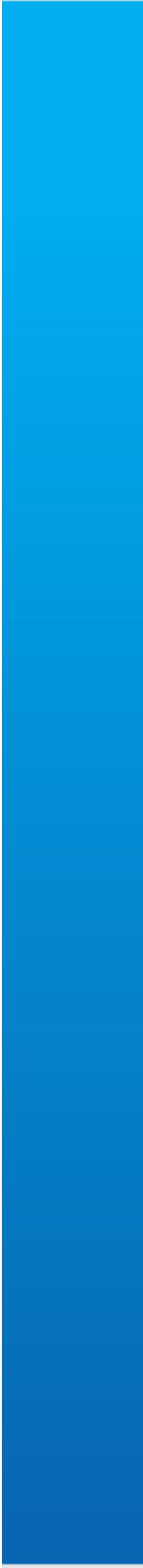


RAPPORT ANNUEL

2020 -
2021



Service d'aide aux
Néo-Canadiens



À l'exception de la banque d'interprètes, de la formation aux entreprises et de l'hébergement temporaire du SANC, tous les services mentionnés dans ce rapport sont gratuits pour les personnes immigrantes installées en Estrie.

Afin de faciliter la lecture de ce rapport, le masculin est utilisé comme genre neutre pour désigner aussi bien les hommes que les femmes.

Table des matières

Mot de la présidente et de la directrice générale.....	5
La vie associative	7
Les faits saillants.....	8
La planification stratégique	9
Les ressources humaines	11
Les communications.....	12
L'accueil et l'intégration.....	13
La Liaison santé	18
La Liaison petite enfance et scolaire.....	20
L'Accès au travail	25
Le Soutien à l'intégration.....	30
La banque des bénévoles.....	31
Les activités interculturelles	32
Les séances collectives.....	33
Les séances Objectif intégration.....	34
Le Jumelage interculturel.....	35
La banque d'interprètes	36
Le projet Mobilisation immigration Estrie.....	38
Annexe 1-Statistiques d'accueil.....	40
Annexe 2-Collaborations	42
Annexe 3-Formations	44
Annexe 4-Acronymes	47

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

À cet effet, l'organisme est mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) pour accueillir les nouveaux arrivants qui s'installent dans la région. L'expertise développée au fil des ans permet au SANC d'offrir des services adaptés aux besoins des immigrants qui viennent vivre en Estrie.

Le SANC est aussi reconnu par Services 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 areligieux.

Le SANC bénéficie du soutien financier de plusieurs institutions, dont les principaux sont :

- Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)
- Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (CIUSSS de l'Estrie-CHUS)
- Le centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSSRS)
- La Ville de Sherbrooke.



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

LUCIE LETENDRE
MERCEDES ORELLANA

TOUT LE MONDE SUR LE PONT!

Quelle expression permet de mieux saisir le contexte dans lequel nos dirigeants, employés et bénévoles ont œuvré cette année? On imagine l'équipage, dans la tempête, ouvrant l'œil et gardant le cap. C'est donc avec beaucoup de fierté, que nous vous adressons ces quelques mots.

À la suite de la fermeture des frontières canadiennes en mars 2020, les réfugiés ont été autorisés à entrer de nouveau au pays qu'au cours du mois de novembre. Ces arrivées ont mis beaucoup de pression sur nos équipes. Non seulement devenaient-elles responsables du respect de la mise en quarantaine des nouveaux arrivants, avec tout ce que cela implique, mais aussi de l'application des autres mesures sanitaires, dont les tests de dépistage.

Bien que nous soyons pour une deuxième année d'affiliée en-dessous des seuils de réfugiés normalement accueillis, les employés du SANC ont fait preuve de résilience et ont dû innover devant toutes les embûches qui se dressaient sans cesse sur leur chemin. Toutefois, étant donné que nos services s'adressent maintenant aux travailleurs temporaires, aux étudiants internationaux et aux demandeurs d'asile (même si l'offre est plus limitée pour ces derniers), nous avons tout de même accueilli 596 nouvelles personnes (voir détails à l'Annexe 1 du présent rapport).

Au mois de septembre, nous avons entrepris des travaux majeurs d'agrandissement et de réparations des locaux du SANC. Il était temps!

En 2013, lorsque Lucie Letendre s'est jointe au conseil d'administration, il y avait à peine plus de vingt employés. Aujourd'hui, il en compte plus de quarante et la croissance continue. Pendant les travaux d'agrandissement, les employés ont su s'adapter à des conditions de travail difficiles (mesures de distanciation + travaux ne font pas nécessairement bon ménage). Dans ces circonstances, le Conseil d'administration leur a octroyé une « *Prime au rendement pour circonstances exceptionnelles et particulièrement difficiles* » voulant humblement manifester sa compréhension de la situation.

Les travaux se termineront d'ici la fin de la présente année et le résultat sera épatant : des locaux lumineux à l'allure moderne et professionnelle et surtout, digne de nos employés et de nos usagers.

Également en septembre, Mme Irène Frias, alors agent de liaison entreprises et institutions, a pris la direction du développement des affaires et des communications, en remplacement de Mme Denisa Olimid. De plus, une ressource a été ajoutée à la direction, soit la venue d'une directrice adjointe aux ressources humaines et opérations en la personne de Mme Annabelle Robles.

Le SANC entamait la première année du cycle de sa planification stratégique pour la période 2020-2023 et déjà, certains résultats sont atteints, dont une entente signée avec le MIFI pour soutenir le réseau d'accueil estrien et faire connaître davantage les services du SANC dans toutes les MRC de la région.

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Malgré la pandémie, les services ont été donnés sans interruption. Toutefois, nous avons dû adapter nos façons de faire, entre autres, en donnant des services principalement par téléphone, par courriel, par visioconférence et en présentiel seulement lorsque c'était essentiel de le faire ainsi.

En ce qui concerne la vie associative et le conseil d'administration, vous trouverez tous les détails dans la rubrique « Vie associative », à la page suivante.

Pour ce qui est de la santé financière de l'organisation, elle se maintient et l'exercice se termine avec un surplus pour une 2^e année consécutive.

Finalement, comment passer sous silence le contexte mondial actuel, considérant son impact indéniable sur notre organisation. Il rend notre mission non pas comme un « *nice to have* », mais bien essentielle; la guerre en Syrie qui ne finit pas, le Liban qui s'écroule, la situation en Afghanistan qui nous laisse sans mots devant nos écrans, le peuple haïtien qui vit, encore une fois, des moments dramatiques et nous en passons. Devant autant de détresse humaine, ouvrons nos cœurs et relevons nos manches!

En terminant, nous souhaitons la bienvenue aux deux nouveaux administrateurs qui se sont joints au Conseil d'administration, M. Pierre Marion et Mme Michele Murray et nous remercions l'administratrice sortante Mme Paule Dion.

Un grand merci également aux multiples donateurs, citoyens et nombreux collaborateurs (consulter l'Annexe 2-Collaborations).



Lucie Letendre
Présidente



Mercedes Orellana
Directrice générale

C'est avec grande tristesse que nous avons appris le décès de madame Hélène Jacob le 27 décembre 2020.

Elle a été directrice du SANC de 1987 à 1997; une décennie marquée par la croissance et le développement de l'organisme grâce à son implication dans la communauté.

Sa bienveillance, sa bonté, son engagement et son humanisme ont tracé le chemin des personnes qu'elle a côtoyé et a été une grande source d'inspiration au sein de l'équipe.



LA VIE ASSOCIATIVE

L'assemblée générale annuelle a eu lieu par visioconférence le 28 septembre 2020

La corporation du SANC compte 37 membres au 30 juin 2021.

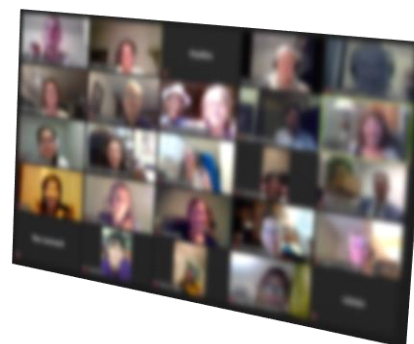
Conseil d'administration

Pour l'année 2020-2021, le conseil d'administration s'est réuni virtuellement à neuf reprises en séance régulière et trois fois en séance extraordinaire. Il a traité principalement des dossiers suivants :

- L'élection des officiers, les signataires du compte bancaire;
- Les suivis des travaux d'agrandissement et de rénovation à l'immeuble;
- La gestion financière de l'organisme (demandes de subvention et autofinancement pour 2020-2021);
- Le renouvellement des ententes avec les bailleurs de fonds, les prévisions budgétaires pour 2020-2021;
- L'utilisation du surplus PRInt 2019-2020;
- Le projet pilote sur le télétravail au SANC en contexte de pandémie et des travaux de rénovation;
- La présentation de la gestion financière par projets du SANC pour 2019-2020.

D'autres rencontres du Conseil ont aussi été effectuées pour assurer l'avancement des travaux de comités, soit :

- Un comité spécial suit l'évolution des travaux et leurs coûts.
- Un comité s'interroge sur l'avenir du Buffet interculturel. Des membres du comité organisateur participeront aux travaux dudit comité. Leur rapport est attendu d'ici la fin de la prochaine année financière (30 juin 2022).
- Le comité RH, déjà existant, s'est accru afin de s'assurer du remplacement de la directrice générale qui prendra une retraite bien méritée en janvier prochain. Que voulez-vous, toute bonne chose a une fin!



Membres du CA 2020-2021

Lucie Letendre Présidente	Kim Vân Lê* Administratrice
Romuald Messina* Vice-président	Timothy Leonard Administrateur
Marie-Pierre Morel* Trésorière	Pierre Marion Administrateur
Claire Denis Secrétaire	Michele Murray* Administratrice
Alexandre Hamel* Administrateur	

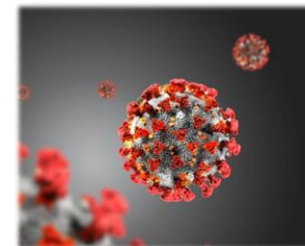
* Membres sortants en septembre 2021

LES FAITS SAILLANTS

COVID-19

Le fait saillant de cette année est sans contredit la **pandémie liée au COVID-19**. Si cette épidémie a commencé à avoir une incidence dès la fin de l'année précédente, c'est en 2020-2021 qu'elle s'est fait sentir tout au long de l'année.

Cela nous a obligés à repenser toutes nos façons de travailler et d'interagir entre nous et avec la clientèle. Nous avons modifié nos méthodes de travail, de communications, de services aux personnes immigrantes et des collaborations avec nos partenaires.



Tous les secteurs de travail ont été touchés d'une façon ou d'une autre. Les frontières étant fermées, le nombre de personnes accueillies a drastiquement diminué, voire cessé, ce qui a eu un impact sur les autres secteurs du SANC et chez nos partenaires notamment dans les réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de la petite enfance, de l'habitation, du milieu de travail, etc. Parallèlement, les changements chez nos partenaires ont eu un impact sur notre travail. Par exemple, le délestage dans le personnel de la clinique des réfugiés pour prêter main-forte ailleurs dans le réseau de la santé et des services sociaux a influencé notre travail habituel en lien avec le personnel de ladite clinique.

Nous nous sommes concentrés sur les personnes déjà installées ici pour les aider avec toutes les conséquences de cette épidémie, mais aussi pour les accompagner dans leur intégration parmi nous.

En conséquence, nous ne répèterons pas dans le présent rapport que la pandémie a modifié nos façons de faire et qu'elle a eu des effets importants sur plusieurs dimensions de la vie au travail et des services offerts.

Travaux d'agrandissement au SANC

L'autre fait saillant de cette année a été les travaux d'agrandissement des bureaux du SANC.

Étant donné la croissance rapide de l'organisme, de nouveaux projets et, par conséquent, du nombre d'employés, nous avons agrandi l'espace disponible pour l'équipe de travail en réaménageant et augmentant les bureaux et les salles de rencontre.

De plus, nous en avons profité pour réparer des fissures au sous-sol et corriger des fuites d'eau dans le bureau de la directrice générale.



LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2020-2023

L'année 2020-2021 est la première année du cycle de la planification stratégique 2020-2023. Voici le statut des orientations stratégiques et leurs actions au 30 juin 2021 :

●	Action réalisée	■	Action en cours	▼	Action à réaliser ou reportée en 2021-2022 ou 2022-2023
---	-----------------	---	-----------------	---	---

1. Faire connaître et étendre nos services dans toutes les MRC de la région

- ▼ 1- Évaluer la faisabilité d'implanter un outil informatisé (ex : CRM).
- 2- Identifier, maintenir le contact avec une ou des personnes ressources dans les autres MRC que Sherbrooke et organiser des événements afin de mieux faire connaître les services du SANC.
- 3- Préparer et déposer une demande de subvention au MIFI (projet « Bâtissons des ponts ») afin de poursuivre les actions entamées dans le cadre du projet Mobilisation Immigration Estrie.
- 4- Participer aux travaux du Réseau d'accueil estrien afin de contribuer activement à la réalisation des actions mises de l'avant par ce réseau régional en lien avec l'expertise et la mission du SANC.



2. Finaliser les actions pertinentes de la planification stratégique 2017-2020

- ▼ 1- Élaborer un guide contenant les règles et procédures du SANC afin de compléter les éléments composant la culture organisationnelle.
- 2- Élaborer et diffuser un outil expliquant le rôle, les liens et les différences entre le SANC, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et l'Intégration (MIFI) du Québec.
- 3- Revoir la structure du site internet ainsi que son référencement, afin d'améliorer la performance et la convivialité de navigation.
- 4- Mettre sur pied progressivement trois webinaires sur les sujets suivants : L'Immigration (statuts d'immigration, permis, etc.); La Gestion de la diversité; Comment travailler avec des interprètes (leur rôle, balises à respecter, etc.).
- ▼ 5- Élaborer et mettre en place une stratégie de marketing pour promouvoir les webinaires auprès du public cible.

