la participation.

Communauté d'accueil

Du côté de la communauté d'accueil, **12 séances** ont été offertes et ont rejoint un total de **62 personnes**. Les participants ont reçu de l'information non seulement sur le déroulement du jumelage, mais aussi sur les services offerts par le SANC, les différents profils de nouveaux arrivants et leurs divers parcours migratoires.

Le profil de personnes de la communauté d'accueil demeure très varié. On y compte des retraités, des étudiants, des professionnels de tous les âges, des personnes seules, des couples, des familles.

En 2016-2017, nous avons rejoint plus de jeunes familles afin de répondre à la forte demande des nouveaux arrivants.

Par ailleurs, notons le fait que les participants de la communauté d'accueil sont d'origine de plus en plus diversifiée, ce qui démontre le visage du Québec d'aujourd'hui.

Promotion

Le SANC a poursuivi la promotion du projet par la participation à plusieurs activités et rencontres afin de créer ou maintenir des liens avec d'autres organisations et réseaux, ce qui a un impact direct sur le recrutement de personnes intéressées. Notons parmi celles-ci :

- Rencontre avec Commun'Action Ste-Jeanne d'Arc;
- Participation au FCMS;
- Présentation dans une classe et la participation à un projet de 5^e secondaire avec les jeunes du Séminaire de Sherbrooke;
- Formation interculturelle à la Maison des Grands-Parents;
- Présentations dans les classes de francisation au Cégep de Sherbrooke;
- Présence à des assemblées d'Ascot en Santé;
- Présence à deux rencontres organisées par le CRID de la Ville de Sherbrooke.

Grâce à une présence accrue sur les réseaux sociaux, le SANC a pu miser sur la publicité dirigée à un public plus large et les résultats quant au nombre de personnes d'origine québécoise présentes et intéressées par le projet ont été significatifs. Un grand nombre de familles réfugiés de la Syrie ont aussi démontré un vif intérêt envers le volet jumelage du projet.

Jumelage interculturels

Alors que quelques jumelages de l'an dernier se sont poursuivis, **13 nouveaux jumelages** se sont concrétisés dans la troisième année de ce projet. De plus, certains jumeaux sont en attente de

leur première rencontre et d'autres ont déjà été jumelés sous toutes réserves, le processus de sélection n'ayant pas été complété des deux côtés.

La suite du projet

En conclusion, les résultats du projet réseautage-jumelage interculturel confirment l'étendue des besoins initialement identifiés chez les personnes immigrantes relativement à leur réseautage et leur intégration sociale au sein de leur nouvelle terre d'accueil. Ils permettent aussi de constater les effets positifs du rapprochement interculturel vécu à travers le jumelage et des liens créés avec les différentes organisations et réseaux de la région. Le projet continue de se développer au fil des mois, de s'ajuster en fonction de la réalité de chaque groupe (québécois d'origine et immigrants) et il maintient ses nombreux acquis. Il demeure important de poursuivre la promotion du projet tant auprès des personnes nouvellement arrivées, que de la communauté sherbrookoise et estrienne ainsi qu'auprès des différents réseaux de la région afin d'assurer sa pérennité.

« C'est l'opportunité d'établir un réseau de contacts avec des personnes natives d'ici, avec la facilité d'en connaître plus sur la culture québécoise. Elles nous appuient dans l'apprentissage de la langue, la connaissance des expressions et de leurs valeurs. C'est plein de bénéfices ! »

Angelica & John

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.

Le recrutement et la sélection des nouveaux interprètes

La banque d'interprètes regroupe une centaine de personnes pouvant répondre aux demandes d'interprétation dans une trentaine de langues.

Pour répondre rapidement aux demandes reçues, entre autres, pour l'arabe, l'anglais et le dari, nous avons conclu une entente avec 32 nouveaux interprètes, soit 26 pour l'Estrie, 4 à Victoriaville, 1 à Trois-Rivières et 1 à Drummondville.

La formation

Nous avons offert la formation de base sur « Le rôle de l'interprète » à deux reprises.

Au 30 juin 2017, 21 interprètes de la région de Sherbrooke avaient complété cette formation obligatoire.