3. Optimiser l'environnement de travail

- 1- Renforcer les processus de communication interne afin de favoriser la collaboration et le partage de connaissances entre les collègues de travail.
- 2- Réviser et modifier le rôle de coordonnateurs en regard des ressources du personnel sous leur responsabilité, et ce, afin d'alléger certaines responsabilités de la DRHO, d'améliorer les communications et la proximité avec les gestionnaires. Ensuite, mettre en application la nouvelle structure.
- ▼ 3- Organiser et réaliser une activité permettant de renforcer l'esprit d'équipe (team building) et faire participer les employés dans l'amélioration des relations de travail et de la communication à l'interne.
- ▼ 4- Organiser et réaliser une formation sur la communication interculturelle et sur les responsabilités de chacun en lien avec la communication envers l'Autre.
- 5- Offrir un programme d'aide aux employés.

4. Perfectionner l'équipement informatique et les compétences du personnel liées aux technologies de l'information (TI)

- 1- Faire un audit de la situation organisationnelle de l'information au SANC incluant la sécurité informatique et une analyse sur la faisabilité d'accéder à distance aux fichiers enregistrés au bureau par le biais d'un mécanisme, logiciel ou outil sécurisé (VPN ou autre).
- 2- Faire un inventaire des besoins actuels et futurs de l'équipe sur le plan informatique et établir un calendrier de formation, incluant l'utilisation et l'organisation de l'outil de communication interne (Teams).
- 3- Organiser des formations sur l'animation des séances d'information ou de formation en ligne (Teams, Zoom, etc.).
- 4- Organiser des formations pour améliorer les connaissances sur tous les logiciels et applications utilisés, incluant ceux exigés par nos bailleurs de fonds (ex : Ceri-GES).
- ▼ 5- Revoir l'organisation de l'information (procédure d'organisation de répertoires, d'identification et sauvegarde de fichiers, de partage de l'information, de gestion des droits d'accès).

5. Prioriser les activités en fonction des besoins grandissants et des capacités de l'organisme

- 1- Revoir l'ensemble de l'organisation du travail en fonction de la mission de l'organisme et des ressources disponibles.
- 2- Identifier les rôles et responsabilités d'un gestionnaire intermédiaire et créer un poste afin d'aider à mieux planifier les ressources et à définir les priorités.
- 3- À court terme, évaluer la nécessité de créer un poste de coordonnateur multisecteur afin de mieux planifier les activités des secteurs accès au travail, banque d'interprètes et les projets (jumelage interculturel, etc.) et, s'il y a lieu, le créer et le combler.

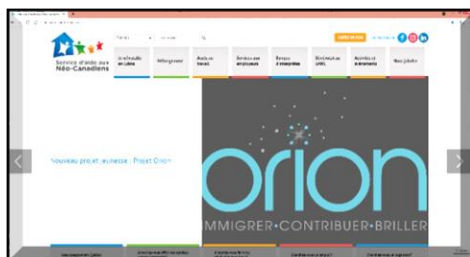
LES COMMUNICATIONS

L'année 2020-2021 a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle directrice du développement des affaires et des communications depuis octobre dernier.

Au niveau des communications internes, nous avons développé des formations pour soutenir l'équipe de travail dans l'utilisation des outils permettant d'offrir des services en ligne et de travailler à distance pendant la pandémie (consulter l'Annexe 3 sur les formations).

Pour ce qui est des communications externes, nous avons axé sur le développement et la diffusion de plusieurs nouveaux outils permettant de promouvoir nos services, activités et projets destinés aux personnes immigrantes en Estrie. Voici une liste des principales réalisations :

- Mise à jour du site internet;
- Conception et publication régulière de l'infolettre;
- Présence continue sur les réseaux sociaux tels Facebook (près de 4 000 abonnés) et LinkedIn;
- Conception graphique d'outils pour la petite enfance tels le guide de la propreté et le carnet d'identification de l'enfant;
- Diffusion des activités prévues dans le cadre du nouveau projet pour les jeunes intitulé ORION;



- Un encart et un dépliant présentant les activités du nouveau projet Bâtissons des ponts;
- Des capsules vidéo sur plusieurs activités sont disponibles sur YouTube. À titre d'exemple, citons : Prendre le transport en commun à Sherbrooke, la Fête de Noël pour les nouveaux arrivants, les forums du projet Mobilisation Immigration Estrie dans les MRC du Val Saint-François, du Haut Saint-François, Des Sources et Sherbrooke;
- Promotion des séances de groupe sur différents sujets tels la santé, la parentalité, l'éducation, l'hiver, les impôts, le permis du travail, la demande de résidence permanente, etc.;
- Promotion des activités pour susciter la participation au jumelage interculturel, soit les ateliers sur le jardinage et le pique-nique de la Saint-Jean-Baptiste;
- Promotion des activités d'employabilité et publication des offres d'emploi de différents employeurs de la région sur notre site internet;
- Révision du Guide du propriétaire et du locataire;
- Articles présentés dans différents médias, tels l'annonce du financement triennal du MIFI ou l'impact du contexte de la pandémie lie au COVID-19 sur le nombre de nouvelles personnes accueillies : [article de La Tribune](#) ou [article de Radio-Canada](#).

Dès le mois de novembre 2020, des modifications ont été apportées dans la séquence d'accueil et d'installation des RPCÉ, notamment dans la durée de celle-ci et dans les activités réalisées. En effet, avec le contexte sanitaire, la séquence d'installation est passée d'une à trois semaines à cause de la quarantaine que les familles accueillies doivent respecter.

Au cours de cette période, en plus des démarches administratives effectuées habituellement, la déclaration quotidienne à ArriveCan a été réalisée sept jours sur sept, ainsi que le deuxième test lié au COVID-19. Ce test était fait au 10^e jour au début et ensuite au 8^e jour de l'arrivée des RPCÉ, et ce, selon les changements effectués par le gouvernement fédéral.

L'accueil en chiffres

Les tableaux 1A (ci-contre) et 1B (à la page suivante), montrent le nombre d'unités familiales et de personnes accueillies par statut d'immigration ainsi que les écarts positifs ou négatifs avec l'année précédente, et ce, autant en chiffres absolus qu'en pourcentages.

FAIT PARTICULIER...

Entre mars et novembre 2020, nous n'avons pas accueilli de nouvelles familles dû à la fermeture des frontières au Canada

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

Statut	2020-2021	2019-2020	Écart	Écart %
Demandeurs d'asile	27	100	-73	73%
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	2	3	-1	33%
Étudiants	44	258	-214	83%
Parrainages familiaux	41	38	+3	8%
Réfugiés parrainés par le privé	18	58	-40	69%
Réfugiés pris en charge par l'État	13	70	-57	81%
Travailleurs temporaires	138	112	+26	23%
Travailleurs qualifiés	36	56	-20	36%
Autres (visiteurs, etc.)	30	17	+13	76%
TOTAL	349	712	-363	51%

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



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

Statut	2020-2021	2019-2020	Écart	Écart %
Demandeurs d'asile	57	283	-226	80%
Demandeurs de résidence permanente à l'étude	2	4	-2	50%
Étudiants	50	272	-222	82%
Parrainages familiaux	76	60	+16	27%
Réfugiés parrainés par le privé	44	169	-125	74%
Réfugiés pris en charge par l'État	57	150	-93	62%
Travailleurs temporaires	180	167	+13	8%
Travailleurs qualifiés	79	138	-59	43%
Autres (permis de travail, touristes, étudiants, etc.)	51	20	+31	55%
TOTAL	596	1 263	-667	53%

Le secteur de l'accueil et intégration est soutenu dans son travail par des **agents de soutien linguistique** pour l'arabe, le dari et le sango. Cela permet de servir les personnes allophones pendant la période de francisation ou jusqu'à ce que la personne immigrante puisse s'exprimer en français. Cette année, nous avons constaté que le besoin de soutien linguistique pour l'espagnol et le swahili a diminué par rapport à l'année précédente.

Pour les autres langues, les intervenants font appel à la banque d'interprètes de façon ponctuelle.



Les effets de la pandémie liée au COVID-19 se sont fait sentir de multiples façons chez les personnes immigrantes que nous avons desservies cette année, notamment en ce qui concerne l'augmentation des situations de détresse psychologique; les difficultés d'adaptation ou d'organisation familiale, les pertes d'emploi et les difficultés découlant de l'alphabétisation numérique ou à l'accès à internet ou à un ordinateur personnel permettant d'accéder à des services en ligne.

Cette année, nous avons aussi fait la promotion de nos services afin de faire connaître davantage **l'élargissement de l'admissibilité de nos services** aux travailleurs temporaires et aux étudiants internationaux, ainsi que la durée illimitée d'accès à nos services pour faire bénéficier l'ensemble des personnes immigrantes de notre accompagnement. Ces changements ont été apportés par le MIFI depuis le 1^{er} juillet 2019.

Les réfugiés pris en charge par l'état (RPCÉ)

Le tableau 1B montre une diminution significative du nombre des RPCÉ accueillis cette année. Les RPCÉ accueillis sont originaires des pays suivants : Afghanistan, Pakistan et Syrie.

Trousse d'installation pour les RPCÉ

Encore cette année, grâce à l'apport des bénévoles, le SANC a acheté et vendu au prix coûtant un ensemble de produits de départ qui inclut le matériel nécessaire pour le nettoyage ainsi que des articles de base pour l'installation dans le nouveau logement des RPCÉ (cuisine, salle de bain). Cela simplifie l'emménagement et évite l'organisation d'un accompagnement supplémentaire pour le magasinage de ces produits lors de l'installation.



Les réfugiés parrainés par le privé

Tel que le démontrent les tableaux 1A et 1B, nous avons constaté une diminution des réfugiés parrainés par le privé. Dans la région estrienne, l'Association éducative transculturelle de l'Estrie (AÉT) et l'Église syrienne orthodoxe Saint-Éphrem sont principalement, mais non exclusivement, les deux organismes qui parrainent des réfugiés dans le cadre du programme gouvernemental de parrainage privé.

L'organisme parrain a l'obligation de prendre en charge les personnes parrainées pendant la première année suivant leur arrivée. Durant cette période, elles ont quand même **accès à certains services du SANC**, notamment les séances collectives sur le fonctionnement de la société d'accueil tel le système de santé, d'éducation, d'habitation, etc.

Les personnes parrainées par le privé sont invitées par le SANC à une séance d'information afin de leur détailler les premières démarches d'installation qu'elles doivent entreprendre dès leur arrivée. De plus, le SANC inscrit et identifie chaque réfugié (adultes et enfants de 12 ans et plus), afin qu'il puisse recevoir un laissez-passer d'autobus valide pour un mois, lequel est offert par la Société de transport de Sherbrooke (STS).

À partir de la première journée de leur deuxième année suivant leur arrivée, ces familles ont accès à l'ensemble des services offerts par le SANC.

Les travailleurs qualifiés

Le tableau 1B indique que nous avons accueilli **79 personnes** dans cette catégorie. Elles ont pu être accueillies et accompagnées selon leurs besoins à l'arrivée dans notre région. Ces personnes ont généralement eu le temps de planifier et préparer davantage leur installation au Québec avant de quitter leur pays.

Pour la plupart d'entre eux, la connaissance du français est déjà acquise.

Le soutien du SANC a été modulé en fonction des démarches d'installation qui n'avaient pas encore été faites par le travailleur qualifié lui-même et de la date à laquelle il a pris contact avec nos services, c'est-à-dire, plus tôt après son arrivée, le soutien offert a été plus complet, et ce, afin de s'assurer que l'installation et l'intégration se passent bien.

Les travailleurs qualifiés ont été référés au secteur d'Accès au travail du SANC pour leur recherche d'emploi ainsi qu'aux séances collectives sur le fonctionnement des différents systèmes de la société québécoise, comme pour d'autres catégories d'immigration.

Les demandeurs d'asile

Le tableau 1B indique également une diminution du nombre de demandeurs d'asile venant s'installer dans la région.

Généralement, la majorité d'entre eux ont bénéficié des services du PRAIDA à Montréal (hébergement temporaire, services essentiels, etc.). Pour ceux qui ont choisi de s'installer en Estrie et qui nous ont contactés, nous les avons invités à une séance d'information sur les premières démarches à faire, afin de les outiller en matière de ressources et de services disponibles pour faciliter leur installation et intégration dans la région.

Les demandeurs d'asile sont rencontrés individuellement par un intervenant quelques semaines suivant la séance d'information de groupe, et ce, afin de revoir avec eux la feuille de route, de compléter la fiche de transfert et l'envoyer à la clinique des réfugiés du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et les référer au besoin à d'autres ressources.

Accompagnement Québec

Les agents d'aide à l'intégration (AAI) du MIFI sont présents dans toutes les régions du Québec. Ils évaluent les besoins immédiats ou futurs et préparent avec les personnes immigrantes un plan d'action individualisé, lequel comporte 5 volets qui s'intitulent :

- Vous établir au Québec (Installation);
- Découvrir la société québécoise (Vie collective);
- Apprendre le français (Francisation);
- Intégrer le marché du travail (Emploi);
- Vous informer sur les procédures d'immigration (Démarches d'immigration).

Accompagnement Québec est un service gratuit et personnalisé offert par le MIFI aux personnes immigrantes, qu'elles soient déjà au Québec ou encore à l'étranger, et ce, afin de faciliter leur intégration et leur participation en français à la société québécoise

Pour plusieurs volets cités précédemment, les AAI du MIFI réfèrent les personnes immigrantes au SANC afin de leur donner des services d'accueil et d'intégration et assurer un suivi personnalisé, et ce, sans égard au statut d'immigration des personnes. Si la personne immigrante n'a pas été référée par un AAI du MIFI, nous la référons à celui-ci. Cependant, les personnes immigrantes peuvent dorénavant s'inscrire directement sur Arrima Québec pour avoir accès aux services du MIFI, ce qui a eu un impact à la baisse sur le nombre des personnes référées directement par le MIFI.

Nous avons consolidé les liens de collaboration avec la direction régionale du MIFI en Estrie, ce qui s'est concrétisé par des rencontres statutaires avec le personnel du secteur de l'accueil et l'intégration du SANC.

Hébergement temporaire

Cette année, dans son hébergement temporaire, le SANC a reçu **57 personnes** (adultes et enfants) de différents statuts venant s'installer à Sherbrooke pour un total de **209 nuitées**.

Compte tenu du besoin d'utiliser nos locaux pendant les travaux d'agrandissement effectués au SANC depuis septembre 2020, nous avons loué deux appartements 6 ½ à des fins d'hébergement temporaire pour les familles RPCÉ accueillies. Par ailleurs, nous avons continué notre relation d'affaires avec le Motel La Marquise lorsque les besoins d'hébergement temporaire dépassaient la capacité des appartements loués.

Recherche de logement permanent et assurances habitation

En 2020-2021, nous avons trouvé **92 logements** pour les visites d'appartement pour les RPCÉ. À ce nombre s'ajoutent l'envoi de listes de logements, à 21 reprises pour les clients de Pro-Gestion Estrie, responsable de la régionalisation de l'immigration en Estrie.

Nous avons également suggéré des appartements aux demandeurs d'asile.



Par ailleurs, afin de prévenir des problèmes liés à la location d'un logement aux nouveaux arrivants, nous avons continué à faire les soumissions et l'inscription aux assurances habitation pour les nouveaux arrivants que nous accompagnons. Une demande de soumission en ligne est faite afin de présenter au nouvel arrivant les modalités et les prix lorsque nous prenons rendez-vous pour l'appel avec lui à l'assureur. Le nouvel arrivant est libre d'accepter ou non cette assurance. Cette année, nous avons aidé **20 personnes** à ce sujet.

Concertation et collaboration locale et régionale

Les intervenants à l'accueil et l'intégration participent aux travaux de certains comités et tables de concertation. Parmi ceux-ci, notons la participation à la Table de Quartier des 4-Saisons (TQ4S), Ascot en santé et l'Instance de concertation en immigration (ICI) de la ville de Sherbrooke, auxquelles des employés du SANC ont participé aux rencontres des partenaires, pour traiter des sujets en lien principalement avec l'accueil, la francisation, l'emploi et le rapprochement interculturel.

Malgré le contexte lié à la pandémie, les intervenants du SANC ont continué à participer aux efforts collectifs afin d'améliorer l'intégration des nouveaux arrivants dans la société estrienne, et ce, en soutenant les partenaires locaux qui offrent aussi des services aux nouveaux arrivants, tels le CIUSSS de l'Estrie-CHUS, les propriétaires de logements, les centres d'éducation pour adultes et bien d'autres, ce qui a permis de renforcer les liens de collaboration et de faire de la médiation interculturelle, lorsque nécessaire, pour mieux desservir les personnes immigrantes.

Les interventions étaient principalement liées à l'explication de la quarantaine et du contexte de la pandémie, renforçant ainsi les liens de collaboration avec la clinique de dépistage d'Ascot, de Jardins Fleuris et la clinique des réfugiés du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

Nous avons également constaté une augmentation des besoins d'un dépannage alimentaire, d'où notre collaboration avec Moisson Estrie et la fondation Rock Guertin pour répondre à ce besoin.

Garderie

Cette année, nous avons continué à inscrire les enfants immigrants sur le site dédié par le ministère de la Famille et de garder à jour toutes les informations sur les enfants inscrits avec notre aide.



Séances de groupe

Des ateliers et des séances d'information liés à l'intégration sociale ont été offerts aux personnes immigrantes accueillies pendant l'année. Au besoin, ceux-ci ont été présentés avec l'aide d'un interprète et des documents traduits sont remis aux participants. Les tableaux 6 et 7 (page 33) montre la liste des séances de groupe organisées pendant l'année 2020-2021.



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

LA LIAISON SANTÉ

Le rôle du SANC permet d'arrimer les services et de systématiser le processus de référence, et ce, en assurant la coordination de certaines étapes qui sont liées au bilan de dépistage effectué à la clinique des réfugiés et au suivi des multiples besoins des personnes immigrantes.

Au sein du réseau de santé local, nous sommes un partenaire clé de la clinique des réfugiés du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

L'étroite collaboration que nous avons avec la clinique des réfugiés du CIUSSS de l'Estrie-CHUS s'est poursuivie et a permis de référer aux médecins ou à l'infirmier/infirmière praticien spécialisé (IPS) de la clinique, des personnes nécessitant des rendez-vous ponctuels, évitant ainsi d'engorger le système de santé.

Fait à noter en 2020-2021, la collaboration s'est renforcée par des rencontres entre la Dre Geneviève Beaulieu du département de Pédiatrie, des représentants de la centrale de rendez-vous et d'autres services du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et la liaison santé et la banque d'interprètes du SANC afin de discuter de la faisabilité des rendez-vous par visioconférence avec les médecins et planifier les demandes d'interprètes.

Cette année, nous avons dû composer avec d'importants changements notamment à cause de modifications fréquentes des rendez-vous du bilan physique et bien-être à la Clinique des réfugiés soit à cause de la présence de symptômes liés au COVID-19 chez le patient ou l'interprète ou à cause des horaires de travail du personnel de la clinique et des ressources disponibles (médecins, travailleurs sociaux, infirmiers, etc.)

Seuls quelques rendez-vous, dans la plupart téléphoniques, avec des médecins et des rendez-vous avec l'IPS ont été maintenus.

En raison de la fermeture des centres de prélèvements jusqu'à la fin du mois d'août, un retard important s'est accumulé dans le traitement des requêtes de laboratoire, de radiologie ou d'autre nature. À leur réouverture, les prélèvements nécessitaient une prise de rendez-vous sur Clic Santé à la suite d'une référence de la Clinique des réfugiés.

Que dire de l'équipe du SANC (intervenants, interprètes, etc)! J'ai tellement trop de bons commentaires qui me viennent en tête!! 😊❤️

Vous êtes des gens vraiment dévoués pour tous les nouveaux arrivants ainsi qu'avec nous les organismes que vous côtoyez. Vous êtes à l'écoute, respectueux et très débrouillard pour donner le meilleur service qui soit aux familles et partenaires. Les nouvelles familles sont chanceuses de venir s'installer à Sherbrooke et de vous avoir pour bien partir leur nouvelle vie.

Pour ma part, j'ai eu la merveilleuse chance de travailler en collaboration avec vous pendant presque 12 ans. Vous avez su me faire sentir comme une collègue de travail à part entière de votre organisme même si on ne travaillait pas pour le même employeur et dans le même lieu de travail.

Bref, je vais m'ennuyer énormément de notre belle collaboration. Je vous adore et gardez votre belle énergie.

Au plaisir de se croiser!

Julie Roy



Les rendez-vous

Le processus d'inscription aux rendez-vous sur Clic Santé s'est amélioré à partir du moment où les enfants de 7 ans et moins ont été admis, tranche d'âge pour laquelle les prélèvements sont faits au CHUS Fleurimont et non à la Clinique des réfugiés.

Nous invitons les personnes immigrantes ayant besoin d'un rendez-vous à utiliser l'outil illustré pas à pas, développé par le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et disponible en arabe, dari, espagnol et français. Cet outil montre les étapes pour prendre un rendez-vous par soi-même, lorsque possible, sinon, nous aidons les personnes ayant besoin d'aide à le faire.



Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS a mis en place une boîte vocale destinée exclusivement à l'annulation de rendez-vous pour les cas où la personne présentait des symptômes liés au COVID-19. Cet outil a grandement facilité la tâche des interprètes, surtout quand il fallait annuler un rendez-vous prévu tôt dans la journée.

Les services de la liaison santé

Par ailleurs, nous avons réorganisé les services de la liaison santé en abolissant le poste d'agent de soutien administratif et en créant un deuxième poste d'agent de liaison, lequel est actif depuis le mois de mai dernier, et ce, afin de donner plus de services de santé aux personnes immigrantes, les aider lors des requêtes mentionnées précédemment, incluant les étudiants internationaux et les détenteurs d'un permis de travail ouvert ou fermé.

Cette année, plusieurs demandeurs d'asile ont reçu une facture de la part de CIUSSS de l'Estrie-CHUS à la suite de divers soins de santé. Nous les avons accompagnés dans l'établissement des ententes des paiements avec l'hôpital lorsque les montants facturés étaient considérables et que les personnes n'étaient plus couvertes par le PFSI et n'avaient pas fait leur demande de RAMQ dans le délai de 90 jours.

Nous avons aussi sensibilisé le personnel concerné du CIUSSS de l'Estrie-CHUS à cette problématique en lien avec le programme fédéral de santé intérimaire (PFSI).

Tableau 2-La liaison santé en quelques chiffres

	2020-2021	2019-2020	Écart
Nombre de dossiers traités	568	820	-252
Nombre de rendez-vous avec médecin ou infirmier	1 455	2 529	-1 074
Nombre de rendez-vous avec interprète	1 325	2 086	-761



Pour que les parents immigrants et leurs enfants puissent se familiariser avec les milieux de la petite enfance, scolaire et communautaire...

Dès cette année, ce secteur est composé de quatre volets, soit la petite enfance et scolaire, soutien à la parentalité et jeunesse, augmentant ainsi la portée de ses actions.

Volet petite enfance

Avec l'arrivée de la seconde agente, le mandat de la recherche de garderie, l'inscription à la place 0-5 et en milieu de garde est assuré par ce secteur.

Des visites à domicile sont également réalisées pour bien préparer certaines familles à l'intégration à la garderie. Cela fait suite à l'atelier sur *L'intégration à la garderie*, qui permet de comprendre le système des milieux de garde éducatifs à l'enfance et de préparer les parents aux attentes des garderies et à l'adaptation nécessaire pour que l'entrée dans ce nouvel environnement pour les enfants soit facilitée.

La collaboration avec certains CPE de Sherbrooke s'est consolidée en offrant des places aux familles bénéficiaires du service du SANC. Le CPE le Petit Gadu et le CPE les Amis du Globe notamment, nous aident avec des places protocoles.

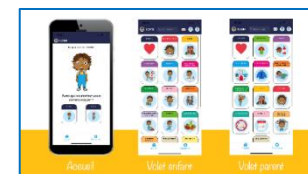
Malheureusement, ces partenariats ne suffisent pas à la demande et ne peuvent pallier le manque de ressources au sein des milieux de garde éducatifs à l'enfance et aux fermetures de plusieurs milieux de garde familial vécues cette année. Nous continuons de soutenir ces milieux de garde dans les communications avec les familles, tout en agissant comme médiateur entre les familles et le secteur institutionnel.

LA LIAISON PETITE ENFANCE ET SCOLAIRE

Parfois, pour dénouer une situation, il suffit de clarifier la mauvaise compréhension d'une règle établie par les éducatrices; par exemple la nécessité d'une sieste ou d'un moment calme pour l'enfant, pour contribuer à une collaboration plus harmonieuse. De plus, nous nous assurons de bien remplir les formulaires d'inscription avec les familles qui en ont besoin pour faciliter le processus administratif. Afin de favoriser l'intégration des familles immigrantes au sein des milieux de garde, nous utilisons un outil intitulé le *Carnet d'identification de l'enfant*, lequel regroupe toutes les informations utiles sur l'enfant. Il est rempli et remis aux parents lors de l'atelier de préparation à l'entrée en garderie ou lors d'une visite à domicile.

La collaboration s'est poursuivie avec le Conseil québécois des Services éducatifs à la petite enfance (CQSEPE) en lien avec la bonification de l'outil KOMM.

Rappelons que l'an dernier, nous avons collaboré activement au comité consultatif dont le mandat était de créer un outil visant à faciliter la communication entre l'enfant allophone et l'éducatrice (volet 1). Cet outil a pris la forme d'une application mobile accompagnée de matériel plastifié de qualité.



Cette année, le volet 2 destiné à faciliter la communication entre le milieu éducatif et le parent allophone fut ajouté. L'application KOMM est maintenant disponible dans son intégralité. Nous faisons la promotion auprès des partenaires des services à la petite enfance en Estrie qui accueillent les tout-petits issus de l'immigration.

Le partenariat CSSRS-SANC et le volet scolaire

Malgré un nombre restreint de nouvelles familles arrivées, de nombreux suivis école-famille ont été réalisés cette année. Rappelons qu'il vise à soutenir les parents dans leur compréhension et leur appropriation du système scolaire québécois.

Dans le cadre de l'axe École-Famille-Communauté du MEES, nous avons renouvelé l'entente avec le CSSRS pour 2020-2021 afin de travailler en étroite collaboration sur l'inscription et le suivi des jeunes immigrants du niveau primaire et secondaire (tous statuts d'immigration confondus).

L'entrevue d'inscription qui se déroule habituellement dans les locaux du SANC s'est faite en d'autres lieux cette année en raison du chantier d'agrandissement au SANC. Pour donner suite à l'entrevue d'inscription, les parents sont appelés par les écoles pour procéder à une visite. L'intégration en classe des jeunes se concrétise dans les jours suivants.