L'utilisation des services

En 2016-2017, 60 interprètes ont répondu à **9 614 demandes**, et ce, en 27 langues différentes.

Comme le démontrent les tableaux suivants, par rapport à l'exercice précédent, le nombre de **rendez-vous** a augmenté de **23 %** (9 614 / 7 835). Une augmentation de **26 %** a été constatée pour le total des **heures d'entrevues** (17 686,5 / 14 079,5).

Tableau 8 a : Demandes d'interprète

	2016-2017		2015-2016	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	555	1 028,5	459	825,0
Août	658	1 225,5	435	769,5
Septembre	690	1 216,0	564	1 000,5
Octobre	744	1 316,0	614	1 018,5
Novembre	914	1 687,5	597	1 028,5
Décembre	680	1 291,5	463	823,0
Janvier	744	1 545,5	671	1 247,0
Février	889	1 694,5	820	1 612,5
Mars	1 052	1 890,5	927	1 737,5
Avril	776	1 434,0	715	1 301,0
Mai	961	1 685,0	794	1 338,5
Juin	951	1 672,0	776	1 378,0
Total	9 614	17 686,5	7 835	14 079,5

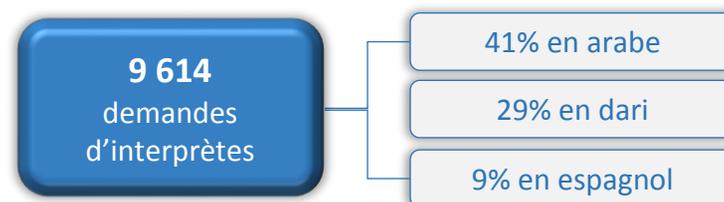
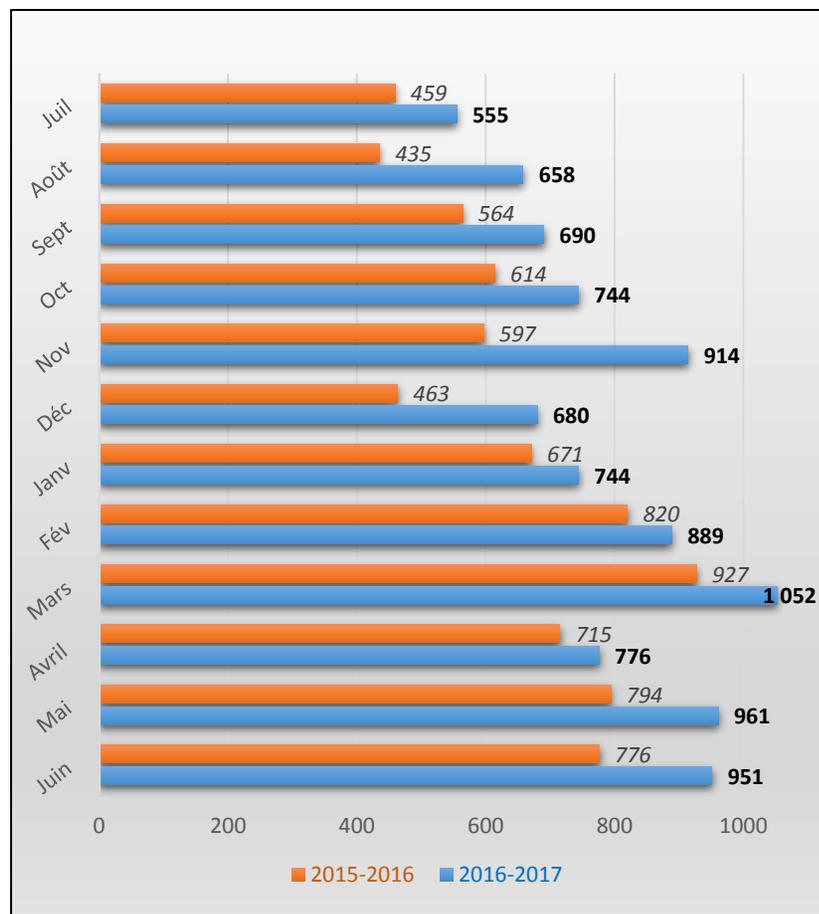


Tableau 8 b : Nombre d'entrevues comptabilisées



Les utilisateurs

En 2016-2017, sur **152 utilisateurs** qui ont fait appel aux services d'un interprète, on compte 112 organismes et entreprises. La majorité de ces 112 utilisateurs provenaient des organismes de santé et des services sociaux (53 %) tandis que 24 % provenaient des établissements en lien avec l'éducation.