Dans le mois suivant l'inscription des enfants, nous invitons les parents à un atelier d'information sur le « monde scolaire ». Divers thèmes sont abordés tels que les frais potentiels, le transport, le matériel, les événements annuels récurrents, l'équipe-école, la communication, l'habillement, la routine, le sommeil, le repas et les collations pour l'école. Par la suite, nous continuons à soutenir la famille et l'école afin de faciliter l'arrimage de ces deux réalités. Les types de suivis sont variés et passent notamment par des aspects logistiques ou administratifs tels que : l'inscription au service de garde, la facturation, les changements d'adresse ou la référence au service d'aide aux devoirs du SAFRIE.

Également, à la demande des milieux scolaires, lorsqu'un jeune présente des difficultés d'adaptation, qui dépassent l'aspect académique, nous pouvons agir comme ressource pour accompagner les parents et soutenir les acteurs du milieu.

Nous facilitons la compréhension mutuelle et nous assurons que les parents jouent un rôle actif dans la recherche et la mise en place de solutions. Par exemple, nous faisons un suivi avec le parent pour revoir l'organisation du quotidien, la routine et les stratégies parentales. Des outils imagés tel que « Le guide du parent – **Métier d'élève** » viennent soutenir la compréhension des familles. Ce guide permet aux parents de se familiariser avec les attentes du milieu scolaire et d'accompagner leurs enfants dans leur adaptation.



Soutien à la parentalité

Nous soutenons également les parents immigrants dans l'adaptation de leurs stratégies parentales en lien avec le cadre légal du Canada et du Québec.

Pour se faire, nous avons offert aux parents deux ateliers d'information en ligne ou en présentiel. Le premier a abordé le système de la protection de la jeunesse (DPJ), lequel vise à démystifier le rôle de cette institution et à offrir aux parents des éléments de compréhension concernant leur rôle et leurs responsabilités. Le deuxième a proposé des éléments de compréhension sur le développement de l'enfant ainsi que des stratégies éducationnelles qui s'appuient sur les neurosciences et l'approche éducative positive.

Également, le **programme Espace Parents** a débuté en janvier avec une première cohorte, puis une seconde au printemps. Ce programme de neuf rencontres permet aux parents de cheminer en petit groupe fermé à travers divers thèmes liés à l'arrimage entre leur culture d'origine et la société d'accueil. Les échanges se déroulent dans un climat d'ouverture et d'entraide.

Voici quelques thèmes qui sont abordés : les impacts de l'immigration sur les membres de la famille, les réseaux de soutien, les besoins des enfants, leur autonomie et leur développement identitaire, les stratégies parentales et les mythes entourant la DPJ.

Le matériel scolaire

Nous tenons une réserve de matériel scolaire permettant aux familles de recevoir une partie du matériel ou d'en acheter à petit prix. L'objectif est de faciliter l'intégration des élèves en classe et d'épauler les parents dans les premiers mois suivant l'arrivée.

Cette année, 27 jeunes ont bénéficié de notre réserve de matériel scolaire

L'inscription à la maternelle

En février de chaque année, c'est la période d'inscription à la maternelle pour les enfants qui auront quatre ou cinq ans avant le 30 septembre de la prochaine année scolaire. Nous accompagnons les familles qui ont besoin de soutien dans cette démarche.

En 2020-2021, les inscriptions se sont faites par courriel avec l'approbation du MEES. Nous avons contacté une soixantaine de familles pour les informer et leur offrir du soutien. Parmi celles-ci, **19 familles ont été accompagnées pour l'inscription de leur enfant.**

Accès aux camps de jour

Cette année, pendant environ 4 semaines, nous avons organisé et donné cinq ateliers d'information sur les camps de jour dans la langue maternelle de 31 parents participants.

Par la suite, nous avons traité les demandes de soutien pour un total de **72 jeunes inscrits au camp de jour de la ville de Sherbrooke.**

Plusieurs défis ont été relevés pour finaliser certaines inscriptions : transiter par les interprètes pour chaque étape (avec certaines familles), envoyer les bons documents pour faire la demande de rabais auprès de l'OLS, création du dossier famille en ligne avec un courriel existant ou à créer, attendre le suivi de l'OLS pour passer à l'étape de l'inscription et enfin procéder au paiement en ligne ou à la réservation afin de payer autrement que par carte de crédit.

Nous nous sommes adaptés rapidement au fonctionnement de chaque OLS afin d'effectuer les inscriptions, lesquelles ont débuté plus tard cette année mais les places de camp de jour s'envolaient rapidement. Afin de soutenir l'intégration de jeunes immigrants au camp de jour, l'outil imagé « matériel nécessaire pour le camp de jour » fut mis à jour avec les besoins des divers OLS en temps de pandémie.

Volet Jeunesse

Dès cette année, la liaison PE-SCO s'est également bonifiée du volet Jeunesse qui s'adresse aux adolescents et jeunes adultes de 12 à 25 ans, plus spécifiquement les jeunes RPCÉ et les réfugiés parrainés par le privé.

Nous rassemblons des jeunes en un comité qui réalise des activités pour et par les jeunes, afin de mieux cibler leurs besoins et les problématiques auxquels ils font face une fois arrivés au Québec, et par la suite, dans leur intégration. Par le biais d'une intervenante jeunesse, nous animons ces activités et agissons comme facilitateurs pour les échanges, et en agissant comme personne de confiance pour appuyer les jeunes dans leurs projets communs et individuels.

Nous participons également à des moments d'échanges avec les autres ICI-Jeunesse de la province pour être au courant des initiatives dans les autres villes, obtenir du soutien quant aux défis vécus dans la réalisation des tâches et recevoir des formations pertinentes à l'exercice de son rôle.

De plus, deux jeunes du comité local sont choisis pour représenter leur ville d'accueil au sein le comité provincial du [Projet Orion](#), soit le nom choisi pour désigner ce réseau de jeunes et d'intervenants jeunesse à travers la province le tout coordonné par l'organisme [Motivaction Jeunesse](#), lequel a reçu ce mandat du MIFI. Lors de cinq grandes rencontres virtuelles entre tous les participants, les deux représentants ont pu s'exprimer et partager ce qui se fait dans leurs villes respectives et apprendre à connaître les autres participants.



Grâce à la participation des jeunes à travers les 14 villes d'accueil des réfugiés au Québec, deux projets à l'échelle provinciale ont déjà eu lieu : un Photovoix et [un mini-documentaire](#). Le lancement officiel du projet Orion a été fait en juin dernier en collaboration avec la TCRI.

Pour ce qui est du comité local, des activités de connaissances de soi, de réseautage, de jeux, de partage d'idées ont été réalisées. Environ 10 à 15 jeunes gravitent autour du comité et se joignent lorsqu'ils le peuvent. Une collaboration a été établie avec Plein Air interculturel et Carbone Aventure pour offrir des activités de découverte du plein air durant l'été, ce qui contribue grandement à leur sentiment d'appartenance.

Projet « Écoute dans ma langue »

Le projet « Écoute dans ma langue » initié l'an dernier, a continué sur sa lancée à l'automne 2020. Rappelons qu'il vise à soutenir les habitudes de lecture au sein des familles sherbrookoises issues de l'immigration, mais également à sensibiliser les jeunes d'origine québécoise à la diversité culturelle.

Après la traduction audio du livre « Une patate à vélo » d'Élise Gravel puis celle du livre de l'auteur Dan Santas « *AFTER THE FALL, How Humpty Dumpty Got Back Up Again* » traduit en français par les Éditions D'eux sous le nom « *APRÈS LA CHUTE*. La remontée de Humpty Dumpty », il s'agissait de trouver une façon de faire connaître le projet aux familles issues de l'immigration.

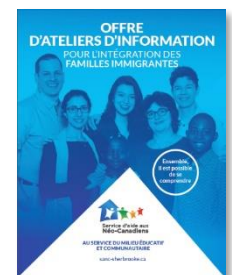


Huit partenaires (milieux communautaires, écoles primaires et de francisation pour adulte) ont été mobilisés afin de devenir un « lieu d'emprunt » pour le sac à livre multilingue.

Deux capsules vidéo ont été réalisées afin de faire connaître le projet. La version courte vise à faire la promotion d'EDML sur les réseaux sociaux. La seconde vidéo dure 4 minutes et explique aux familles en quoi consiste le projet, comment emprunter le sac le plus près de chez soi et le retourner après 2-3 semaines. Cette capsule informative fut traduite en 4 langues. Comme les enregistrements des deux livres, ces capsules sont disponibles sur le site internet du SANC. Elles sont disponibles en français, anglais, espagnol, arabe, swahili et dari.

Ateliers d'information et conférences sur la réalité interculturelle

Cette année, nous avons eu l'occasion de rencontrer les 60 étudiants du Baccalauréat en psychoéducation de l'Université de Sherbrooke afin de leur présenter la réalité interculturelle des familles issues de l'immigration et aborder les stratégies d'accompagnement. Nous avons également participé à l'élaboration et la présentation d'un atelier sur le bien-être et le choc culturel avec l'Association d'étudiants internationaux et le Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale.



Au mois de juin dernier, une équipe du centre jeunesse nous a accueillis lors de l'une de leurs rencontres pour présenter les services du SANC et les possibles collaborations lorsqu'une famille est interpellée.

Finalement, afin d'accomplir le travail de liaison, 163 moments de collaborations ont eu lieu avec les réseaux de la petite enfance, scolaire, communautaire, institutionnel et ministériel. Nous avons participé aux travaux du *comité régional intersectoriel en Lecture* piloté par le [PRÉE](#), au comité de pilotage du quartier Marie-Reine, à la [Table de Concertation Jeunesse](#) (TCJS) pour la réalisation des activités du Forum Jeunesse, au comité clinique pour les partenaires d'[Aire Ouverte](#) du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, sur un comité consultatif du [CERDA](#) pour le développement d'un outil ainsi qu'au premier espace d'échange sur l'approche sensible aux traumatismes, à deux cafés rencontres avec le quartier d'Ascot ainsi qu'aux rencontres d'échange des intervenants communautaires interculturels (ICI) avec le [MIFI](#).

À l'automne, nous avons participé au tournage d'une capsule informative sur les statuts migratoires dans le cadre des [JQSI](#) du [CSI](#).

Également, une collaboration spéciale fut établie avec l'école primaire Alfred Desrochers afin d'embellir les cartes de Noël destinées aux familles arrivées dans la dernière année. Afin de préparer les 257 élèves participants, les enseignantes leur ont lu le livre « C'est quoi un réfugié? » de l'auteure Élise Gravel, puis une animation à distance fut réalisée afin de répondre aux questions des élèves et leur apporter quelques éléments d'information sur la réalité des familles pour lesquelles les élèves ont dessiné.

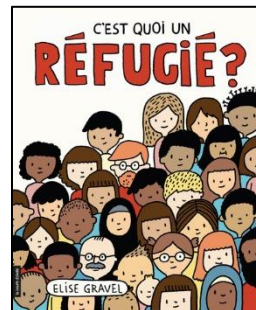


Tableau 3 – Nombre d'interventions famille 2020-2021

Activités	Nombre de familles	
	2020-2021	2019-2020
Atelier d'information sur « le monde scolaire »	34	64
Atelier d'information de soutien à la parentalité * DPJ : Protection de la jeunesse * EP : Éducation positive	DPJ : 43 EP : 57	DPJ : 4
Espace Parents (2 groupes)	15	0
Suivi parental : routine, organisation, éducation	66	32
Soutien lors de rencontre école-famille	23	4
Suivis école-garderie-famille-communauté par téléphone ou courriel : facturation (5), intégration scolaire (292), référence au SAFRIE (3), suivi milieux de garde (CPE-garderie) (45), camps de jour (74) etc.	419	273
Aide pour l'inscription à la maternelle	19	50
Utilisation de la procuration de matériel scolaire du SANC	30	35
Atelier d'information sur les camps de jour	29	0
Aide à l'inscription aux activités parascolaires et aux camps de jour	34	17
Atelier d'information sur l'intégration en garderie	10	2
Aide à l'inscription petite enfance : Place 0-5 (30), inscription garderie (21)	23	SO
Lire j'en mange Ateliers de lecture et cuisine	0	5
Écoute dans ma langue Enregistrement – soutien aux narrateurs *SN Animation du livre et présentation du projet	SN : 7 A : SO	SN : 5 A : 0
TOTAL des familles rejointes	754	491

Au total, 141 personnes immigrantes ont été accompagnées dans leur recherche d'emploi, mises en mouvement ou placées en emploi.

En 2020-2021, nous avons renouvelé les quatre ententes de collaboration avec Services Québec. Le tableau no. 5 présente les cibles et les résultats de chaque entente.

En action pour mon intégration professionnelle

Ce programme s'adresse à une clientèle plus proche du marché du travail qui a un objectif clair et réaliste, mais qui ne possède pas les connaissances du milieu et des méthodes de recherche.

En 2020-2021, par souci d'efficacité pédagogique dans un contexte de counseling par visioconférence majoritairement, nous avons remplacé les deux journées et demie par cinq demi-journées, et ce, afin de favoriser davantage de concentration, de participation, de rétention et de mise en application des apprentissages.

Dans cette formation de groupe, les principaux sujets abordés sont : le processus migratoire, la synthèse des savoirs, les habiletés transférables, les exigences personnelles face à l'emploi, les obstacles, le marché du travail en Estrie, les marchés ouvert et caché, les différentes techniques de recherche d'emploi utilisées au Québec ainsi que la rédaction d'un plan d'action. Après la formation, deux rencontres individuelles permettent de s'assurer que les participants continuent leurs démarches de façon active et autonome.

Placement assisté

Ce programme s'adresse à des personnes immigrantes qui ont besoin d'accompagnement dans leurs démarches de recherche d'emploi et qui sont prêtes à s'investir dans leur cheminement professionnel.

C'est un service structuré, composé d'interventions individuelles entre conseiller en emploi et participant, interventions qui une fois cumulées représentent 16 heures de rencontres, cette entente prévoit aussi la tenue de neuf heures d'ateliers de groupe.

Durant ces rencontres, nous évaluons le réalisme et la possibilité de concrétiser l'objectif professionnel de la personne. Aussi, nous explorons la connaissance de soi, la motivation et l'autonomie du participant, le marché du travail Québécois et Estrien, les techniques de recherche d'emploi et de préparation aux entrevues. D'ailleurs, les participants bénéficient de simulations d'entrevue.

De plus, il est fréquent pour un conseiller d'entrer en contact avec certains employeurs ou parfois même d'accompagner les participants en entrevue chez l'employeur afin de maximiser leurs chances de placement.

De même, nous utilisons aussi le jumelage professionnel, un échange entre un travailleur expérimenté et installé au Québec depuis longtemps et un travailleur immigrant sur leur métier ou leur profession, afin de mettre la personne immigrante à jour sur les subtilités de son travail tel que pratiqué au Québec. Cette année, trois jumelages ont été effectués.

Le maintien en emploi

Cette entente s'adresse à des personnes immigrantes participant à une autre mesure de Services Québec.

Ce programme vise à réduire les risques d'abandon des employés ou d'étudiants d'origine immigrante qui vivent une problématique liée à leur attitude, qui rencontrent des obstacles ou des difficultés pouvant compromettre leur maintien en emploi ou en formation. Ce service permet d'accompagner les participants à mieux s'organiser, à mieux s'outiller pour améliorer leur compréhension de la culture du travail au Québec afin qu'ils puissent persévérer jusqu'au bout de leur projet de formation ou de se maintenir en emploi. Nous aidons la personne immigrante à identifier les raisons qui nuisent à son intégration et à son maintien en emploi et nous intervenons, par l'éducation et la mise en place d'exercices d'introspection, dans une vision à long terme de l'emploi. Ce service consiste en cinq à dix heures d'interventions auprès du participant individuellement ou en compagnie de l'employeur.

Plusieurs facteurs ont nui à la réalisation de cette entente en 2020-2021, notamment :

- Aucune référence de Services Québec à cette entente sur la plateforme MSI.
- Lorsque des problèmes d'intégration, de comportement ou d'attitude au travail des personnes impliquées surviennent dès le début de l'emploi et que l'employeur décide de cesser le lien d'emploi avant notre intervention, en ne laissant pas le temps à la personne immigrante de nous contacter ou à Services Québec de nous la référer pour un accompagnement.

Groupe éloigné du marché du travail

Cette entente s'adresse, entre autres, à des personnes immigrantes ayant un parcours migratoire difficile.

Il s'agit d'une formation de groupe, répartie sur un mois à raison de deux journées par semaine (44 heures au total). Durant les ateliers, nous travaillons sur la connaissance de soi et le développement personnel, les attitudes pour développer l'autonomie, la communication, les habitudes de travail et des compétences diverses. Les participants peuvent y découvrir le marché du travail, les méthodes de recherche d'emploi, les normes du travail, les techniques de conception d'un CV et de préparation aux entrevues, la création d'un réseau de contacts, etc.

Lorsqu'il a été possible, plusieurs sorties ont eu lieu ayant pour but d'aider ces personnes à mieux s'approprier le milieu de travail. Cela en dépit de restrictions spécifiques à certains secteurs (construction, secteur de la santé, etc.). Il s'agissait, avant tout, de visites sur des plateaux de travail, en entreprise ou en milieu scolaire.

Durant la même période, plusieurs participants ont pu réaliser des stages d'observations dans des milieux qui les intéressaient. Ces stages leur ont permis de valider leur choix professionnel et d'acquérir une première expérience au Québec.

Une fois les ateliers complétés, les participants profitent de rencontres individuelles avec le conseiller en emploi afin d'élaborer un plan d'intervention et de se mettre en mouvement à leur propre rythme. Certains ont fait un retour aux études ou se sont inscrits à des activités de bénévolat. D'autres ont obtenu un travail en entreprise ou ont commencé un emploi sur un plateau de travail subventionné par Services Québec. Nombre d'entre eux ont aussi été référés à des cours de base en informatique.

Cette année, un seul groupe éloigné a pu participer aux ateliers prévus à cette entente, et ce, pour plusieurs raisons dont :

- Le respect des normes sanitaires en milieu de travail nous a obligés à donner les services en mode virtuel afin d'éviter les contacts physiques. Or, les personnes très éloignées du marché du travail sont aussi les personnes les plus à risque de ne pas posséder de matériel informatique ou n'ont pas les compétences nécessaires à son utilisation.
- Très peu de références de Services Québec de participants visés par cette entente. De surcroît, les personnes référées n'ont pu, finalement, participer aux ateliers, soit parce qu'elles n'avaient pas compris la nature de l'engagement (notamment la durée, qui est longue en comparaison des autres ententes), n'avaient pas le matériel informatique nécessaire pour leur participation à distance ou elles faisaient face à de nombreux problèmes personnels qui nuisaient à leur assiduité.

Tableau 4 : Clientèle en recherche d'emploi

	Nombre de participants / cibles Services Québec	
	2020-2021	2019-2020
Entente – En action pour mon intégration	32/80	75/80
Entente – Placement assisté	94/90	79/90
Entente – Groupe éloigné	9/18	15/18
Entente - Accompagnement	6/15	
Sous-total	141/203	169/188
Autres	36	102
TOTAL	177	271

Tableau 5 : Placements en emploi et retour aux études

	Nombre de participants	
	2020-2021	2019-2020
Emploi régulier	62	71
Emploi temporaire	7	7
Emploi subventionné	3	2
Travailleur autonome	3	2
Retour aux études	2	10
TOTAL	77	92

L'Immigration temporaire

De plus en plus de personnes immigrantes possèdent un statut d'immigration temporaire avec un permis de travail ouvert. Dans certains cas, comme l'expiration du permis approche, l'accompagnement et le placement en emploi doivent s'effectuer dans un court laps de temps.

Beaucoup de personnes immigrantes ne sont pas admissibles aux services publics d'emploi de Services Québec, notamment les demandeurs d'asile, les travailleurs temporaires ayant perdu leur emploi et les étudiants internationaux, les privant ainsi d'un accompagnement nécessaire à leur recherche d'emploi.

Il arrive que Services Québec nous réfère une personne dans une entente qui ne correspond pas à son besoin. Nous devons alors faire une demande de changement d'entente, ce qui ralentit la prise en charge des participants.

La francisation de base

Malgré l'offre et la qualité des services en francisation, notamment à Sherbrooke, dans bien des cas, les cours magistraux et l'enseignement de base du français sont insuffisants pour développer un niveau de français convenable pour le marché du travail.

Afin d'aider les participants ayant besoin de pratiquer la langue française, nous les référons au service de jumelage interculturel ou à des activités et des événements où ils discuteront avec d'autres personnes et amélioreront leur fluidité en français.

La pénurie la main-d'œuvre en Estrie

La pénurie de la main-d'œuvre dans plusieurs secteurs d'activités économiques a des effets indéniables sur le bon fonctionnement et le rendement des entreprises de l'Estrie.

Dans ce contexte, nous constatons que certains employeurs ont adapté ou ont réduit leurs exigences liées à l'emploi, sont disposés à former les ouvriers sur place ou encore facilitent le déplacement des employés par du covoiturage, un service de navette ou une passe d'autobus payée par l'entreprise.

Cependant, ces aménagements peuvent avoir un effet sur la durée de l'accompagnement des participants, en particulier dans l'entente sur le Placement assisté puisque certains participants se trouvent un emploi rapidement, surtout dans les emplois non spécialisés.

Foire de la diversité et Salon de l'emploi

Nous avons participé à la Foire de la diversité et de l'emploi qui a eu en novembre 2020. Cet événement s'est tenu entièrement en ligne.

Le Salon de l'Emploi de Sherbrooke s'est tenu en mars 2021 également en mode virtuel.

Le SANC a participé à cet événement en tenant des séances de clavardage



Liaison avec les entreprises et institutions et séances d'information

En 2020-2021, la liaison avec les entreprises de la région a continué son développement, et ce, afin de les soutenir dans leurs besoins d'information et de formation sur la gestion de la diversité culturelle et dans l'embauche des travailleurs immigrants.

Les entreprises en apprennent de plus en plus sur nos services d'employabilité, d'accompagnement dans l'accueil et l'intégration des travailleurs immigrants et d'interprétariat. De plus, des outils quantitatifs donnent des informations aux conseillers en emploi pour savoir quelles sont les entreprises qui emploient déjà des personnes issues de l'immigration, celles qui possèdent déjà des pratiques d'intégration et celles qui sont ouvertes à recruter une main-d'œuvre diversifiée sur le plan culturel.

En ce qui concerne la formation, nous avons organisé et donné auprès des entreprises et leurs travailleurs 5 formations sur la gestion de la diversité culturelle en milieu de travail et 6 ateliers sur la communication interculturelle. C'est un besoin qui est de plus en plus présent, car plusieurs entreprises prévoient l'embauche de travailleurs immigrants temporaires à court et moyen terme et plusieurs institutions prévoient aussi l'accueil d'étudiants internationaux au sein de leur établissement d'enseignement.

Nous constatons que certaines entreprises de la région ont déployé des stratégies favorisant leur rétention en emploi incluant l'apprentissage de la langue française au travail.

Cependant, nous observons aussi certaines difficultés notamment la méconnaissance des compétences, de qualifications et des expériences de la main-d'œuvre immigrante qui peuvent être transférables sur le marché du travail québécois, ce qui entraîne une certaine méfiance face à celle-ci. Aussi, l'exigence d'une première expérience de travail au Québec et certains stéréotypes et préjugés à l'égard des travailleurs immigrants qui persistent.

L'offre de service mise à la disposition des entreprises et institutions permet aussi de mettre en valeur et de promouvoir à travers notre site internet et auprès des personnes immigrantes les opportunités existantes au sein des entreprises et institutions en Estrie. En effet, nous avons collaboré avec plus de 185 entreprises, soit une augmentation de 270 %.

Sur le site internet, nous avons affiché 604 offres d'emploi cette année, soit une augmentation de 218 %. Sur le total des offres d'emploi affichées, 406 provenaient de la MRC de Sherbrooke et 198 offres provenaient des 6 autres MRC de la région de l'Estrie.

De plus, nous avons maintenu cette année l'envoi d'infolettres aux participants en recherche d'emploi. Nous avons aussi effectué plusieurs rencontres virtuelles, notamment avec des finissants en francisation au Cégep de Sherbrooke.

Pour ce qui est des institutions, nous avons présenté nos services dans 3 établissements, soit :

- L'Université de Sherbrooke : pour près de 80 étudiants internationaux de toutes facultés et programmes confondus.

- Le Cégep de Sherbrooke : pour une centaine d'étudiants internationaux de tous les programmes confondus
- Le Centre de formation 24 juin : pour les étudiants du programme en Assistance à la personne en établissement à domicile (APED).

En ce qui concerne l'organisation de rencontres entre employeurs et les chercheurs d'emploi immigrants dans les locaux du SANC, nous avons reçu deux employeurs depuis le début de 2021, soit Masonite de Lac-Mégantic et le CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Ces activités ont permis de présenter les entreprises et les opportunités d'emploi dans leur milieu de travail aux chercheurs d'emploi. Elles ont permis également l'échange sur les opportunités, leur milieu et leur environnement de travail.

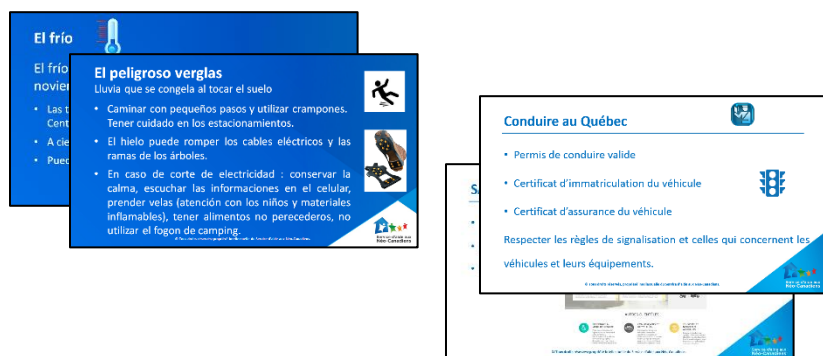
Par ailleurs, des formations sur des thèmes liés à la gestion de la diversité culturelle, telle la communication interculturelle, les profils culturels, le parcours migratoire, le processus d'intégration et sur l'accueil et l'intégration de la main-d'œuvre immigrante dans les entreprises. Ces formations ont été présentées dans plusieurs entreprises telles : American Biltrite, Desjardins, Attraction à Lac Drolet, RG Solution à Saint-Romain et BRP à Valcourt.

Un emploi en sol québécois

Dans le cadre du projet « Un emploi en sol québécois ». Une [vidéo](#) a été produite, laquelle illustre notre partenariat avec la Chambre de commerce de Sherbrooke.

Ces activités visent à aider à l'intégration de personnes en les invitant à différentes séances d'information qui seront utiles pour leur intégration.

Pour cette année, les rencontres de juillet, octobre, ainsi qu'une en novembre et une autre en juin étaient en présentiel. Les autres séances ont été données par TEAMS. La rubrique « Activités collectives » à la page suivante, détaille les séances données durant l'année 2020-2021.



Une collaboration avec le Cégep de Sherbrooke nous a permis de faire deux rencontres sur les impôts avec un interprète en arabe et une en dari ainsi qu'une rencontre info-hiver en dari.