Tableau 9 : Langues d'interprétation

Sur les 27 langues d'interprétation, les plus demandées ont été les suivantes :

Langue	%	Nombre d'entrevues	Nombre de clients	Durée en heures
Arabe	41%	3 912	6 767	7 645,5
Dari	29%	2 805	5 614	5 300,5
Espagnol	9%	836	1 133	1 357,0
Swahili	8%	799	1 516	1 334,0
Kirundi	5%	457	806	803,0
Népalais	3%	287	337	390,5
Sango	2%	210	290	336,0
Autres	3%	308	506	520,0
Total	100%	9 614	16 969	17 686,5

Les autres langues sont : anglais, dioula, kaba, kibembe, kinyarwanda, kurde, lingala, malinké, mandarin, ourdou, pachou, persan, portugais, roumain, russe, serbo-croate, turc, urdu, vietnamien et le langage des signes.

11. LA BANQUE DES BÉNÉVOLES

... pour agir en complémentarité avec l'équipe de travail et ainsi contribuer à l'intégration des personnes immigrantes en Estrie

Les bénévoles du SANC sont des exemples d'engagement, de dévouement et de sensibilité interculturelle. Ils ont au cœur de l'action pour concrétiser la mission du SANC. Ils sont des multiplicateurs des valeurs et du code d'éthique de l'organisme. Leur implication, complémentaire à celle des intervenants, favorise l'intégration des personnes accueillies.

En 2016-2017, **45 nouveaux bénévoles** se sont intégrés à l'équipe. Au total, **150 bénévoles** sont actifs et présents dans les différentes activités, telles les accompagnements lors de l'accueil et l'installation des familles, le travail de bureau, les simulations des entrevues d'emploi et des visites d'entreprises à Sherbrooke ou en Estrie, l'organisation du Buffet interculturel et la fête de Noël pour les nouveaux arrivants.

Programme bénévole accompagnateur

L'objectif de ce programme est de soutenir les familles récemment arrivées (1 à 3 mois) ayant plus de difficultés à s'adapter et devenir autonomes dans leur nouveau milieu de vie. Les suivis à domicile sont nécessaires et renforcent des notions de base, comme l'épicerie, la banque, l'autobus, l'école, l'entretien du logement, etc. Un bénévole accompagne une famille, au moins une fois par semaine pendant 10 semaines.

Ce programme s'est avéré un franc succès. En effet, 15 familles ont bénéficié de ces suivis à domicile cette année.

Voici les principales activités qui ont été organisées cette année pour reconnaître l'apport des bénévoles du SANC et favoriser leur implication :

- **Soirée reconnaissance des bénévoles**, le 5 octobre 2016 au Centre culturel Pierre-Gobeil;

« Cette soirée reconnaissance a été tout simplement envoûtante! Un duo musical, composé de Kyra Shaughnessy et Estelle Lavoie nous a fait voyager à très peu de frais. Le repas, préparé par une famille syrienne, était goûteux et vraiment délicieux. Finalement, nous étions entourés des œuvres artistiques tout en couleur du groupe Mondart. C'est vraiment une formule riche et en même temps, réalisé en toute simplicité, bravo aux organisatrices »

*Annie Godbout, Conseillère municipale - Rock Forest,
Présidente du Comité des relations interculturelles
et de la diversité de la Ville de Sherbrooke*