Nous continuons la collaboration avec l'agence de Revenu Canada, Solutions Budgets Plus, l'ACEF Estrie, la SAAQ, Elixir, Al-Anon et Narcotiques anonymes et les bénévoles pour donner la majorité des séances.

Nous avons donné aussi des séances pour les demandeurs d'asile et afin qu'ils se familiarisent avec le processus de demande d'asile et les ressources pouvant les aider.

Par ailleurs, des nouvelles séances de groupe ont été élaborées et données aux personnes immigrantes, soit :

- La CNESST et le bulletin de paie
- Le réseautage social
- Le permis de travail et la demande de résidence permanente
- Comment devenir citoyen canadien
- Mes droits et libertés et le syndicalisme au Québec.



Nous avons rencontré de nouveaux défis cette année, notamment en ce qui concerne la promotion des séances collectives et le recrutement des participants; la non-admissibilité de certaines personnes immigrantes à ces séances, tels les demandeurs d'asile ou les travailleurs temporaires agricoles; la séquence chronologique des séances par rapport à l'étape d'intégration où la personne immigrante est rendue dans sa nouvelle vie.

En contrepartie, nous avons collaboré avec l'équipe de la francisation au Cégep de Sherbrooke, avec l'Association internationale Étudiante de l'Université de Sherbrooke ainsi qu'avec le Lennoxville Vocational Training Center (LVTC) et New Horizons, soit le centre d'éducation pour adultes de la Commission scolaire Eastern Townships. Ces collaborations nous ont permis de rejoindre beaucoup de participants et plusieurs sont devenus des clients du SANC par la suite.

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

LA BANQUE DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles

Au 30 juin 2021, la banque compte près de 70 bénévoles inscrits, mais ils ne sont pas tous disponibles. Le contexte de la pandémie ainsi que les mesures sanitaires en vigueur en 2020-2021 ont entraîné des conséquences directes sur la disponibilité des bénévoles et les demandes de bénévolat. Celles-ci étaient majoritairement pour du transport et de l'accompagnement.



Journée mondiale des réfugiés 2021

Dans le cadre de la journée mondiale des réfugiés, le 20 juin 2021, une [vidéo](#) sur la réalité des réfugiés a été diffusée par la TCRI et relayée aux bénévoles du SANC.

Soirée rencontre des bénévoles

Le 8 mars dernier a eu lieu la « Soirée rencontre des bénévoles ».

Cette rencontre virtuelle était organisée dans le cadre de la commémoration de la Journée internationale des femmes. Édith Blais, autrice du livre « Le sablier, Otage au Sahara pendant 450 jours », participait à cette rencontre en tant qu'invitée.



Semaine de l'Action bénévole

Du 18 au 24 avril 2021 a eu lieu la Semaine de l'action bénévole sous le thème « Bénévolat, c'est chic! ».



LES ACTIVITÉS INTERCULTURELLES

La fête de Noël pour les nouveaux arrivants

Une adaptation de cette emblématique célébration du SANC a eu lieu le 12 décembre dernier pour souligner l'arrivée d'environ 280 familles immigrantes en sol sherbrookoise au cours de l'année 2020. Cette initiative a comporté trois axes principaux :

Cartes de bienvenue

La préparation des cartes s'est divisée en deux volets, l'un de sensibilisation et l'autre de bricolage.

L'école Alfred Desrochers a collaboré à la préparation de ces cartes de souhaits en faisant participer 11 classes : chaque élève a fait une carte de Noël embellie des mots et dessins de bienvenue. Au préalable, des séances de sensibilisation auprès des enfants sur les notions de base des statuts d'immigration ont été effectuées.



La présidente du conseil d'administration a écrit un message de bienvenue qui a été traduit en plusieurs langues et envoyé par la poste avec des consignes pour préparer la visite du Père Noël à la maison.

Vidéo de bienvenue

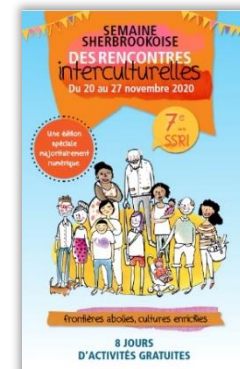
Une vidéo a été produite pour atteindre tous les nouveaux arrivants de l'année avec un message de bienvenue et d'espoir. [Fête de Noël pour les nouveaux arrivants 2020 - YouTube](#)

Père Noël à domicile

Des bénévoles du SANC ont assuré l'achat, l'emballage et la répartition des jouets à domicile. Le sac cadeau comportait des jouets pour chaque enfant selon son âge, des articles tricotés par le cercle des fermières de Rock Forest et les Petits frères de Sherbrooke, ainsi que des livres à colorier et des crayons. Nous remercions la collaboration de ces organismes ainsi que les élèves du programme Citoyens du monde de l'école du Séminaire de Sherbrooke.

Semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles (SSRI)

Encore cette année, le SANC a fait partie des partenaires et du comité organisateur de la semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles (SSRI) qui s'est tenue du 20 au 27 novembre 2020 sous le thème « Frontières abolies, cultures enrichies ».



Dans ce cadre, le SANC a organisé le visionnement du documentaire « Choc migratoire », d'Hélène Magny. Ce visionnement, en ligne, a été suivi d'une discussion avec Mme Magny.



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

LES SÉANCES COLLECTIVES

Le tableau ci-contre démontre que nous avons eu une augmentation du nombre d'ateliers de 33,5 %, mais une diminution du nombre de participants de 3,2 % par rapport à l'an dernier.

Les ateliers ont été donnés principalement en mode virtuel.

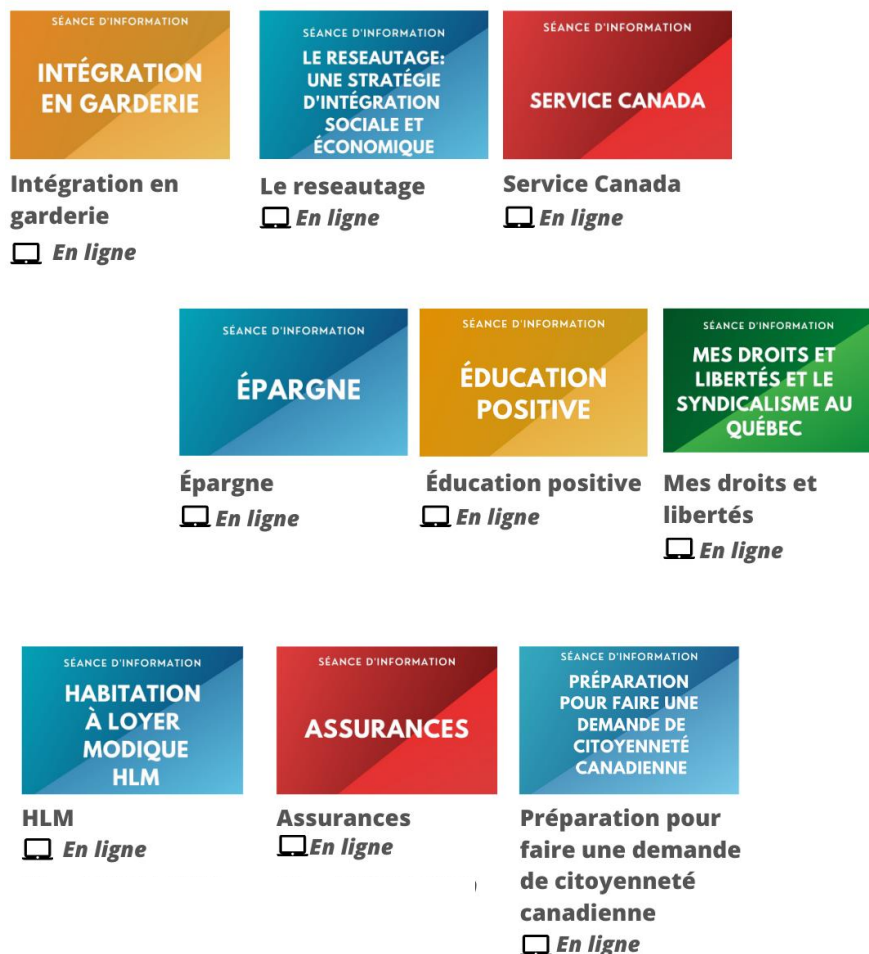


Tableau 6 : Activités collectives

Nom de l'atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Le budget (assurances, impôt, REER, REE, Pièges sur la consommation)	20	188
La CNESST et le bulletin de paie	5	47
Le réseautage	6	29
Le permis de travail et la demande de résidence permanente	2	28
Être canadien à part entière	10	55
Mes droits et libertés et le syndicalisme au Québec	5	24
Jumelage interculturel (formation communications interculturelle)	7	35
Info-Santé	3	16
Info-Hiver	16	75
Info-Scolaire et camps de jour	12	60
Info de base	45	246
Info-HLM	7	38
ICI (info petite enfance, jeunesse, santé et services sociaux)/Info garderie/espace-parents-toxico)	38	220
Demandeurs d'asile	7	26
TOTAL 2020-2021	183	1 087
TOTAL 2019-2020	137	1 124

Pour se familiariser avec la réalité socioculturelle du Québec et les caractéristiques du marché du travail...

LES SÉANCES OBJECTIF INTÉGRATION

La session **Objectif Intégration** est un nouveau service mis en place au SANC depuis juillet 2020.

Le personnel concerné a été formé par le MIFI et les sessions sont offertes en ligne et en présentiel. Elle s'adresse aux personnes immigrantes possédant une connaissance du français de stade intermédiaire. Cette session porte sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, les codes culturels en emploi et le cadre légal dans le monde du travail. Elle est d'une durée totale de 24 heures et est donnée en français, soit le jour, le soir ou les fins de semaine.

Le contenu est divisé en trois sections :

- La diversité et l'adaptation au Québec;
- Les cinq clés pour mieux comprendre le Québec
- Le monde du travail au Québec

La plupart des personnes âgées de 18 ans et plus, titulaires d'un statut d'immigration, peuvent suivre gratuitement une session *Objectif Intégration*. Cette condition s'applique aussi aux travailleuses et travailleurs temporaires (permis d'au moins un an), ainsi qu'aux étudiantes et aux étudiants étrangers (permis de plus de six mois).

De plus, les demandeurs d'asile ayant pu se prévaloir du Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19 sont aussi admissibles.

Enfin, le MIFI accorde une allocation financière aux participants ayant participé en totalité à ces séances d'information. Une attestation est aussi donnée aux participants ayant complété leurs séances.

En 2020-2021, nous avons organisé six groupes dont un en présentiel et sept en ligne, ce qui nous a permis de rejoindre 57 personnes immigrantes, dont la grande majorité était des professionnels. Nous avons pu ainsi constater les avantages et les inconvénients offerts par ces deux formules.

Ces séances ont favorisé le travail en équipe entre différents secteurs de travail ainsi que la référence des personnes immigrantes vers d'autres services du SANC, tels l'accès au travail ou l'accueil et l'intégration.

La formation Objectif Intégration a été très enrichissante. J'ai été particulièrement intéressé par l'histoire de la région et les connaissances acquises m'apportent, à présent, une meilleure compréhension de la société québécoise au quotidien. La présentation de la formatrice a été très claire et bien illustrée. J'ai aussi apprécié la bonne ambiance qui a été entretenue tout au long de la session. Je recommande fortement cette formation instructive et très agréable à suivre. "

Karim Bahri

LE JUMELAGE INTERCULTUREL

Le jumelage interculturel a pour but le rapprochement interculturel. Il consiste à jumeler des personnes ou des familles de nouveaux arrivant avec des personnes ou familles québécoises afin de créer des liens d'amitié. Des activités collectives sont également organisées.

Cette année, nous avons adapté notre processus de jumelage en offrant les séances d'information virtuellement et en rencontrant les personnes à l'extérieur en plein air avec les mesures sanitaires en vigueur.

Les séances d'information et de formation

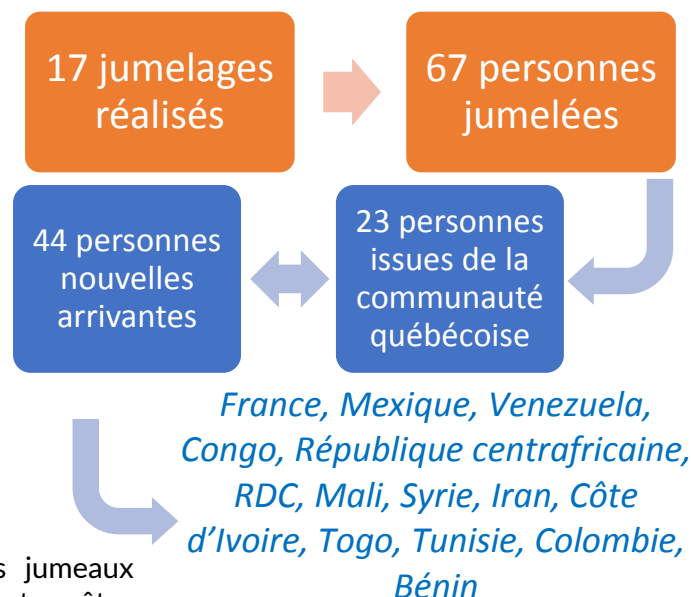
Du 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021, nous avons réalisé **11 séances** d'information virtuelles qui ont permis de rejoindre **33 ménages** de personnes nouvelles arrivantes et **23 ménages** de personnes issues de la communauté québécoise pour un total de **56 personnes**.



Activités collectives

Une seule activité collective a été organisée où les jumeaux interculturels et les personnes en attente de jumelage ont pu être invités. Le 7 juin 2021, nous avons organisé une activité de jardinage en présentiel à l'extérieur où les participants ont assisté à une formation de base donnée par une horticultrice et ont eu l'occasion d'échanger sur leurs méthodes, trucs et questionnements en lien avec le jardinage.

Cette activité a regroupé **17 personnes**.



Pour favoriser l'accès aux services de santé et autres services essentiels pour les personnes allophones...

LA BANQUE D'INTERPRÈTES

Les nouveaux interprètes - recrutement et formation

La banque d'interprètes regroupe **109 personnes** pouvant répondre aux demandes d'interprétation dans **25 langues**.

Afin de répondre aux demandes des utilisateurs, nous avons embauché **24 nouveaux interprètes** cette année dans les langues suivantes : Arabe (8); Dari (5); Espagnol (4); Swahili-lingala (2); Tagalog (2); Portugais (1); Mandarin (1) et Sango (1).

Les formations

De plus, nous avons offert la formation de base sur « Le rôle de l'interprète » à neuf reprises. En date du 30 juin 2021, 24 interprètes ont complété cette formation obligatoire.

Projet pilote sur l'interprétariat à distance du MIFI

Cette année, grâce à une entente signée avec le MIFI, nous avons commencé un projet pilote sur l'interprétariat à distance, et ce, afin de fournir des interprètes dans certaines langues.

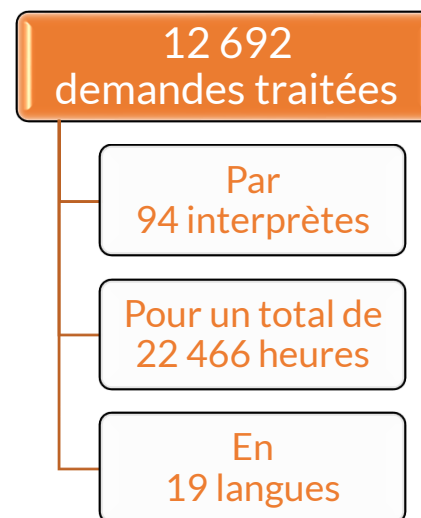
En effet, dans le cadre d'Accompagnement Québec, les agents d'aide à l'intégration (AAI) du MIFI rencontrent les personnes immigrantes après leur arrivée. En 2020-2021, la banque d'interprètes a fourni les services d'interprétariat lors de **216 entrevues**, en espagnol, arabe, persan et tagalog. L'entente avec le MIFI comprend aussi un volet portant sur la formation, laquelle a été offerte à six reprises à 41 personnes, principalement des AAI.

Projet télécommunication CIUSSS de l'Estrie-CHUS - télémédecine et interprétariat à distance

En collaboration avec le CIUSSS de l'Estrie - CHUS, nous avons mis sur pied un projet d'interprétariat à distance pour des rendez-vous médicaux. Conjointement avec des professionnels de la santé et des ressources techniques et administratives de cet établissement, nous

avons organisé, évalué et corrigé des procédures permettant ainsi la tenue de rendez-vous médicaux sur Teams pour des patients de la clinique de pédiatrie.

L'utilisation des services



L'augmentation de **51%** des demandes traitées pour 2020-2021 comparativement à 2019-2020 est due au contexte de la pandémie (dépistage) et par l'augmentation des demandes d'interprétariat par téléphone ou par visioconférence plutôt qu'en présentiel.

Le graphique ci-contre indique le pourcentage de demandes traitées en présentiel et à distance.

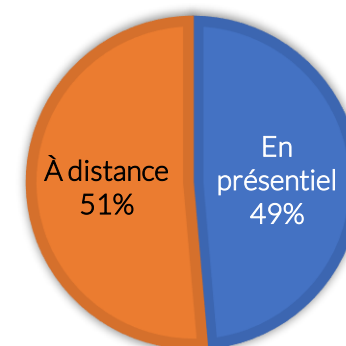
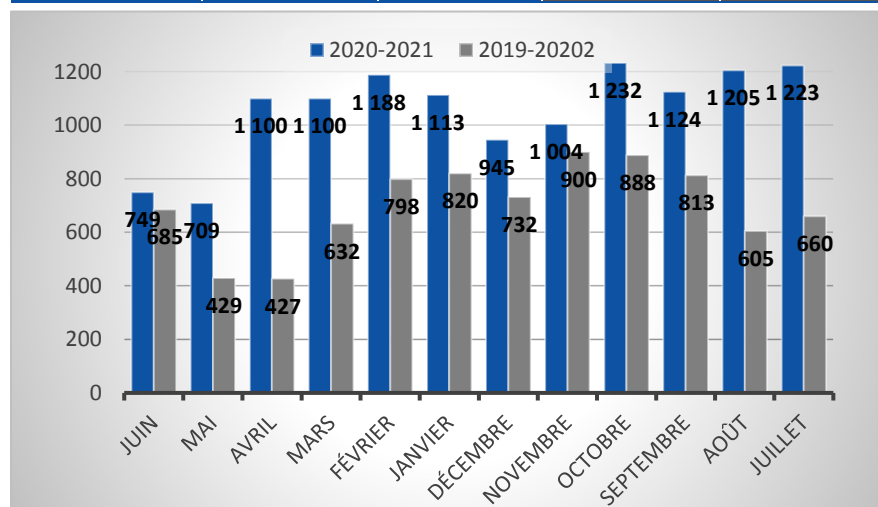


Tableau 7 : Demandes d'interprètes

Mois	2020-2021		2019-2020	
	Nombre d'entrevues	Durée en heures	Nombre d'entrevues	Durée en heures
Juillet	749	1 380,5	660	1 154,0
Août	709	1 396,5	605	1 271,0
Septembre	1 100	2 036,5	813	1 372,5
Octobre	1 100	2 143,5	888	1 688,0
Novembre	1 188	1 857,0	900	1 651,5
Décembre	1 113	2 211,0	732	1 290,5
Janvier	945	1 530,0	820	1 414,0
Février	1 004	1 814,0	798	1 437,5
Mars	1 232	2 087,0	632	1 089,5
Avril	1 124	1 903,5	427	985,0
Mai	1 205	2 147,0	429	946,0
Juin	1 223	1 959,5	685	1 421,0
TOTAL	12 692	22 466	8 389	15 720,5



À l'instar de l'année dernière, les trois principales langues demandées sont l'arabe, le dari et l'espagnol, comme l'indique le tableau ci-dessous :

Tableau 8 : Langues d'interprétation

Langue	%	Nombre d'entrevues	Nombre de clients	Durée en heures
Arabe	39 %	4 986	6 474	8 369,0
Dari	25 %	3 183	4 121	5 394,0
Espagnol	23 %	2 937	3 966	5 605,0
Sango	4 %	549	778	1 188,5
Kirundi	3 %	337	454	576,5
Swahili	2 %	297	403	550,5
Autres	4 %	403	550	782,5
TOTAL	100 %	12 692	16 746	22 466,0

Les autres langues sont : anglais, haoussa, kinyarwanda, lingala, mandarin, népalais, persan, portugais, russe, serbo-croate, tagalog, turc et vietnamien.

Les utilisateurs

En 2020-2021, ce sont **180 utilisateurs** qui ont fait appel au service d'un interprète.

Parmi eux, le **CIUSSS de l'Estrie CHUS** est le principal utilisateur, soit **87,35 %**. L'utilisation des services par le MIFI représente 1,51 % et le CSSRS représente 1,32 % du total des demandes. Le 9,82 % restant représente tous les autres entreprises ou organismes utilisateurs.

LE PROJET MOBILISATION IMMIGRATION ESTRIE

Ce nouveau projet a favorisé auprès des personnes immigrantes voulant s'établir dans les MRC de Sherbrooke, du Haut Saint-François, du Val Saint-François et Des Sources, la connaissance des réseaux existants dans ces MRC, et ce, en collaboration avec les ressources de chaque milieu. Il a permis de sensibiliser la population dans différents milieux de chaque MRC aux enjeux du vivre-ensemble en contexte de diversité ethnoculturelle et de prévenir la discrimination et les préjugés liés aux personnes immigrantes.

Forum mobilisation immigration Estrie

Parmi les activités réalisées, notons le Forum mobilisation immigration Estrie dans chacune des quatre MRC dans lequel nous avons présenté une [capsule vidéo](#) que nous avons enregistré auprès de 4 organismes participants par MRC avec des images des principaux lieux de chaque municipalité. Cet événement était destiné à faire découvrir ces lieux et favoriser l'échange entre les organismes et les personnes participants aux forums.

Parmi les ressources ayant collaboré à cette activité citons : Place aux Jeunes des MRC du Haut et du Val Saint-François et Des Sources, Valcourt 2030, Val Famille, CLSC de Richmond, Sherbrooke Innopole, Grands Frères Grandes Sœurs de l'Estrie, L'escale, le Centre d'action bénévole de Sherbrooke et De Sources, La Relève, le Centre des femmes et le Centre de services éducatifs du Haut Saint-François, La Passerelle, la Maison des familles FamiliAction et la Chambre de Commerce Des Sources.

Par ailleurs, le témoignage de plusieurs personnes immigrantes qui sont déjà établies dans les différentes MRC ou qui y travaillent a permis de véhiculer un message positif et faire rayonner la MRC auprès d'autres personnes immigrantes qui ne la connaissent pas encore tout en faisant connaître nos services.

Les vidéos réalisées pour chaque MRC pourront être utilisées autant de fois que les intervenants de ces territoires le souhaiteront pour faire découvrir leur milieu à de nouvelles personnes immigrantes.

Activités de plein air

En collaboration avec Plein Air Interculturel et Les Sentiers de l'Estrie, des activités de plein air au Mont-Bellevue de Sherbrooke, ont permis à 39 personnes immigrantes, de découvrir ce lieu, son histoire et sa végétation ainsi que de réseauter entre eux.

Processus migratoire

En collaboration avec la liaison petite enfance et scolaire du SANC, un atelier intitulé *Les chemins de la diversité à travers les 5 sens* a été présenté à 99 élèves de l'école secondaire Le Salésien. La présentation de quatre céréales (riz, fonio, café et maïs) avec les 5 sens (la vue, le toucher, l'odorat, l'ouïe et le goûter) a permis d'échanger sur les histoires des familles immigrantes de statut migratoire différents et de réfléchir ensemble sur les pertes et les gains qu'elles vivent lors du processus migratoire.



Enfin, une recette de maïs à la mexicaine a été distribuée aux élèves pour emporter à la maison.

RECETTE



MAIS (ELOTES) À LA MEXICAINE



INGRÉDIENTS

- 4 épis de maïs
- 2 cuillères à table de mayonnaise
- 2 cuillères à table de crème sure
- 8 c. à thé de piment de Cayenne
- 40 g de fromage feta ou parmesan
- Coriandre hachée
- Citron

MÉTHODE

CUISON AU BARBECUE

Ne pas enlever les feuilles. Laisser tremper les épis environ 10 minutes dans un bol d'eau froide.

Égoutter et cuire sur un gril à température moyenne-élevée jusqu'à ce que les feuilles soient carbonisées, soit environ 10 minutes.

Éplucher les épis (en vous protégeant avec des gants pour ne pas vous brûler) et poursuivre la cuisson encore 10 minutes, jusqu'à ce que les épis soient brunis par endroits. Retourner les épis souvent pendant la cuisson.

PRÉPARER LES CONDIMENTS

Pendant la cuisson des épis, mélanger dans un bol la mayonnaise, la crème sure et le piment de Cayenne. Râper le fromage feta ou parmesan et l'ajouter au bol.

Tartinier ce mélange sur les épis chauds. Pour une saveur encore plus mexicaine, servir le maïs accompagné de quartiers de lime et de coriandre.

Avec la participation financière de :




Ateliers

Des ateliers sur les statuts migratoires, les étapes et le processus d'intégration des personnes immigrantes ont sensibilisé près de 60 personnes dans les quatre MRC à ces aspects de leurs parcours migratoires.

Par ailleurs, le visionnement et l'échange de 106 personnes sur le documentaire le **Choc Migratoire** avec la réalisatrice Hélène Magny a donné lieu à des riches discussions sur les différentes histoires de vie, de parcours de personnes immigrantes, sur la résilience et la souffrance que vivent ces personnes, sur les étapes du processus d'intégration et les défis et les obstacles auxquels elles sont confrontées tels les deuils, de multiples pertes, l'impuissance de pouvoir retourner au pays d'origine pour aider son enfant laissé derrière à cause de son statut d'immigration, la méconnaissance des plusieurs systèmes de la société québécoise, notamment le système de santé et le rôle de la DPJ en lien avec les jeunes immigrants.

Par ailleurs, 121 personnes de quatre MRC ont participé aux ateliers sur la communication interculturelle et les profils culturels des trois principales communautés installées en Estrie, soit l'Afghanistan, la Colombie et la Syrie, favorisant ainsi la connaissance de ces communautés culturelles présentes dans notre région et de disposer d'outils et de stratégies pour réfléchir sur leur propre style de communication et de l'adapter au contexte culturel.

La concertation et le réseautage avec les ressources du milieu

Outre les activités ci-dessus mentionnées, ce projet a été présenté lors du colloque intitulé L'engagement des Femmes dans la cité, organisé dans le cadre du programme Sherbrooke, ville accueillante. Des élues de la MRC de Sherbrooke et du Val Saint-François ont pris connaissance des activités prévues.

Enfin, plusieurs élus ont participé à l'une ou l'autre des activités du projet, ce qui manifeste un réel intérêt des municipalités pour influencer les comportements de la population pour un vivre-ensemble inclusif et harmonieux. Les municipalités offrent des services de proximité à tous les citoyens et elles doivent en assurer leur accessibilité pour tous.

ANNEXE 1-STATISTIQUES D'ACCUEIL

Tableau 9 : Statut d'immigration des nouveaux arrivants

Statut	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
◆ Demandeurs d'asile	27	36	21	57
◆ Demandes de résidence à l'étude	2	2	0	2
◆ Étudiants	44	48	2	50
◆ Parrainages	41	51	25	76
◆ Réfugiés parrainés par le privé	18	27	17	44
◆ Réfugiés pris en charge par l'État	13	24	33	57
◆ Travailleurs temporaires	138	157	23	180
◆ Travailleurs qualifiés	36	50	29	79
◆ Autres	30	34	17	51
TOTAL	349	429	167	596

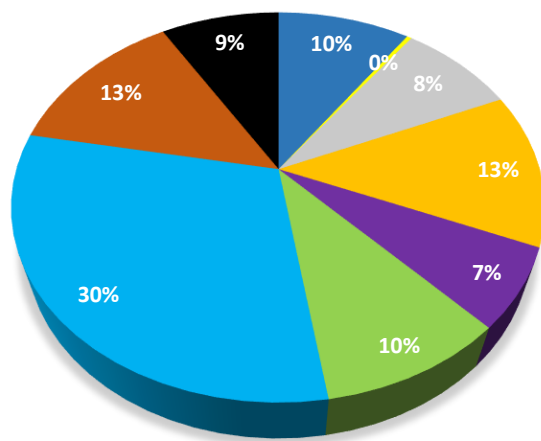


Tableau 10: Origine des réfugiés pris en charge par l'État

Statut	Unités familiales	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	2	2	0	2
Pakistan	2	4	7	11
Syrie	9	18	26	44
TOTAL	13	24	33	57



Tableau 11 : Origine des nouveaux arrivants¹, excluant les réfugiés pris en charge par l'État

Pays	Unités familiales	Nombres d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Afghanistan	17	28	27	55
Algérie	6	9	5	14
Angola	2	2	3	5
Arabie saoudite	2	2	0	2
Argentine	2	2	0	2
Bénin	3	3	0	3
Bosnie-Herzégovine	1	1	0	1
Brésil	8	9	1	10
Burkina Faso	4	4	0	4
Burundi	6	8	4	12
Cameroun	13	14	5	19
Chili	2	2	0	2
Chine	1	1	0	1
Colombie	54	69	23	92
Côte d'Ivoire	6	8	3	11
Cuba	4	6	1	7
Égypte	2	2	0	2
Espagne	3	3	0	3
États-Unis	3	3	0	3
Éthiopie	1	2	3	5
France	24	25	0	25
Guatemala	3	3	0	3
Guinée	3	3	4	7
Haïti	4	4	5	9
Inde	8	9	1	10
Irak	4	6	2	8
Iran	17	22	1	23
Jordanie	1	1	0	1
Liban	4	5	2	7
Libye	1	1	0	1
Mali	1	1	0	1

Pays	Unités familiales	Nombres d'adultes	Nombre d'enfants	Total des personnes
Maroc	22	29	15	44
Mauritanie	1	1	0	1
Mexique	15	17	0	17
Népal	1	1	0	1
Niger	3	3	0	3
Nouvelle Zélande	1	1	0	1
Nouvelle-Calédonie	1	1	0	1
Pakistan	2	3	4	7
Pérou	4	4	0	4
Philippines	9	9	0	9
RDC	9	13	8	21
Rép. centrafricaine	3	4	7	11
Rép. dominicaine	1	1	0	1
Roumanie	1	1	0	1
Russie	2	2	0	2
Rwanda	4	4	0	4
Sénégal	7	7	1	8
Sri Lanka	1	1	0	1
Suède	1	2	2	4
Syrie	2	2	0	2
Tchad	1	1	0	1
Togo	2	2	0	2
Tunisie	19	20	3	23
Turquie	1	2	0	2
Ukraine	1	1	0	1
Venezuela	7	10	4	14
Vietnam	5	5	0	5
58 pays	336	405	134	539

ANNEXE 2-COLLABORATIONS

Le SANC continue à participer activement à des tables de concertation et des comités locaux, régionaux et provinciaux, dans le but de se concerter sur l'accompagnement auprès des personnes immigrantes.

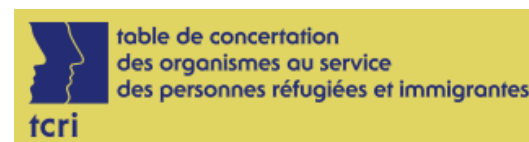
En 2020-2021, on peut citer :

- Ascot en santé
- Comité sur les communautés culturelles et immigrantes du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Comité sur l'itinérance du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- Comité 0-5 ans de Jardins-Fleuris
- Table de concertation sur la santé des réfugiés
- Table de Quartier des 4-Saisons
- TCRI et les différents volets : Jeunes, Jumelage interculturel, ROSINI et ROSNA ainsi que le comité MIFI-TCRI
- Table de concertation jeunesse de Sherbrooke (TCJS)



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke

Québec



ANNEXE 2-COLLABORATIONS

De plus, le SANC continue à collaborer avec les ressources du milieu, qu'il s'agisse des institutions publiques, des organismes communautaires ou des entreprises privées, notamment :

• ACEF • AÉT • AIDE • Armée du Salut • Ascot en santé • Association des locataires de Sherbrooke • BRP • Bureau du député fédéral de Sherbrooke • CABS • CALACS • Carrefour Accès Loisirs • Carrefour de solidarité internationale • CDC de Sherbrooke • Cégep de Sherbrooke • Centre communautaire d'aide juridique de l'Estrie • CÉP de l'Estrie • Chambre de commerce de Sherbrooke • CIME • CIPUS de l'Université de Sherbrooke	• CIUSSS de l'Estrie-CHUS • Collège Frontière • Comité 20-30 de Valcourt • Comité d'entraide CDC et Sherbrooke ville en santé • Comptoir familial • Concertation école La-Rocque-communauté • CQSEPE • CSSRS • Desjardins • DPJ • Église syrienne orthodoxe Saint-Éphrem • Emplois Compétences • Estrie Aide • FCCE • Intervention de quartier (Jardins-Fleuris) • ISDC • L'Escale • La grande table • La Méridienne • Lennoxville Vocational Training Center (LVTC)	• MTSSS • MIFI • Moisson Estrie • Motel La Marquise • MRC de Coaticook • MRC de Memphrémagog • MRC des Sources • MRC du Granit • MRC du Haut Saint-François • MRC du Val Saint-François • MSSS • New Horizons • OMHS • Plein air interculturel de l'Estrie • PRAIDA • PRÉE • Pro-Gestion Estrie • Régie du logement du Québec • Revenu Québec • SAFRIE • Salon priorité emploi	• Services Québec • Sherbrooke Innopole • SherWeb • STS • Usihome • Ville de Sherbrooke
---	---	--	--

ANNEXE 3-FORMATIONS

Formations suivies par les membres (personnel rémunéré et les bénévoles) du SANC

Titre de la formation	Présentée par	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Accès aux services pour les personnes en demande d'asile	CERDA	3	4,5
Accès aux soins pour les migrants sans RAMQ	CERDA/SHERPA	1	7
Animation participative	Niska	9	90
Animer des randonnées interculturelles	Laurence Lefebvre-Beaulieu et Adrienne Blattel	1	1,5
Atelier sur les droits et obligations au travail	CNESST	2	6
Bien-être et santé mentale des personnes réfugiées - Espace d'échange	CERDA	1	3
Bilan et rapport annuel d'activités : deux étapes importantes de la reddition de comptes	CABS/Centre St-Pierre	1	4
Changement et résilience dans mon quotidien	Alain Samson	31	46,5
Demandeurs d'asile en région	CERDA	1	1,5
Démystifier la vaccination contre la COVID-19	CIUSSS Centre-Sud de Montréal - DRSP	2	3
Devenir une équipe virtuelle en santé	Alain Samson	31	46,5
Écrans et enfance: défis et solutions pour guider les enfants de 6 à 12 ans	Cerveau et psychologie	1	2
Employabilité des personnes réfugiées	TCRI	2	4
Enjeux liés à l'emploi pour les personnes en demande d'asile en temps de COVID-19	CERDA	2	3
Espace parents	TCRI	1	14
Être compris, c'est ma responsabilité!	CEPE	1	1
Faire une différence positive autour de soi	PRÉE	1	1
Favoriser la motivation des jeunes en fin d'année scolaire	Jonathan Smith, M.A., Ph. D. et Catherine Ratelle, Ph. D.	1	1,5
Formation agenda électronique	Irene Frias, SANC	2	3
Formation Ceri-GES	Yurika solutions	7	14
Formation cyberdépendance	Élixir	2	6

ANNEXE 3-FORMATIONS

Titre de la formation	Présentée par	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Formation impact de l'immigration sur la dynamique familiale (Partie 1)	TCRI	2	6
Formation Parrainage 101	TCRI	1	2,5
Formation PASI	Yurika solutions (Houria)	1	1,5
Formation TCRI-Dynamiques familiales	TCRI	1	6
Formations sur le sujet de la radicalisation/polarisation sociale	Équipe Polarisation Estrie	1	4,5
Impact de l'immigration sur la dynamique familiale, le réseau social et la communauté d'appartenance	TCRI	1	3
Impacts de la pandémie de la COVID-19 sur les comportements suicidaires et mesures de prévention à mettre en place : que nous disent les données?	ACPS, CRISE-UQAM, AQPS	1	1,5
Introduction à la méthode ROSINI	TCRI	2	6
Jeunes de la diversité culturelle en région: dialogue, apprentissage et rayonnement	Citoyenneté Jeunesse	1	6
L'estime de soi (atelier EME)	Enfant mode d'emploi	1	2,5
La gestion positive des crises et les violences éducatives ordinaires	RCPECE	1	2,5
Lancement KOMM 2	CQSEPE	1	1
L'art de prendre la parole en public	Communication Jean Malo	1	28
Le racisme et les discriminations: devenir un-e allié-e et passer à l'action	RIFE	1	2,5
Le respect - approche positive	EME-Mélanie Gervais	1	2,5
Les demandes en lien avec le regroupement familial	TCRI	1	2
Les droits et recours des femmes parrainées	TCRI	1	2
Les écrans et l'adolescence (12-18 ans): sortir des conflits et responsabiliser son ado	Cerveau et psychologie	1	2
Les excuses (ateliers EME)	Enfant mode d'emploi	1	2,5
Les statuts migratoires et l'accès aux services	TCRI	1	10
L'impact de la pandémie de COVID-19 sur les personnes demandeuses d'asiles : une perspective clinique	CERDA	2	3
Mieux communiquer avec les personnes analphabètes	CEPE	1	1

Titre de la formation	Présentée par	Nombre de participants	Durée totale (heures)
Mise à jour Ceri-GES	Yurika Solution	2	4
Objectif Intégration	MIFI	1	6
Optimiser l'engagement des élèves de 15 à 18 ans en temps de pandémie : leurs solutions	PRÉE	1	1
Outlook	SANC, Irene Frias	35	35
Parcours pré-péri-post migratoire d'une personne en demande d'asile - Vignette clinique	CERDA	3	4,5
Ping - Formation gratuite à Internet	Actions Interculturelles	1	18
Pistes pour éviter la fatigue de compassion et mieux intervenir auprès des RPCE (Partie 1)	TCRI	2	6
Pistes pour éviter la fatigue de compassion et mieux intervenir auprès des RPCE (Partie 2)	TCRI	1	3
Processus de demande humanitaire en contexte de violence	TCRI	1	2
Processus de la demande d'asile – Audience et recours	CERDA/PRAIDA	3	4,5
Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19: informations pratiques pour accompagner les demandeurs d'asile	CERDA	1	1,5
Projet bien-être et santé mentale des personnes réfugiées	CERDA	3	9
Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants ROSNA	TCRI	1	2
Rencontre d'information: DEP en production animale	UPA	1	0,75
Rencontre virtuelle Réseau sur le logement	CCR	1	1
S'arrimer à l'immaturité du cerveau des enfants par une approche positive	RCPECE	1	2
Soutien psychosocial pour les personnes en demande d'asile	CERDA	1	1,5
Teams	Angela Sukic, SANC	2	3
Trauma chez les personnes réfugiés	CERDA	3	4,5
Urgence ou priorité	CABS	1	6
Webinaire MIFI-IRCC	MIFI	1	2

ANNEXE 4-ACRONYMES

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AÉT	Association éducative transculturelle
AIDE	Actions interculturelles de développement et d'éducation
CABS	Centre d'action bénévole de Sherbrooke
CALACS	Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel de Sherbrooke
CDC	Corporation de développement communautaire
CÉP	Centre d'éducation populaire
CERDA	Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile
CIPUS	Centre d'intervention psychologique de l'Université de Sherbrooke
CIUSSS de l'Estrie - CHUS	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
CPE	Centre de la petite enfance
CQSEPE	Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance
CSI	Carrefour de solidarité internationale
CSSRS	Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
FCCE	Fédération des communautés culturelles de l'Estrie
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
ISDC	Initiative sherbrookoise en développement des communautés

JQSI	Journées québécoises de la solidarité internationale
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
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
OMHS	Office municipal d'habitation de Sherbrooke
PRAIDA	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
PRÉE	Partenaires pour la réussite éducative en Estrie
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants
ROSNA	Regroupement d'organismes en service des nouveaux arrivants
RPCÉ	Réfugié pris en charge par l'État
SANC	Service d'aide aux Néo-Canadiens
SSRI	Semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles
STS	Société de transport de Sherbrooke
TCJS	Table de concertation jeunesse de Sherbrooke
TCRI	Table de concertation des organismes œuvrant auprès des réfugiés et immigrants