- **Semaine d'actions contre le racisme** : un colloque tenu pendant la semaine en titre en mars 2017, sous le thème « **La vie au quotidien dans un camp de réfugiés, ça pourrait être nous** », a permis à Soraya Ziou, bénévole au SANC, de partager son expérience comme bénévole humanitaire dans des camps de réfugiés en Grèce;
- **Soirée rencontre des bénévoles** : pour participer, pour partager et pour apprendre. C'est sur le thème « Découvrez la Colombie » que cette soirée s'est tenue le 31 mai 2017;
- **Projet du CABS à MATv** : Jeanne d'Arc Poulin, bénévole au SANC a représenté le SANC dans la réalisation de l'émission « Des aînés impliqués : une communauté en santé », réalisée par le CABS à MATv en mai 2017.
- **Semaine de l'action bénévole** : Pendant cette semaine tenue en avril dernier, une trentaine de bénévoles ont répondu à l'appel du SANC pour partager leurs expériences de bénévolat sur le thème « **Vos histoires, notre histoire** ». Cinq histoires ont été choisies et présentées, en raison d'une par jour sur notre page Facebook afin de mettre en lumière différents témoignages des bénévoles;
- Le 28 septembre 2016 a eu lieu **La Soirée Hommage des bénévoles** organisée par l'arrondissement du Mont Bellevue. Quatre bénévoles ont représenté le SANC à cette soirée, soit : Rihab Al-Jawwash, Hélène Ouellet, Daniel Lapierre et Athanase Munyamanzi;
- **Journée mondiale des réfugiés** : dans le cadre de cette journée, le SANC a organisé une soirée témoignage le 22 juin 2017 à La Capsule. Micheline Youssef (réfugiée syrienne parrainée par le privé), Alexis Masumbuko (RPCÉ originaire du Congo) et André Savary, tous bénévoles au SANC, ont partagé leurs parcours et leurs histoires de réussite, d'intégration et d'implication.

« Je remercie l'organisme d'avoir organisé un tel événement, car j'ai personnellement été inspiré par les témoignages et les histoires des personnes qui se sont présentées. »

*Miguël Laroche-Marcotte,
Bénévole au SANC*

« Le bénévolat au SANC, c'est un accompagnement, un rapprochement, un partage d'émotions entre des êtres humains. Cet échange n'a pas de langue, ni d'origine, ni de religion, c'est l'essence de l'humanité! Je leur fais découvrir ma ville, notre culture et nos habitudes...

Ils me font découvrir le monde entier! »

André Savary

12. LES ACTIVITÉS DE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL

Diversi-thé

Pour une quatrième année, dans le cadre de la SSRI, le SANC a invité la population dans ses locaux les 6 et 7 octobre 2016 afin de participer à la découverte des traditions du thé ou des boissons de la Côte d'Ivoire (jus de gingembre et bissap boisson à base de fleurs d'hibiscus), du Pérou (thé fruité), de l'Inde (tchaï) et de l'Iran (thé traditionnel).



Les représentants de chaque communauté ont partagé avec les visiteurs leurs saveurs et leur histoire.

Fête de Noël pour les nouveaux arrivants

Cette fête a eu lieu à l'école internationale du Phare le 10 décembre 2016. Environ 450 nouveaux immigrants, arrivés en cours d'année et originaires de différents pays tels l'Afghanistan, la Centrafrique, le Congo, la Libye, le Pakistan, la République démocratique du Congo, la Syrie et les pays du Maghreb, ont participé à cette fête. Le but était de leur faire vivre un premier Noël à saveur québécoise en partageant nos traditions du temps des Fêtes.

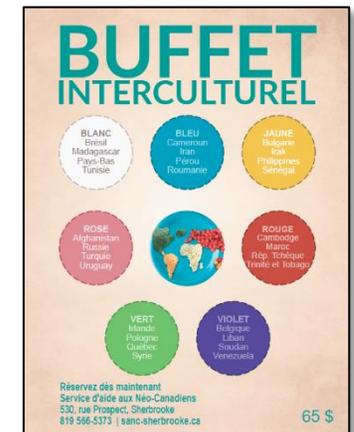
Plusieurs organismes et personnes ont renouvelé leur collaboration à cet événement, tels Moisson-Estrie, Fromagerie – Abbaye de St-Benoît du Lac, Les petits Frères, Cercle de Fermières

de Rock-Forest, Groupe Cadence, Lutins-répartition des cadeaux dirigés par Julie Blanchard (Animatrice à la vie spirituelle et à l'engagement communautaire de l'École du Cœur-Immaculé), Pâtisserie Duquette et Robert Goulet (chansonnier).

46^e édition du Buffet interculturel du SANC

Cette année, le Buffet interculturel s'est tenu le 6 mai 2017 au Centre de l'activité physique du Cégep de Sherbrooke, en présence de dignitaires, d'une centaine de bénévoles et de 540 convives. Le thème de cette soirée a été : *Un voyage culinaire qui bâtit des ponts.*

Quelques nouveautés se sont intégrées au Buffet interculturel, à savoir un Bazar pour présenter des pays du Moyen-Orient, un Photobooth permettant aux participants de garder un souvenir et une œuvre collective pour lancer le projet d'exposition itinérante qui se déroulera dans le cadre du 150^e anniversaire de la Confédération canadienne.



ANNEXE 1 – STATISTIQUES D'ACCUEIL

Tableau 10 : Statut d'immigration des nouveaux arrivants

Statut	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Demandeurs d'asile	9	12	5	17
Demandeurs de résidence à l'étude	0	0	0	0
Parrainages	24	23	7	30
Réfugiés parrainés par le privé	126	266	176	442
Réfugiés pris en charge par l'état	100	138	193	331
Travailleurs	72	104	54	158
Autres	14	16	5	21
Total	345	559	440	999

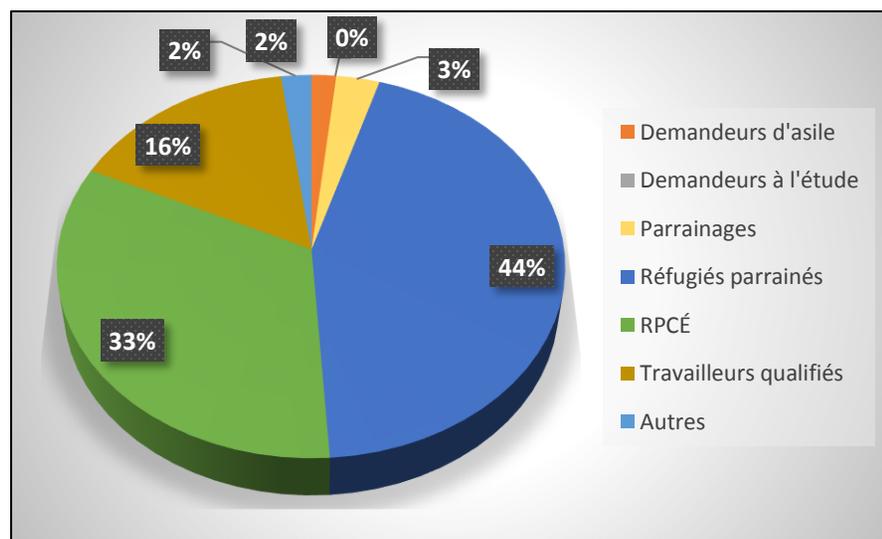


Tableau 11 : Origine des réfugiés pris en charge par l'État

Pays	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	1	2	1	3
Burundi	18	23	21	44
Colombie	5	6	7	13
Congo	1	1	2	3
Côte d'Ivoire	5	4	4	8
Irak	4	5	0	5
RDC	25	32	54	86
Rép. Centre Afrique	6	7	13	20
Syrie	35	58	91	149
Total	100	138	193	331

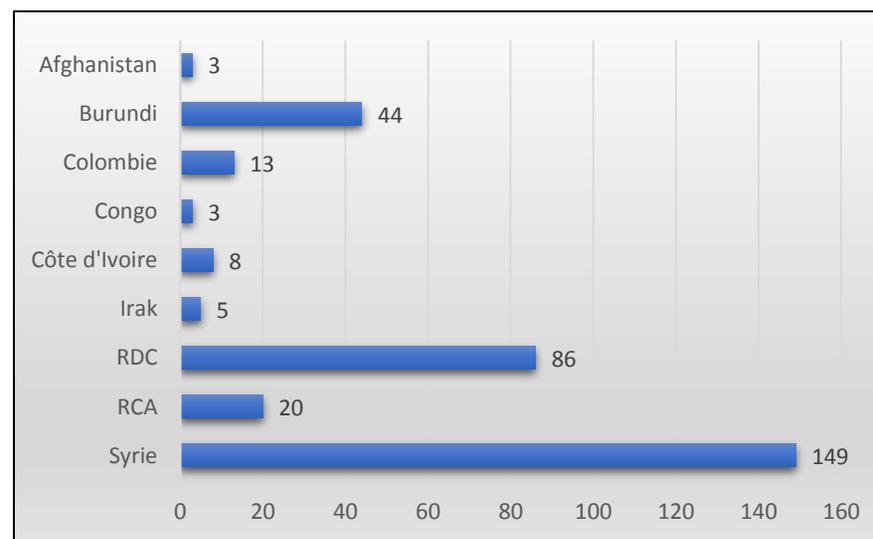


Tableau 12 : Origine des nouveaux arrivants¹, excluant les réfugiés pris en charge par l'État



	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	93	210	146	356
Albanie	1	2	2	4
Algérie	4	7	7	14
Bénin	1	1	1	2
Bosnie Herzégovine	1	1	0	1
Brésil	5	9	5	14
Burkina Faso	1	1	0	1
Burundi	6	9	2	11
Cameroun	7	6	6	12
Colombie	19	30	12	42
Congo	1	1	0	1
Côte d'Ivoire	7	8	2	10
Équateur	1	1	0	1
Espagne	1	1	0	1
France	9	11	2	13
Grèce	1	1	0	1
Guinée	2	3	2	5
Haïti	4	5	2	7
Honduras	2	2	2	4
Inde	1	2	2	4
Irak	8	17	13	30
Iran	4	8	0	8
Liban	1	1	0	1
Mali	1	1	0	1



	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Maroc	5	7	3	10
Maurice	1	1	0	1
Mexique	3	3	0	3
Moldavie	1	2	2	4
Nicaragua	1	1	0	1
Niger	1	1	2	3
Ouganda	1	1	0	1
Pakistan	1	2	2	4
Philippines	1	1	0	1
Pologne	1	1	0	1
RDC	2	2	4	6
Rép. Centre Afrique	2	2	3	5
Rép. Dominicaine	2	3	3	6
Russie	3	6	4	10
Rwanda	3	4	1	5
Sénégal	5	5	3	8
Syrie	17	24	8	32
Tchad	1	1	0	1
Togo	2	2	0	2
Tunisie	4	5	0	5
Ukraine	1	1	0	1
Venezuela	6	8	6	14
46 pays différents	245	421	247	668

¹ Réfugiés parrainés par la privée ou par les familles, travailleurs qualifiés, demandeurs d'asile, etc.

ANNEXE 2 - COLLABORATIONS

... pour établir, maintenir ou consolider le travail commun auprès des personnes immigrantes.

Au fil des ans, le SANC s'est entouré de nombreux collaborateurs afin de rendre accessibles des activités et des services offerts par les institutions, organismes et entreprises du milieu. Citons :



De plus, le SANC participe activement à des tables de concertation et des comités locaux et régionaux ainsi qu'à un comité provincial dans le but de se concerter sur le travail auprès des personnes immigrantes. Il s'agit de :

- Ascot en santé
- Comité sur l'itinérance du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Comité Interaxes du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Comité 0-5 ans de Jardins-Fleuris
- Comité provincial sur la prestation des services de santé et sociaux aux membres des communautés culturelles
- Table de concertation sur la santé des réfugiés
- TCRI, le Comité Jeunes et le ROSINI
- AÉTE
- AIDE
- Armée du Salut
- Bureau du député fédéral de Sherbrooke
- Bureau du député fédéral de Compton-Stanstead
- CAI du CVQN
- CALACS
- CAVAC
- CDÉC
- Cégep de Sherbrooke
- CEP de l'Estrie
- CERTA de l'Université de Sherbrooke
- CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Comptoir familial
- Coopérative funéraire de l'Estrie
- CSRS
- Cuisine collective Le Blé d'Or de Sherbrooke
- DPJ
- Dunin Technologie
- Emploi-Québec
- Estrie Aide
- Famille Espoir
- Famille plus
- FCCE
- FCMS
- Fondation Rock Guertin
- FTMS
- Interventions de quartier (Jardins-Fleuris)
- JEVI
- L'Escale
- La Méridienne
- Maison des grands-parents
- Maison Jeunes-Est
- MEIE
- MELS
- MIDI
- Moisson Estrie
- MSSS
- OMH
- Partage St-François
- Pro-Gestion Estrie
- RAME
- SAAQ
- Service Canada
- STS
- Ville de Sherbrooke

ANNEXE 3 - FORMATION

Formations suivies par des membres de l'équipe du SANC (personnel rémunéré et bénévoles)

Titre de la formation	Présentée par	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Développez vos talents de communicateur et de persuasion	AFÉSAQ (Webinaire)	9	7,5
Formation SBEH-E	MomentHom	1	6,0
Pistes pour mieux intervenir auprès des familles immigrantes et réfugiés	TCRI	2	6,0
Microsoft Access – Sur mesure	CDE solutions informatiques	2	3,0
Jumelage interculturel	TCRI	1	6,0
Accompagner sans s'épuiser	CABS	1	3,0
Démonstration d'Adobe Connect	Dialogue conférence	4	1,0
Les deuils complexes des immigrants face aux deuils	TCRI	14	6,0
Sensibilisation au deuil en contexte de mort traumatique	CF Monbourquette	1	6,0
Formation intermédiaire en IMT	Emploi Québec	3	3,0
Écrire pour refléter la nouvelle philanthropie	AFÉSAQ (Webinaire)	1	3,0
Formation en ligne REPÈRES	GRICS	2	1,5
Microsoft Excel Intermédiaire	CDE solutions informatiques	1	14,0
Les bonnes pratiques sur le Web	Accès compétences	22	3,5
Voulez-vous des administrateurs & bénévoles performants	AFÉSAQ (Webinaire)	4	3,0
L'art de prendre la parole en public	Studio Jean Malo	6	24,0
Fiscalité et émission de reçus pour fins d'impôt, cas complexes	AFÉSAQ (Webinaire)	2	1,5
Comment bénéficier de la publicité gratuite de Google pour les organismes de bienfaisance	AFÉSAQ (Webinaire)	2	1,5
Formation sur l'approche ROSINI	ROSINI	1	6,0
L'usure de compassion : jusqu'où aller sans se brûler ?	CABS	4	3,0

ANNEXE 4 - ACRONYMES

AÉTE	Association éducative transculturelle de l'Estrie
AFÉSAQ	Association des fondations d'établissements de santé du Québec
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
CAII	Comité d'accueil et d'intégration des immigrants
CALACS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère interculturel sexuel de Sherbrooke
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CDÉC	Corporation de développement économique communautaire
CEP	Centre d'éducation populaire
CERTA	Centre d'études et de recherches sur les transitions et les apprentissages
CIUSSS de l'Estrie - CHUS	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CRID	Comité de relations interculturelles et de la diversité
CSRS	Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
CVQN	Comité vie de quartier Nord
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
EQ	Emploi-Québec
FCCE	Fédération des communautés culturelles de l'Estrie
FCMS	Festival du cinéma du monde de Sherbrooke
FTMS	Festival des traditions du monde de Sherbrooke
ICSI	Intervenant communautaire scolaire interculturel
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
JEVI	Centre de prévention du suicide

MAMF	Mécanisme d'accès aux médecins de famille
MEIE	Ministère de l'Économique, de la Science et de l'Innovation
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OMH	Office municipal d'habitation
PFSI	Programme fédéral de santé intérimaire
PGE	Pro-Gestion Estrie
RAME	Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants
RPCÉ	Réfugié pris en charge par l'État
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SIIQ	Salon sur l'immigration et l'intégration au Québec
SSRI	Semaine Sherbrookoise des rencontres interculturelles
STS	Société de transport de Sherbrooke
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants