



Service d'aide aux
Néo-Canadiens

ACCUEIL et ACCOMPAGNEMENT
DEPUIS 1954

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

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.

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.

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)
- La Ville de Sherbrooke.



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Le mot de la présidente et de la directrice générale | 4 |
| La nouvelle structure organisationnelle..... | 6 |
| La vie associative..... | 7 |
| Les Services aux personnes immigrantes | 8 |
| L'accueil et l'intégration | 8 |
| La banque des bénévoles | 13 |
| Bâtissons des ponts | 14 |
| La liaison MRC | 15 |
| La liaison santé..... | 16 |
| ICI Femme et FPJ | 17 |
| La liaison petite enfance et scolaire | 19 |
| Le jumelage interculturel | 21 |
| Les séances collectives..... | 22 |
| Le soutien à l'intégration | 22 |
| La bureautique | 24 |
| Les Affaires et relations externes | 25 |
| Les communications | 25 |
| L'accès au travail | 28 |
| La liaison entreprises | 31 |
| Le soutien à l'installation | 33 |
| L'appui aux collectivités (PAC)..... | 34 |
| La banque d'interprètes | 35 |
| Les ressources humaines | 38 |
| Annexe 1- Collaborations..... | 40 |
| Annexe 2- Formations..... | 42 |
| Annexe 3 - Acronymes..... | 44 |

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE

LUCIE LETENDRE

LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

MANON COUTURE

L'année qui vient de se terminer fut une année de renouveau et de changement.

C'est le 15 décembre dernier que Mme **Manon Couture** devenait la nouvelle directrice générale du SANC. Mme Couture arrive avec une expérience soutenue en matière de gestion d'OBNL.

À la suite de son entrée en poste, Mme Couture a présenté la **nouvelle structure organisationnelle** du SANC, laquelle cumulait quatre mois de travail qui avait été initié à la demande du Conseil d'administration (voir le nouvel organigramme page 6).

Avec le changement de structure, il y a eu des changements au niveau des postes de direction intermédiaires. Ainsi, Mme Irène Frias occupe le poste de directrice des affaires et des relations externes, Mme Annabelle Racicot, le poste de directrice des ressources humaines et Mme Annabelle Robles, le poste de directrice des services aux personnes immigrantes. Les directrices, avec le soutien de Mme Couture, verront notamment à l'amélioration de certains processus internes, le tout dans une perspective d'améliorer les services aux usagers.

C'est évidemment avec un gros pincement au cœur que nous avons fait nos adieux à Mme **Mercedes Orellana** qui aura occupé le poste de directrice générale pendant plus de 22 ans.

Nous avons dû attendre une accalmie à la crise sanitaire afin de tenir une fête en son honneur le 9 juin dernier. Chère Mercedes, encore une fois, part avec nos remerciements les plus sincères.

Enfin, nous n'aurons plus à vous parler de briques et mortier, du moins pour les prochains 25 ans! Nous travaillons dans de nouveaux locaux, modernes, accueillants et respectueux de nos clients et de nos employés.

Une **nouvelle convention collective** a également été conclue pour, pratiquement, cinq ans et le Conseil d'administration tient à féliciter l'équipe de négociations, soit Mmes Annabelle Racicot, Pauline Ronsmans, Myriam Nadeau.

Il va sans dire que les défis rencontrés par plusieurs organisations et entreprises se vivent également au SANC. Ainsi, le SANC a été grandement affecté par la rareté de la main-d'œuvre. En janvier 2022, il y avait 17 postes à combler. Avec des efforts soutenus, il reste, au moment où nous écrivons ces lignes, à combler un poste existant et quatre nouveaux postes. **Une fois tous les postes occupés, il y aura un total d'environ 50 employés au SANC.**

La crise du logement est aussi une réalité à laquelle fait face notre clientèle. Les efforts du SANC sont considérables afin de répondre aux besoins de ces derniers. Nous misons beaucoup sur le développement et le renforcement de nos réseaux pour améliorer la situation.

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE (SUITE)

Sur le terrain, on peut dire que les activités ont repris leur cours avec la réouverture tant attendue des frontières. Le départ brutal des troupes occidentales de l'Afghanistan, la guerre en Ukraine et dans plusieurs pays d'Afrique laissent entrevoir beaucoup de travail. Nous avons une équipe dévouée, professionnelle et compétente à leur disposition et nous voulons profiter de ce rapport pour les remercier pour leur travail.

Nous continuons d'assurer le rayonnement du SANC auprès de diverses tables de concertation régionales et provinciales et à participer et offrir notre collaboration à différents événements, comme le Festival des traditions du monde de Sherbrooke (FTMS), le salon de l'immigration à Montréal, le salon de l'emploi, etc.

Nous avons aussi été choisis par la **Fondation Rock Guertin** comme un partenaire de choix afin de recevoir des paniers et nous les remercions d'avoir pensé à nous.

Le SANC entamait la **deuxième année de son plan stratégique 2020-2023**. Il y a toujours une réflexion à avoir sur les besoins grandissants des clients, notamment ceux des travailleurs temporaires et aussi, sur les besoins des entreprises de la région en termes d'intégration de la clientèle immigrante. Faire connaître et déployer les services du SANC dans les autres Municipalités régionales de comté (MRC), en collaboration avec celles-ci, demeure aussi un objectif dans notre ligne de mire.

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

Pour ce qui est de la santé financière de l'organisation, au moment d'écrire ces lignes, l'année se termine avec un déficit. Nous attendons la finalisation des états financiers vérifiés pour nous prononcer plus longuement.

Nous pouvons tout de même dire que celui-ci s'explique en partie par une rétroactivité salariale importante. Il était nécessaire de rendre nos salaires et autres conditions de travail attrayants en cette période difficile pour le recrutement. Malgré tout, l'excellente santé financière de l'organisation se maintient. Soulignons que le MIFI a maintenu ses subventions au niveau habituel du fait de l'atteinte de nos cibles. Cependant, nos subventions auprès d'Emploi Québec ont été abaissées et ceci s'explique en partie par la pandémie, mais aussi par le manque de main-d'œuvre dans le secteur de l'employabilité du SANC. Les postes sont maintenant comblés.

En terminant, nous souhaitons la bienvenue à la nouvelle administratrice Madame **Denise Lauzière** qui s'est jointe au Conseil d'administration et nous remercions les administrateurs sortants, MM. **Pierre Marion** et **Alexandre Hamel**.

Un grand merci également aux multiples **donateurs, citoyens et nombreux collaborateurs et bénévoles** (consulter l'Annexe 1- Collaborations).

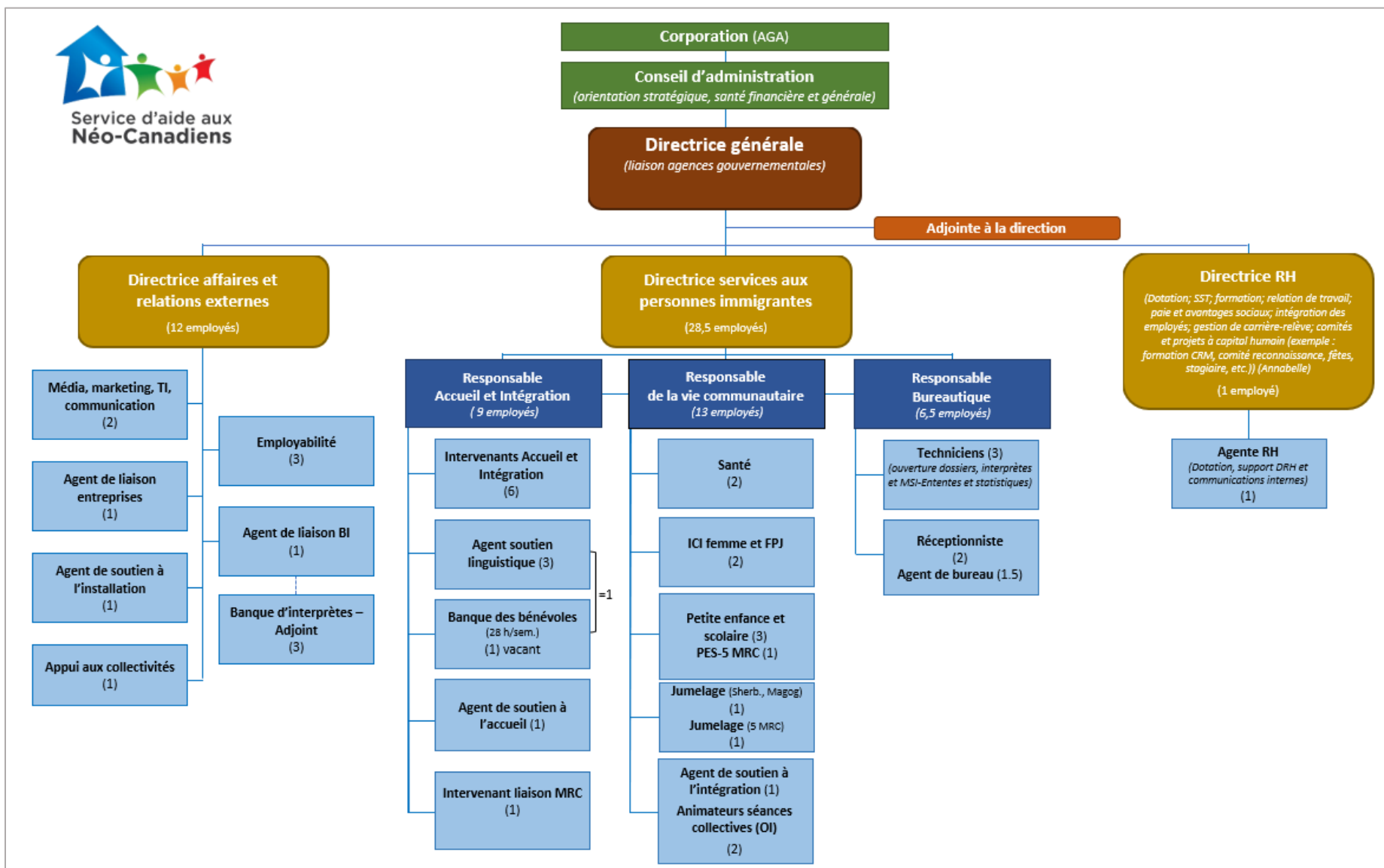


Lucie Letendre
Présidente



Manon Couture
Directrice générale

LA NOUVELLE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



LA VIE ASSOCIATIVE

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 27 septembre 2021 à l'Hôtel Le Président.

**La corporation
compte
33 membres
au 30 juin 2022**

Conseil d'administration

- ▶ Le conseil d'administration du SANC est composé de 9 personnes.
- ▶ Durant l'année, il y a eu deux départs et un nouveau membre s'est joint au conseil d'administration, Madame Denise Lauzière.
- ▶ Au 30 juin 2022, il y a quatre membres sortants et un poste vacant pour une durée d'un an.

Pour l'année 2021-2022, le conseil d'administration s'est réuni à neuf reprises en séances régulières et à deux reprises en séances extraordinaires.

Outre les sujets réguliers, le conseil d'administration a traité des dossiers suivants :

- ▶ Déclaration d'intérêt pour les projets intervenants communautaires interculturels (ICI) Femmes et Famille protection de la jeunesse;
- ▶ Travaux à l'immeuble du SANC-Phase 2;
- ▶ Nouvelle convention collective;
- ▶ Politique de télétravail;
- ▶ Honoraires des interprètes et tarifs des utilisateurs;
- ▶ Nouvelle structure organisationnelle;
- ▶ Changement à la direction générale (signataire, etc.);
- ▶ Buffet interculturel;
- ▶ Renouvellement du prêt hypothécaire;
- ▶ La radiation d'office de la Fondation du SANC;
- ▶ Dossier du maintien et de l'équité salariale.

Des membres du conseil d'administration ont également siégé à différents comités :

- ▶ Buffet interculturel;
- ▶ Comité ressources humaines;
- ▶ Suivi des travaux de rénovation.

MEMBRES DU CA 2021-2022

| | |
|--|---|
| Lucie Letendre* Présidente | Kim Vân Lê Administratrice |
| Romuald Messina Vice-président | Timothy Leonard* Administrateur |
| Marie-Pierre Morel Trésorière | Michele Murray Administratrice |
| Claire Denis* Secrétaire | Vacant Administratrice/ Administrateur |
| Denise Lauzière* Administratrice | |

* Membres sortants en septembre 2022

LES SERVICES AUX PERSONNES IMMIGRANTES

POUR ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES IMMIGRANTES DÈS LEUR ARRIVÉE ET POUR LEUR ÉTABLISSEMENT DANS NOTRE MILIEU

À la suite de la mise en place de la nouvelle structure, tous les services aux personnes immigrantes ont été regroupés sous un même département, divisé en trois secteurs : Accueil et intégration; Vie communautaire et Bureautique.

L'accueil et l'intégration

POUR ACCUEILLIR LES PERSONNES IMMIGRANTES ET FAVORISER LEUR INTÉGRATION SOCIALE

Le secteur de l'accueil et intégration a pour mandat de planifier les démarches pour permettre l'établissement des personnes immigrantes dans notre milieu : accueil à leur arrivée, recherche de logement, ouverture d'un compte bancaire, achat de biens de première nécessité, inscription à des cours de français, inscription à l'école ou la garderie, inscription aux services de téléphones, électricité, etc.

Outre la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle, le secteur de l'accueil et intégration a fait face cette année à plusieurs défis en général et pour certains statuts en particulier :

- ▶ Deux conflits ont entraîné des répercussions sur les arrivées de personnes immigrantes cette année : l'Afghanistan et l'Ukraine.



Bien que pour ces derniers, il n'y a pas une vague importante de personnes, nous avons dû adapter nos services aux particularités de leur accueil.

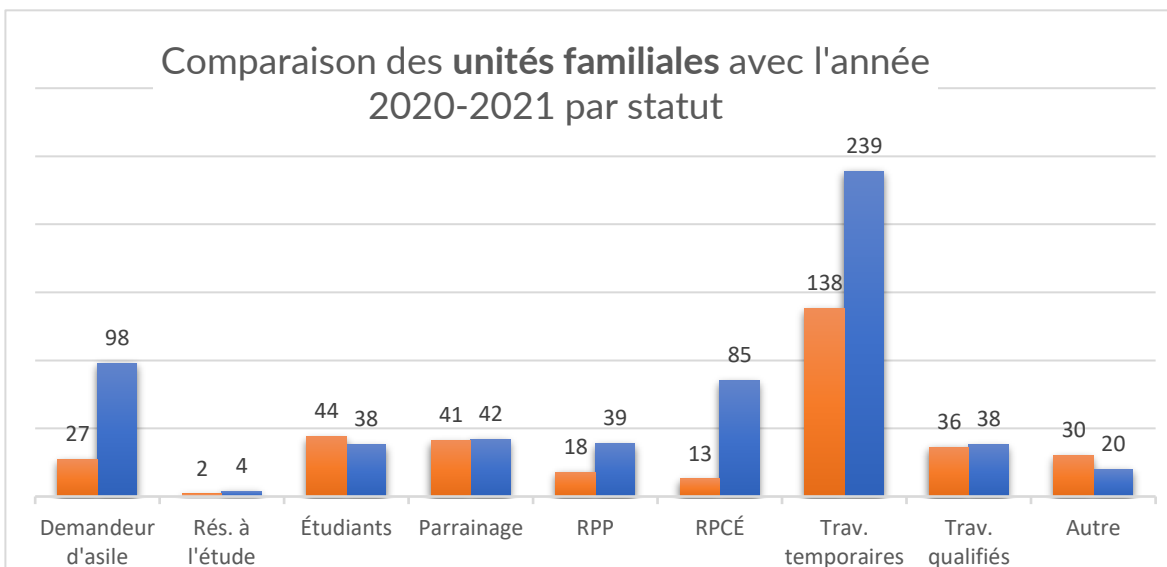
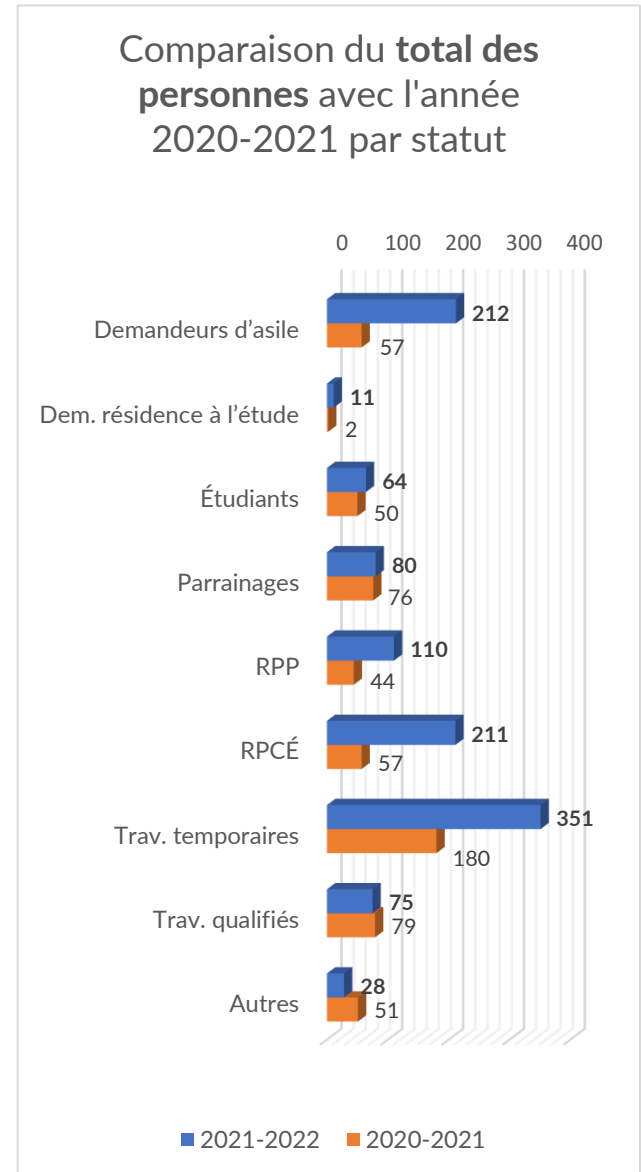
- ▶ Les difficultés avec les inscriptions et la prise de rendez-vous à la RAMQ pour les statuts autres de RPCÉ.

- ▶ Pour les réfugiés pris en charge par l'état (RPCÉ), nous avons constaté des problèmes de santé non identifiés avant leur arrivée et également des délais plus longs pour le traitement des demandes d'aide sociale.
- ▶ Liste d'attente et longs délais pour la francisation.
- ▶ La crise du logement : ce phénomène est venu directement impacter notre service du soutien à l'accueil
- ▶ Difficultés pour accéder par téléphone à certains services gouvernementaux pour le suivi des dossiers.
- ▶ Manque d'interprètes pour certaines langues, dont le Kinyarwanda.

L'accueil en chiffres

Cette année, le nombre de personnes accueillies, tout statut confondu, a **augmenté de 91,6%**. Cette augmentation est due en partie à l'allègement des mesures sanitaires concernant la COVID-19. Notons une nette augmentation au niveau des statuts des demandeurs d'asile, des RPCÉ et des travailleurs temporaires. À eux seuls, **ces trois statuts représentent 68% des personnes accueillies**. Les tableaux des pages suivantes donnent le détail des accueils pour 2021-2022.

| Statut | Unités familiales* | Nombre d'adultes | Nombre d'enfants | Total de personnes |
|---|--------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Demandeurs d'asile | 98 | 142 | 70 | 212 |
| Demandes de résidence à l'étude | 4 | 5 | 6 | 11 |
| Étudiants | 38 | 51 | 13 | 64 |
| Parrainages | 42 | 52 | 28 | 80 |
| Réfugiés parrainés par le privé (RPP) | 39 | 71 | 39 | 110 |
| Réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) | 85 | 122 | 89 | 211 |
| Travailleurs temporaires | 239 | 281 | 70 | 351 |
| Travailleurs qualifiés | 38 | 55 | 20 | 75 |
| Autres | 20 | 23 | 5 | 28 |
| TOTAL 2021-2022 | 603 | 802 | 340 | 1 142 |
| TOTAL 2020-2021 | 349 | 429 | 167 | 596 |



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

ORIGINE DES NOUVEAUX ARRIVANTS – TOUT STATUT CONFONDU

| Pays | Unités familiales | Nombres d'adultes | Nombre d'enfants | Total des personnes |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------|---------------------|
| Afghanistan | 58 | 95 | 38 | 133 |
| Algérie | 15 | 21 | 10 | 31 |
| Angola | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Argentine | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Australie | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Bangladesh | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Bénin | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Bhoutan | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Brésil | 12 | 18 | 5 | 23 |
| Burkina Faso | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Burundi | 9 | 12 | 11 | 23 |
| Cameroun | 19 | 26 | 22 | 48 |
| Chili | 3 | 3 | 3 | 6 |
| Chine | 5 | 8 | 1 | 9 |
| Colombie | 105 | 150 | 68 | 218 |
| Costa Rica | 1 | 2 | 2 | 4 |
| Côte d'Ivoire | 5 | 6 | 3 | 9 |
| Cuba | 5 | 6 | 1 | 7 |
| Égypte | 1 | 1 | 4 | 5 |
| El Salvador | 4 | 4 | 0 | 4 |
| Équateur | 2 | 2 | 2 | 4 |
| France | 21 | 25 | 7 | 32 |
| Ghana | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Guatemala | 5 | 5 | 0 | 5 |
| Haïti | 10 | 14 | 5 | 19 |
| Inde | 6 | 7 | 0 | 7 |
| Indonésie | 1 | 2 | 1 | 3 |
| Irak | 5 | 9 | 5 | 14 |
| Iran | 14 | 24 | 7 | 31 |

| Pays | Unités familiales | Nombres d'adultes | Nombre d'enfants | Total des personnes |
|---------------------|-------------------|-------------------|------------------|---------------------|
| Italie | 1 | 1 | 2 | 3 |
| Liban | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Madagascar | 6 | 6 | 2 | 8 |
| Mali | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Maroc | 11 | 14 | 7 | 21 |
| Maurice | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Mexique | 94 | 103 | 12 | 115 |
| Ouganda | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Pakistan | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Pérou | 7 | 9 | 3 | 12 |
| Philippines | 3 | 5 | 2 | 7 |
| Pologne | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Rép. centrafricaine | 25 | 29 | 27 | 56 |
| Rép. du Congo | 31 | 44 | 31 | 75 |
| Rép. dominicaine | 2 | 3 | 3 | 6 |
| Rwanda | 6 | 8 | 6 | 14 |
| Sénégal | 10 | 11 | 1 | 12 |
| Soudan | 1 | 2 | 3 | 5 |
| Sri Lanka | 1 | 2 | 1 | 3 |
| Syrie | 10 | 16 | 22 | 38 |
| Togo | 5 | 7 | 0 | 7 |
| Tunisie | 44 | 52 | 15 | 67 |
| Turquie | 2 | 3 | 1 | 4 |
| Ukraine | 12 | 16 | 5 | 21 |
| Venezuela | 4 | 5 | 0 | 5 |
| Vietnam | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Zambie | 1 | 1 | 1 | 2 |
| TOTAL | 603 | 802 | 340 | 1 142 |
| 56 pays | | | | |

Réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ)

En 2021-2022, nous avons accueilli trois fois plus de personnes RPCÉ que l'année dernière, soit un total 211 personnes. Cette augmentation est due, en partie, à l'allègement des mesures sanitaires.

Nous nous rapprochons progressivement du nombre d'accueils d'avant la pandémie (261 personnes en 2018-2019).

Le tableau ci-contre montre les pays d'origine des RPCÉ accueillis cette année.

Soutien à l'accueil

L'agent de soutien à l'accueil aide les personnes immigrantes et répond à des besoins spécifiques comme, entre autres, la recherche de logement, l'installation dans leur appartement (abonnement à Hydro Québec, câble, assurances, etc.) et le soutien dans les contacts pour la facturation avec ces fournisseurs.

| Origine des réfugiés pris en charge par l'État (RPCÉ) | | | | |
|---|-------------------|------------------|------------------|---------------------|
| Pays | Unités familiales | Nombre d'adultes | Nombre d'enfants | Total des personnes |
| Afghanistan | 16 | 28 | 9 | 37 |
| Bhoutan | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Burundi | 1 | 2 | 3 | 5 |
| Cameroun | 8 | 10 | 6 | 16 |
| El Salvador | 2 | 2 | 0 | 2 |
| Ouganda | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Pakistan | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Rép. du Congo | 19 | 28 | 23 | 51 |
| Rép. centrafricaine | 24 | 28 | 27 | 55 |
| Rwanda | 4 | 6 | 6 | 12 |
| Syrie | 8 | 13 | 15 | 28 |
| TOTAL | 85 | 122 | 89 | 211 |

Cette année, le peu de logements disponibles (particulièrement pour les grandes familles) et la hausse importante du coût des logements ont été des défis pour l'agent de soutien à l'accueil. Ajoutons qu'à cause de certains préjugés, il est plus difficile de trouver des logements pour des ressortissants de certains pays. C'est près de 1 000 heures qui ont été consacrées à cette tâche de la mise à jour de la banque de logement au contact avec les propriétaires et l'organisation de visites et signature de bail.



Malgré tout, nous avons pu trouver **85 logements** pour les RPCÉ.

Nous avons pu bénéficier de l'aide de nos précieux bénévoles pour accompagner les RPCÉ lors des visites de logement que ce soit en virtuelle ou en présentiel. De plus, nous orientons les personnes de différents statuts dans leur recherche de logement.

Collaboration avec les propriétaires

Nous avons établi et consolidé nos collaborations avec plusieurs propriétaires. Heureusement, plusieurs d'entre eux sont conscients des difficultés des nouveaux arrivants et nous avons établi une bonne coopération avec eux.

Si des cas problématiques surviennent, nous pouvons intervenir afin d'établir une bonne entente entre propriétaire et locataire. De plus, de concert avec le service des communications, les guides du locataire et du propriétaire ont été mis à jour.



Collaboration

Notre collaboration avec la Société de transport de Sherbrooke (STS) et la Corporation de développement communautaire (CDC) se continue dans le cadre du programme de solidarité transport qui a permis à des familles de bénéficier de laissez-passer mensuel à tarif réduit.



Cette année, une quinzaine de personnes ont pu être inscrites dans le programme.

Demandeurs d'asile

Le nombre de demandeurs d'asile a considérablement augmenté cette année. Nous avons constaté que les services que nous pouvons offrir sont très limités pour ces personnes malgré leur grande précarité sociale et matérielle.

Les délais pour toutes les étapes du processus sont excessivement longs, parfois plusieurs mois. Les demandeurs d'asile doivent attendre d'obtenir les documents officiels avant de faire la demande du permis de travail et doivent vivre de l'aide sociale durant ce temps.



POUR AGIR EN COMPLÉMENTARITÉ AVEC L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Les bénévoles agissent en complémentarité avec l'équipe de travail et contribuent ainsi à l'intégration des personnes immigrantes en Estrie.



Une journée portes ouvertes a été organisée en août 2021

L'agent de liaison des bénévoles gère les demandes de bénévoles provenant de l'équipe de travail et recrute de nouveaux bénévoles. Ce poste est resté vacant de septembre 2021 à mars 2022.

Le contexte de la pandémie a continué à impacter autant les arrivées de réfugiés que la disponibilité des bénévoles.

À la suite des allègements des restrictions sanitaires, et donc de la reprise des arrivées, les demandes de bénévoles ont été en forte hausse, particulièrement à partir du mois d'avril. En effet, sur les 335 demandes de bénévolat cette année, c'est plus de **50% des demandes** qui ont été réalisées entre avril et juin.

La majorité des demandes sont pour le transport et l'accompagnement des personnes immigrantes.

Avec l'arrivée du nouvel agent de liaison, le recrutement de nouveaux bénévoles et la fidélisation des anciens bénévoles ont marqué le début de l'année 2022. En effet, cette année, la banque de bénévoles s'est accrue pour atteindre **125 bénévoles inscrits**, comparativement à 70 bénévoles l'année dernière.



Semaine de l'Action bénévole

Cette année, la semaine de l'Action bénévole se tenait du 24 au 30 avril 2022. Une délégation du SANC a assisté à la soirée hommage aux bénévoles organisée par la Ville de Sherbrooke.

Les bénévoles du SANC sont des gens dynamiques au cœur de l'action

POUR FAIRE RAYONNER LE SANC PARTOUT EN ESTRIE

Ce projet avait comme objectif d'accentuer la connaissance des services offerts par le SANC aux personnes immigrantes venant s'établir sur le territoire estrien auprès des ressources des différentes MRC de la Région de l'Estrie

Ce projet financé par le MIFI a commencé en mars 2021 pour se terminer en février 2022. Dans le cadre de ce projet, le SANC a instauré plusieurs activités et actions pour soutenir le Réseau d'accueil estrien (RAE) et les MRC impliquées.



Bien que le projet se soit réalisé pendant la période de COVID, les ateliers en ligne ont bien fonctionné avec une belle participation et de bons commentaires de nos partenaires. En effet, ce sont près de **100 personnes** qui ont participé aux activités nommées ci-contre.

Éléments marquants et d'appréciations nommés lors des évaluations d'activités :

- ▶ **Les ateliers** : le format d'animation, les vidéos et les mises en situation et la simplicité des explications.
- ▶ **Les études de cas** : l'animation interactive, se mettre dans la peau d'autres personnes, le processus, la mise en scène et la créativité ont été soulignés.



Conclusion

Le projet Bâtissons des Ponts a eu des effets positifs auprès des MRC en matière de complémentarité et collaboration avec le SANC, comme :

- ▶ Des premiers outils et balises de collaboration dans certaines MRC;
- ▶ Des premiers réflexes de sollicitations pour des conseils, des besoins ou l'organisation conjointe d'événement, et une volonté de collaboration future;
- ▶ Des premiers réflexes de références des personnes immigrantes vers le SANC et une volonté de référer davantage;
- ▶ Un changement de perception envers le SANC qui est davantage perçu maintenant comme un collaborateur.

D'autre part, à travers les activités, les outils et les actions des agentes de liaison, le projet semble avoir aidé les partenaires à se sentir plus outillés pour accompagner les personnes immigrantes. De plus, près de la moitié des répondants aux sondages perçoivent un changement positif dans leur capacité à travailler avec les personnes immigrantes.

ACTIVITÉS

Ateliers :

- Le système scolaire au Québec
- La parentalité positive
- La communication interculturelle

Étude de cas :

- Le monde scolaire et familial : un tout à mettre en place
- Le « Vivre ensemble » à l'échelle de nos quartiers
- Les impôts, quel labyrinthe!
- Le permis de travail fermé et les imprévus

Pour mieux servir les personnes immigrantes partout en Estrie

L'intervenant à la liaison MRC a pour mandat d'informer, accompagner, orienter les personnes immigrantes de tous les statuts, établis à l'extérieur de Sherbrooke. Il a également comme mission de faire connaître les services du SANC auprès des organismes locaux.

Le poste d'intervenant liaison MRC a été créé en mars 2022 afin d'assurer la continuité d'une présence dans les différentes MRC.

Si le projet Bâtissons des ponts visait à faire connaître nos services partout en Estrie, la création du poste d'intervenant liaison MRC nous permet d'avoir un intervenant qui se déplace et qui peut répondre aux besoins des personnes immigrantes sur place et référer les clients, les entreprises ou organismes à d'autres services offerts par le SANC. Les responsables de ces services pourront alors se déplacer au besoin.

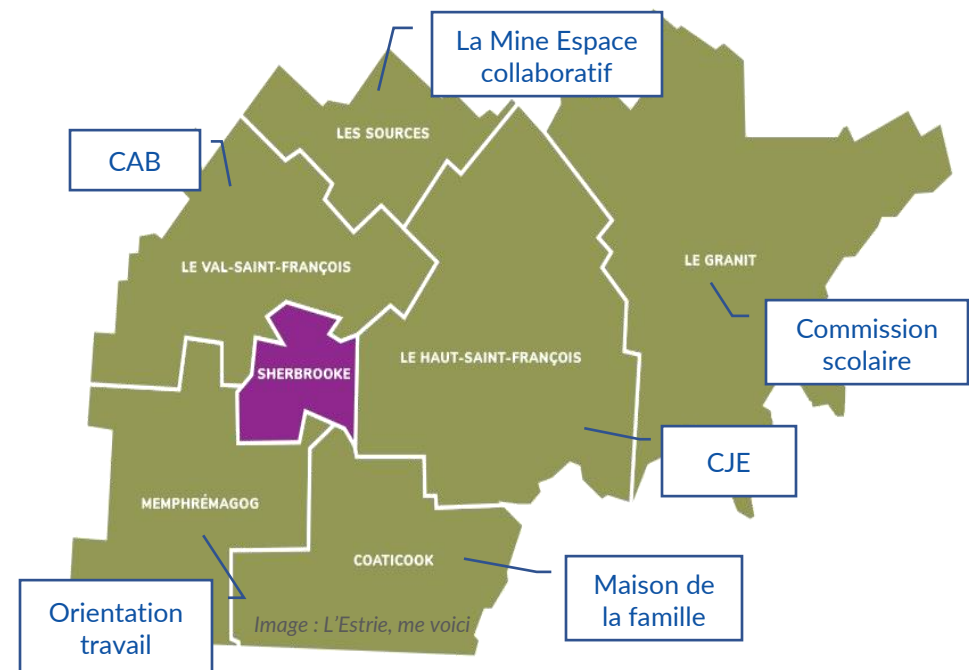
Pour ce faire, nous louons des locaux dans chacune des six MRC (hors Sherbrooke).

L'intervenant se rend une fois aux deux semaines dans chacune de ces MRC. Bien que ce service soit en place depuis peu, nous remarquons déjà une augmentation de la clientèle hors Sherbrooke, car s'il est vrai que de plus en plus de nouveaux arrivants se déplacent vers les régions, il ne faut pas oublier qu'il y a des personnes immigrantes installées depuis plus longtemps en région et qui peuvent avoir besoin d'aide sur un sujet particulier.

En parallèle, l'intervenante développe des collaborations avec le milieu de chaque MRC sous forme de contacts ou de références. Il crée des liens avec les organismes communautaires, les Carrefours jeunesse emploi et les professeurs de francisation, par exemple. Nous sommes également en lien avec les Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE).

Enfin, notons que ce poste permet également de parfaire nos connaissances sur les enjeux locaux pour les immigrants, comme le transport, par exemple.

Ce poste est récent, mais nous voyons déjà que le besoin est présent et son développement sera consolidé durant l'année 2022-2023.



POUR FAVORISER LE PREMIER CONTACT DES PERSONNES IMMIGRANTES AVEC LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le rôle des ICI santé est 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 tout au long de leur parcours d'intégration dans leur nouvel environnement.

La mise en fonction d'une seconde agente de liaison santé s'est mise en place cette année. De nouvelles tâches se sont ajoutées à ce secteur :

- ▶ Concernant la COVID 19 :
 - Préparer les formulaires de consentement que les réfugiés doivent signer à leur arrivée à l'aéroport pour permettre les échanges des informations sur les tests COVID-19 (1^{er} et 8^e jour);
 - Prendre en charge, et ce avant l'arrivée des RPCÉ, les tests de Dynacare ou Switch Health (laboratoires d'analyse) : créer une adresse courriel pour chaque famille et ouvrir un compte auprès du laboratoire;
 - Vérifier les résultats de tests et aider les familles pour passer les tests subséquents et prendre les rendez-vous pour les vaccins s'il y a lieu;
- ▶ À la suite du traitement des planifications de la clinique des réfugiés, planifier les premiers rendez-vous des RPCÉ à la Clinique ainsi que pour les prélèvements ou de radiographie des poumons;
- ▶ Effectuer en ligne les remboursements des frais de lunettes pour les enfants (subvention octroyée par la RAMQ).

**La séance d'information
Info-santé
a été présentée
à 14 reprises
à 111 personnes**

Participation

Sur invitation du Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA), nous avons participé à la recherche sur la santé mentale dans le cadre du projet « Santé mentale et bien-être des personnes réfugiées ». Nous avons participé aux quatre webinaires thématiques et aux Espaces d'échanges qui ont suivi ainsi qu'au dévoilement des résultats de la recherche.

La liaison santé en chiffres

Le nombre de dossiers traités a augmenté de 63% cette année comparativement avec l'année 2020-2021.

| Description | 2021-2022 | 2020-2021 |
|---|-----------|-----------|
| Nombre de dossiers traités | 927 | 568 |
| Nombre de rendez-vous avec médecin ou infirmier | 1 391 | 1 455 |

Le nombre de rendez-vous avec médecin ou infirmier a diminué en raison de la baisse progressive des vaccinations contre la COVID.

POUR ASSURER LA LIAISON ENTRE LES PERSONNES IMMIGRANTES ET LES SERVICES SPÉCIALISÉS

L'ICI facilite le développement et la consolidation d'un réseau de ressources pour soutenir le bien-être et l'intégration des personnes immigrantes à la société.

En septembre 2021, le MIFI a mis en place deux nouveaux projets, soit les l'implantation d'ICI pour les femmes immigrantes et pour la famille et protection de la jeunesse (FPJ).

Le mandat d'ICI femme était initialement d'un an, mais nous avons appris récemment qu'il sera prolongé d'un an. Le mandat d'ICI FPJ est de trois ans. Cependant, les intervenantes sont entrées en poste seulement à la mi-mai 2022. Ces projets se développeront davantage en 2022-2023

ICI Femme

L'ICI pour les femmes a pour mandat d'intervenir auprès des femmes à risque ou victimes de violence conjugale ou familiale, de violences sexuelles et d'exploitation sexuelle. Plus spécifiquement :

- ▶ Aiguiller et accompagner les femmes dans la recherche de services spécialisés comme les maisons d'hébergement et les services juridiques;
- ▶ Préparer un plan d'autonomisation à long terme;
- ▶ Faciliter l'accès aux services d'interprétariat pour les femmes immigrantes victimes de violences;
- ▶ Promouvoir et sensibiliser à des relations saines et égalitaires;
- ▶ Offrir des sessions d'information sur fonctionnement des ressources d'aides telles que les maisons d'hébergement, les services policiers, CAVAC, CALACS etc.);
- ▶ Accompagner les femmes lors de différentes démarches;
- ▶ Aider les professionnels à adapter la communication avec les femmes immigrantes et bien saisir les référents culturels;
- ▶ Créer des partenariats avec les services appropriés;
- ▶ Faire la promotion des services de l'ICI femme.



Dès son entrée en poste, l'ICI a fait plusieurs rencontres avec des partenaires afin de faire connaître le service. Au 30 juin 2022, trois femmes avaient reçu des services.

ICI Famille et protection de la jeunesse (FPJ)

Le mandat de l'ICI pour la Famille et la protection de la jeunesse a pour mandat d'informer et de faciliter la compréhension du système et des services de la protection de la jeunesse auprès des familles immigrantes.

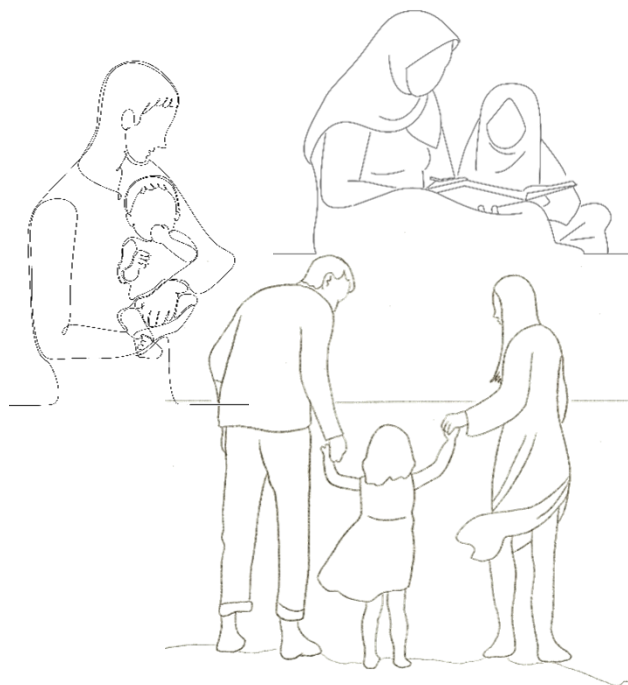
Dans son rôle, l'ICI FPJ soutient et accompagne les familles immigrantes et les parents à toutes les étapes du processus de la protection de la jeunesse.

L'ICI aide également les professionnels des services de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) à optimiser la communication avec les familles immigrantes, identifie des stratégies d'intervention culturellement adaptées et aide à bien saisir les référents culturels (interprétation culturelle).

L'ICI peut aussi être amené à intervenir en contexte de médiation interculturelle et à offrir des ateliers pour informer et sensibiliser les parents quant à la protection de la jeunesse au Québec s'il y a mécontentement entre les familles immigrantes et les institutions.

En regard des besoins concernant la protection de la jeunesse œuvrant auprès des familles immigrantes, nous remarquons l'importance d'assurer un suivi et d'offrir une présence.

En effet, que ce soit avec nos familles ou les partenaires, cette nouvelle formule permet un échange interculturel adapté aux besoins de chacun. Ceci permet sur le long terme l'amélioration de la participation des familles au sein du processus d'intervention et l'amélioration du bien-être familial.



Entre le mois de mai et la fin juin 2022,
10 familles ont été rencontrées et
27 suivis ont été réalisés

POUR QUE LES PARENTS IMMIGRANTS ET LEURS ENFANTS PUISSENT SE FAMILIARISER AVEC LES MILIEUX DE LA PETITE ENFANCE, SCOLAIRE ET COMMUNAUTAIRE

Ce secteur est composé de plusieurs volets, soit petite enfance, scolaire, jeunesse et soutien à la parentalité et communautaire. Chaque volet offre des ateliers d'information, du soutien technique et de l'accompagnement aux parents.

Volet Petite enfance

Ce service vise à soutenir les parents dans leur recherche de garderie et pour l'inscription de leur enfant. Il s'assure qu'ils soient bien préparés à l'intégration de leur enfant en milieux de garde éducatifs.



Le guide « apprentissage de la propreté » s'est ajouté cette année aux outils du volet petite enfance. Cet outil imagé accompagne les familles allophones dans cette étape.

Grâce au projet « Bâtissons des ponts », le guide s'est fait connaître dans plusieurs CPE des MRC de l'Estrie.

Volet Scolaire

Ce volet œuvre en partenariat avec le Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSSRS) pour faciliter l'intégration des enfants à l'école primaire et secondaire. Un atelier sur le système scolaire, du soutien pour trouver le matériel scolaire lors d'une première intégration, de l'aide à l'inscription à la maternelle, des suivis écoles-familles sur divers sujets comme la facturation, les communications et les défis de l'adaptation scolaire sont autant de services offerts aux familles dans ce volet.

Volet Jeunesse

Le volet Jeunesse s'adresse aux adolescents et jeunes adultes âgés 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.

Projet Orion

Notre participation au projet Orion s'est poursuivie cette année. Ce regroupement provincial s'adresse aux jeunes réfugiés âgés de 12 et 25 ans qui vivent dans l'une des 14 villes d'accueil du Québec.



Volet Soutien à la parentalité

Ce service s'est développé au fil des dernières années pour accompagner les parents lorsqu'il y a présence de difficulté d'adaptation scolaire qui dépasse le cadre académique. Un atelier de prévention sur « l'éducation positive » complète celui sur le système de la protection de la jeunesse afin d'outiller les parents nouveaux arrivants dans le transfert et l'adaptation de leurs habiletés parentales.

Ce volet inclut aussi l'animation du **programme Espace PARENTS** qui s'échelonne sur neuf rencontres et ce, trois fois par année en français avec les parents issus de l'immigration. Au besoin, des suivis personnalisés sont offerts.

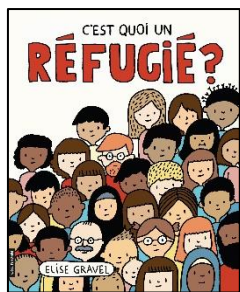
Depuis le mois de mai 2022, le projet pilote ICI FPJ a récemment pris la relève de l'atelier sur le système de la protection de la jeunesse créant une nouvelle répartition des tâches au sein de ce secteur et une collaboration avec l'agente responsable du volet soutien à la parentalité.

Volet communautaire

Ce volet vise principalement à préparer les familles aux vacances estivales des enfants grâce à un atelier sur les camps de jour, de l'aide à l'inscription, du soutien aux organismes et aux familles en cas de difficulté d'adaptation. Cette année, grâce au SANC, **57 enfants** ont fréquenté les camps de jours.

Ateliers et conférences

Quelques présentations sur les services du SANC et la réalité interculturelle à Sherbrooke ont été données par ce secteur. Pour une deuxième année consécutive, les 60 étudiants de troisième année du BAC en psychoéducation ont assisté à une conférence de trois heures sur l'accompagnement des familles et des jeunes issus de l'immigration. Les 15 étudiantes du DEC en éducation à l'enfance du CÉGEP de Sherbrooke ainsi que les huit interprètes en langue signée du CSSRS ont également reçu cette conférence.



En octobre, cinq ateliers de sensibilisation à la diversité à l'aide du livre « c'est quoi un réfugié? » de l'auteur Élyse Gravel ont été présentés à l'école de La Passerelle à Val-des-Sources en vue de faciliter l'intégration de jeunes nouveaux arrivants dans ce milieu scolaire.

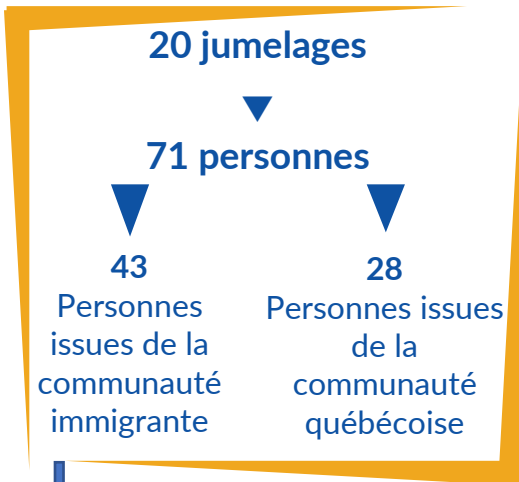
En 2021-2022, la restructuration du secteur et le manque d'effectif à l'automne ont fait en sorte que le nombre d'interventions aux familles a diminué. La reprise des activités s'est faite de façon optimale en février.

Nombre d'interventions famille 2021-2022

| Activités | Nombre de familles | |
|---|---------------------|---------------------|
| | 2021-2022 | 2020-2021 |
| Atelier d'information sur « le monde scolaire » | 46 | 34 |
| Atelier d'information de soutien à la parentalité * DPJ : Protection de la jeunesse * EP : Éducation positive | DPJ : 55 EP : 70 | DPJ : 43 EP : 57 |
| Espace Parents (3 groupes) | 13 | 15 |
| Suivi parental : routine, organisation, éducation | 1 | 66 |
| Soutien lors de rencontre école-famille | 13 | 23 |
| Suivis école-garderie-famille-communauté par téléphone ou courriel : facturation, intégration scolaire, référence au SAFRIE, suivi milieux de garde (CPE-garderie), camps de jour, demande d'ordinateur usagé, etc. | 255 | 419 |
| Aide pour l'inscription à la maternelle | 20 | 19 |
| Utilisation de la procure de matériel scolaire du SANC | 15 (30 jeunes) | 30 |
| Atelier d'information sur les camps de jour | 39 | 29 |
| Aide à l'inscription aux activités parascolaires et aux camps de jour | 57 | 34 |
| Atelier d'information sur l'intégration en garderie | 5 | 10 |
| Aide à l'inscription petite enfance : Place 0-5 (34), inscription garderie (33) | 67 | 23 |
| TOTAL des familles rejointes | 656 | 802 |

POUR DÉCOUVRIR UNE AUTRE CULTURE ET PARTAGER LA NÔTRE

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



Ce poste a été vacant de juillet 2021 à janvier 2022. De plus, avec les mesures sanitaires en vigueur durant l'année, le recrutement et les ateliers d'information ont véritablement commencé en février 2022.

Séances d'information et de formation

Au 30 juin 2022, nous avons réalisé **21 séances d'information** virtuelles qui ont permis de rejoindre **32 ménages de personnes nouvelles arrivantes** et **33 ménages de personnes issues de la communauté québécoise** pour un total de plus de **75 personnes** (adultes).

En mai 2022, 26 personnes ont participé à une formation en communication interculturelle dans les bureaux du SANC.

Originaire de : Colombie Madagascar, Algérie, Cameroun, Pérou, Haïti, Tunisie, Côte d'Ivoire, République centrafricaine, Togo, Iran

Activités réalisées

Juillet 2021 : activités mousse au chocolat et visite à la ferme La Bergerie de Martinville.



Avril 2022 : 12 personnes ont participé à une activité de cuisine d'empanadas.

Les participants ont pu apprendre à l'aide d'un chef colombien les étapes de fabrication d'empanadas typiquement colombiennes.



Mai 2022 : Activité de découverte du sport à rames, le bateau-dragons.

Vingt-trois personnes ont pu s'initier à ce sport nautique où le travail d'équipe est requis.



Juin 2022 : En collaboration avec l'Initiative sherbrookoise en développement des communautés (ISDC), une activité pique-nique d'échange interculturel a eu lieu où les jumeaux/jumelles du programme venaient écouter des personnes raconter leur parcours migratoire. Des 34 participants présents, 28 provenaient du jumelage interculturel du SANC et six de l'ISDC.

POUR FACILITER L'INTÉGRATION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Ce service favorise la pleine participation des personnes immigrantes à la vie collective et facilite leur intégration sociale et économique.

Dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) du MIFI, plusieurs activités collectives doivent être offertes aux personnes immigrantes. Ces ateliers visent à aider à l'intégration des nouveaux arrivants en les invitant à différentes séances d'information qui seront utiles à leur intégration. Ces ateliers peuvent être parfois donnés avec l'aide d'un interprète.

Le tableau de la page suivante montre une nette augmentation du nombre d'ateliers et de participants.

La majorité des séances prévues a atteint et souvent dépassé leur cible. Seulement quelques ateliers n'ont pu atteindre la cible prévue à cause aux mesures sanitaires en début de l'année 2021-2022 ou à une période où des postes étaient vacants au SANC.

Cependant, avec l'atténuation des mesures sanitaires, le nombre d'ateliers donnés et le nombre de participants ont augmenté. La pandémie nous ayant obligés à offrir la majorité des ateliers de façon virtuelle, par TEAMS, nous avons constaté qu'il était plus facile de joindre les gens de cette façon surtout en soirée. Il est ainsi plus facile pour toute la famille d'assister à la séance et donc d'augmenter non seulement le nombre de séances, mais surtout le nombre de participants par séance.

Dans ce contexte, l'agente a eu à faire des interventions auprès de clients pour leur apprendre l'utilisation de TEAMS

Les séances données par le service du Soutien à l'intégration concernent davantage l'intégration à la vie collective

Les séances données par le service des séances collectives sont complémentaires et axées sur des thèmes sociaux et économiques

SÉANCES D'INFORMATION

- COMMENT DEVENIR CITOYEN CANADIEN?**
Séance d'accompagnement destinée aux personnes immigrantes qui souhaitent connaître les conditions liées à l'obtention et au maintien de leur statut. Nous abordons les critères d'admissibilité, les coûts, les droits et les étapes à franchir.
- DEVENIR RÉSIDENT PERMANENT**
Cette séance d'information explore les possibilités qui existent pour devenir résident permanent canadien ou québécois.
- LE RÉSEAUTAGE: UNE STRATÉGIE D'INTÉGRATION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE**
L'atelier vise à offrir aux participants de nouvelles opportunités de réseautage et de développer un réseau social dans votre nouvelle société d'accueil. Nous vous partageons des stratégies gagnantes qui vous permettront de tirer des liens avec les personnes autour de vous!
- PERMIS DE TRAVAIL ET SON RENOUVELLEMENT**
Cette séance vous permettra de comprendre les étapes à suivre pour faire une première demande d'obtention d'un permis de travail.
- CNESST ET BULLETIN DE PAIE**
Comprendre vos droits en tant qu'employé(e) ou employeur(e). Lors de votre arrivée, nous expliquons les procédures relatives au Québec, du travail et de la santé au travail. L'importance de la santé et de la sécurité au travail. Nous abordons également les composantes et les obligations du bulletin de paie.
- MES DROITS ET LIBERTÉS**
Aidez-vous à comprendre pour connaître quels sont vos droits et vos libertés ainsi que les responsabilités et les devoirs liés à votre citoyenneté. Nous abordons également le rôle des syndicats au Québec.

Pour connaître la liste exhaustive et les dates des séances, visitez notre page Facebook : <https://www.facebook.com/SANC.Sherbrooke/events> ou téléphonez au 819 566-5373.

INFORMATIONS - INSCRIPTION
819 566-5373 | sanc@sanc-sherbrooke.ca
sanc-sherbrooke.ca

Service à l'immigration
Néo-Canadiens
Québec

Tableau des séances d'information – Soutien à l'intégration

| Atelier | Nombre d'ateliers | Nombre de participant |
|-------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Info-Impôt | 14 | 215 |
| Info REER/REEE | 2 | 48 |
| Les pièges de la consommation | 3 | 38 |
| Je découvre ma ville | 1 | 19 |
| Info-Hiver | 17 | 121 |
| Info assurance | 3 | 21 |
| Achat d'une voiture | 12 | 68 |
| Permis de conduire | 7 | 41 |
| Info-classement/documents | 11 | 43 |
| Bail et déménagement | 7 | 55 |
| Services aux résidents | 4 | 55 |
| Info-HLM | 4 | 40 |
| Demandeurs d'asile | 15 | 73 |
| TOTAL | 100 | 837 |
| TOTAL 2020-2021 | 95 | 573 |

Tableau des séances d'information – Séances collectives

| Atelier | Nombre d'ateliers | Nombre de participant |
|------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| La CNESST et le bulletin de paie | 7 | 38 |
| Le réseautage social | 6 | 36 |
| Le permis de travail | 1 | 10 |
| La demande de résidence permanente | 0 | 0 |
| Comment devenir citoyen canadien | 13 | 78 |
| Mes droits et libertés | 6 | 33 |
| Le syndicalisme au Québec | 4 | 23 |
| Info Loisirs | 1 | 9 |
| TOTAL | 38 | 227 |
| TOTAL 2020-2021 | 28 | 183 |

En cumulant les séances d'information des autres secteurs* qui font partie des séances incluses dans le PASI du MIFI, c'est un total de plus de **237 séances** qui ont été données à **1 619 personnes**

Comparativement à **183 séances** données à **1 087 personnes** en 2020-2021

* Santé, Petite enfance et scolaire, Soutien à l'accueil

POUR RÉPONDRE À LA CLIENTÈLE ET SOUTENIR TOUTE L'ÉQUIPE DU SANC DANS LEUR TRAVAIL QUOTIDIEN

La bureautique est le système nerveux central du SANC. Ce secteur s'occupe non seulement de l'accueil des clients, mais aussi de soutenir toute l'équipe dans leur travail.

Le secteur de la bureautique est en première ligne pour accueillir les clients sur place ou au téléphone et gérer les nombreux courriels qui entrent au SANC... mais c'est beaucoup plus que cela, c'est aussi :

- ▶ L'ouverture de dossiers de clients des secteurs de l'accueil et de l'accès au travail;
- ▶ Traiter les demandes pour les cartes de la STS et prendre la photo des clients;
- ▶ Classer, vérifier, calculer et traiter les feuilles de travail des interprètes pour le paiement des honoraires et pour la facturation des utilisateurs;
- ▶ Préparer la facturation au MIFI pour les familles RPCÉ;
- ▶ Répondre aux besoins administratifs et matériels de tous les secteurs.

Pour tout cela et bien plus, la bureautique est toujours au poste.

Cette année a été marquée par le **réaménagement de toute la réception**. Ajoutons à cela que des postes ont été vacants à certaines périodes, toute l'équipe de la bureautique a dû faire preuve de résilience et d'imagination pour continuer à bien soutenir l'équipe.

S'il y a eu du réaménagement des lieux, il y a eu aussi réaménagement des tâches dans la foulée de la nouvelle structure organisationnelle.

Avec l'augmentation des services offerts à notre clientèle et l'augmentation du nombre d'employés, les tâches se sont accrues et diversifiées. Cependant, avec un aménagement adapté et l'arrivée de nouveaux employés pour combler tous les postes, l'équipe de la bureautique est prête pour une nouvelle année.



LES AFFAIRES ET RELATIONS EXTERNES

POUR FAIRE LE PONT ENTRE LE SANC ET LES PARTENAIRES ET UTILISATEURS EXTERNES

Avec la nouvelle structure, il y a eu du mouvement dans ce département. En effet, la directrice du développement des affaires et communications (DDAC) occupe maintenant le poste de ce nouveau département.

Les communications

POUR PROMOUVOIR NOS SERVICES, ACTIVITES ET PROJETS DESTINES AUX PERSONNES IMMIGRANTES EN ESTRIE

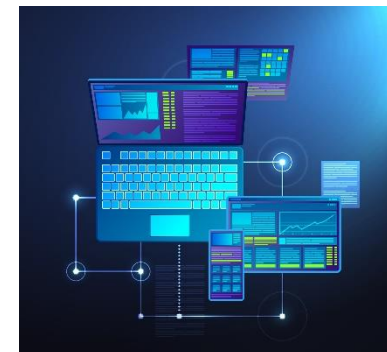
Le secteur des communications s'occupe de tout ce qui regarde la visibilité et de l'image de SANC. Il développe des outils permettant de promouvoir nos services, nos activités et projets destinés aux personnes immigrantes en Estrie, et ce sur plusieurs plateformes. Il s'occupe également des communications à l'interne en développant des guides afin de soutenir et informer l'équipe du SANC.

Dans le secteur des communications, l'arrivée d'une agente de communication au mois d'août a été d'une grande aide dans les différents projets à mettre en place tout au long de l'année.

Technologies de l'information (TI)

Étant donné la croissance du SANC et le télétravail pendant la pandémie, le volet TI a connu une augmentation dans la demande de soutien. Afin de mieux s'adapter aux conditions et adapter ses outils techniques, le SANC a apporté plusieurs modifications, comme :

- ▶ Entente de service avec une firme de gestion de parc informatique pour nos besoins de soutien technique et de sécurité informatique;
- ▶ L'achat d'un serveur adapté aux besoins de notre organisation;
- ▶ Amélioration et acquisition de différents systèmes et licences afin d'augmenter la puissance et la sécurité de notre parc informatique;
- ▶ Achats de nouveaux équipements comme des cellulaires, cameras et portables;
- ▶ La salle Indien a été équipée d'un système avec trois écrans et un système de son.



Communications externes

Cette année, le secteur des communications externes n'a rien ménagé pour faire rayonner les services, les activités et les projets du SANC destinés aux personnes immigrantes en Estrie. Ainsi, notons :

- ▶ L'Amélioration de l'image visuelle du SANC et dans les MRC de l'Estrie;
- ▶ La réactivation de notre présence dans les différents médias sociaux, dont Facebook et LinkedIn;
- ▶ Une hausse de créations visuelles à l'interne;
- ▶ Conception de nouveaux dépliants et mise à jour des anciens dépliants;
- ▶ Publication d'articles et d'affiches dans différents journaux;
- ▶ Envoi d'une infolettre mensuelle;
- ▶ Conception d'un calendrier de séances d'information.



Communications internes

Si ce secteur gère les communications externes, il s'occupe également des communications internes et l'aspect des technologies de l'information (TI) a été ajouté comme une partie très importante du développement du SANC cette année. Par conséquent, nous avons mis en place des outils et des formations pour soutenir l'équipe au niveau de l'utilisation des technologies de l'information et de la formation pour l'utilisation des outils comme Teams ou Outlook 365.



Nous souhaitons ajouter un deuxième agent communication afin de faire face aux défis du soutien des activités de tous les départements.

Renforcement du partenariat :

Ayant pour objectif de bien répondre aux besoins alimentaires que vivent certains nouveaux arrivants de la région de l'Estrie, nous avons renforcé le **partenariat naturel avec la Fondation Rock-Guertin**. Cette aide alimentaire favorise un meilleur départ aux différentes familles immigrantes et rend le processus d'intégration plus facile à gérer. Grâce à cela, environ 200 à 300 familles recevront un panier de départ d'une valeur estimée à 250 \$, qui se résume à un total estimé de 500 dépannages alimentaires par année.



Également, nous avons solidifié nos liens de partenariat avec notre grand donateur, la **Fondation Desjardins** et ce pour une deuxième année consécutive.

Activités et événements

Noël 2021

Toujours à cause des restrictions sanitaires, nous n'avons pu organiser notre habituelle fête de Noël pour les nouveaux arrivants en personne.

Cependant, nous avons souligné ce moment important en préparant plus de 100 paniers de Noël qui ont été livrés aux nouveaux arrivants de l'année. L'organisation et la livraison de ces boîtes ont été rendues possibles grâce à la participation et à la collaboration de **nombreux bénévoles du SANC** et d'un **groupe d'étudiants du Séminaire de Sherbrooke**. Nous avons également reçu des cartes cadeaux d'un **donateur anonyme** et des dons de notre partenaire la **Banque de Montréal (BMO)**, lesquels ont été inclus dans la création des paniers de Noël. Plusieurs cartes de vœux de Noël incluant une carte cadeau ont été envoyées à tous nos nouveaux clients de l'année 2021. Nous en avons profité pour renforcer nos liens avec les clients, les partenaires et les collaborateurs.



Finalement, nous avons conçu une vidéo de vœux de Noël 2021 pour tous les nouveaux arrivants qui sont venus s'installer dans la région de l'Estrie.



Départ à la retraite de Mercedes Orellana

Le 28 janvier 2022 était la dernière journée de travail de Mercedes Orellana. Une retraite bien méritée après avoir consacré 28 ans de sa carrière auprès de personnes immigrantes dont 22 ans à titre de directrice générale. On ne pouvait évidemment pas passer cet événement sous silence.

En raison des contraintes sanitaires encore en vigueur en janvier, nous avons souligné son départ avec une rencontre en ligne le 28 janvier 2022 à laquelle participaient tous les employés du SANC.

En avril 2022, la députée fédérale de Sherbrooke, Mme Élisabeth Brière a remis à Mme Orellana une médaille de reconnaissance pour sa contribution à la cause des personnes immigrantes.

Finalement, le jeudi 9 juin, un cocktail dinatoire au restaurant l'Empreinte est venu souligner de façon officielle son départ en compagnie de sa famille, des membres du conseil d'administration et d'employés du SANC. Durant la soirée, une vidéo relatant des moments vécus aux SANC a été présentée.



Conclusion

Le département des affaires et relations externes fait face à la croissance de l'organisme. Ce fut une année de transition et d'adaptation de certains de nos services. La prochaine année offrira aussi de nombreux défis que nous sommes prêts à relever.

POUR ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI

Ce secteur, avec l'appui financier de Services Québec, vise à soutenir les personnes immigrantes dans leur recherche d'emploi

Nous avons renouvelé l'entente avec Services Québec. Cette entente permet aux personnes immigrantes ayant le statut de résident permanent, citoyen canadien ou travailleur étranger temporaire et habitant sur le territoire de l'Estrie de bénéficier de nos services d'aide à l'emploi.

Chaque volet de cette entente joue un rôle spécifique afin de permettre de bien accompagner les nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi et de les aider à connaître le marché de travail québécois afin de trouver l'offre d'emploi la plus adaptée, voici les ententes de 2021-2022 :

En action pour mon intégration

Ce service s'adresse à une clientèle autonome qui détient les compétences nécessaires à leur projet professionnel et qui est prête à intégrer un emploi. Les participants de ce programme ont un objectif clair et réaliste. Toutefois, ils connaissent peu ou pas le marché du travail québécois ainsi que les méthodes de recherche.

Maintien en emploi

Cette entente s'adresse à des personnes immigrantes qui participent à une autre mesure de Services Québec et qui vivent une problématique qui affecte leur maintien en emploi ou en formation.

L'objectif du programme est de réduire les risques d'abandon en soutenant la personne dans son cheminement.

Placement assisté

Ce programme s'adresse à une clientèle qui est prête à s'engager dans un processus de recherche d'emploi dans le but de favoriser l'intégration durable sur le marché du travail. Dans celui-ci, les interventions sont adaptées et personnalisées en fonction du besoin des participants et de leurs obstacles face à l'emploi qui peuvent être variés (méconnaissance des techniques, projet peu réaliste, diplôme non reconnu, difficultés d'ordre personnel, etc.).

Groupe éloigné du marché du travail

Cette activité s'adresse à des personnes immigrantes ayant un parcours migratoire difficile ou qui ont besoin d'aide en ce qui concerne le développement de l'employabilité, d'habiletés, d'attitudes et d'autonomie.

Cette année, l'atteinte des cibles a été un grand défi, et ce pour plusieurs raisons :

| Entente | Nombre de participants/ cibles Services Québec |
|--------------------------------|---|
| En action pour mon intégration | 4/80 |
| Placement assisté | 51/90 |
| Grouperement éloigné | 2/18 |
| Maintien en emploi | 0/15 |
| Total | 57/203 |
| Total pour 2020-2021 | 141/203 |

La pénurie de main-d'œuvre en Estrie

La pénurie de main-d'œuvre est un enjeu observé dans tous les secteurs d'activités et partout au Québec et l'Estrie n'y échappe pas.

Pour remédier à la situation, les employeurs se montrent plus flexibles et ils ont tendance à adapter ou réduire leurs exigences liées à l'emploi. Ce nouveau contexte a un effet sur le recrutement de clients potentiels ou sur la durée d'accompagnement des participants. Cela entraîne une moins grande participation puisque la personne immigrante se trouve un emploi avant de débiter ou en cours du processus, particulièrement pour les emplois non spécialisés.

C'est pourquoi, cette année, la plupart des personnes immigrantes ayant un accompagnement cherchent un emploi spécialisé. Cependant, bien qu'ils aient des compétences, des qualifications et de l'expérience qui peuvent être transférables sur le marché québécois, la difficulté demeure la reconnaissance de celles-ci.

La francisation de base

Malgré la quantité et la qualité des services en francisation offerts à Sherbrooke, les cours de français sont parfois insuffisants pour

développer un niveau convenable de la langue parlée en vue de l'admission aux services d'accompagnement en recherche d'emploi ou pour occuper un emploi dans un métier spécialisé. Cependant, les chercheurs d'emploi peuvent intégrer un emploi non spécialisé ou un emploi qui demande un niveau de langue débutant.

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.

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.

Pénurie et roulement de personnel

Le SANC, comme beaucoup d'organismes, a été touché par la pénurie de main-d'œuvre et le secteur de l'accès au travail a été particulièrement affecté par ce phénomène. Ainsi, pour la majeure partie de l'année, les trois postes de conseiller en emploi étaient vacants. Un premier conseiller est entré en poste en février ce qui a rendu impossible l'atteinte des cibles.

Et également...

Ajoutons que le contexte des mesures sanitaires et le peu de références des partenaires externes sont à considérer à l'atteinte des cibles.

Malgré tous ces facteurs, soulignons l'augmentation de l'achalandage pour l'entente placement assisté. La collaboration bonifiée avec les différents intervenants du SANC a contribué à augmenter le référencement à l'interne.

Présentation Cégep de Sherbrooke

Nous avons organisé une présentation au sujet de LinkedIn pour un groupe de francisation du Cégep de Sherbrooke. Cette activité a permis aux 11 étudiants d'en apprendre davantage sur l'utilisation du réseau social professionnel. Ce fut une occasion pour visiter les locaux du SANC et d'en apprendre plus sur nos services. D'ailleurs, des participants à cette présentation ont amorcé leur accompagnement en recherche d'emploi avec la conseillère à la fin de leur francisation.

Présence des employeurs

Encore cette année, les employeurs ont été présents. Nous avons reçu un total de **900 offres d'emplois** des entreprises en Estrie, lesquelles ont sollicité notre aide pour tenter de combler les postes qu'elles avaient à offrir.

Collaboration avec l'agent de liaison entreprises

Grâce à la collaboration de notre agent de liaison entreprises, depuis le mois de mars nous avons eu l'occasion de rencontrer plusieurs entreprises qui sont venues dans nos locaux afin d'établir un pont entre notre clientèle et d'éventuels employeurs.

Quelques personnes ont été recrutées dans ces séances.



POUR SOUTENIR LES EMPLOYEURS DANS LEUR GESTION DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET FAIRE LE LIEN AVEC LES PERSONNES IMMIGRANTES À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI

L'agent de liaison entreprises a pour mandat de répondre aux différents besoins des entreprises et institutions dans l'embauche de travailleurs issus de l'immigration.

Avec la nouvelle structure organisationnelle du SANC, ce poste est maintenant un secteur distinct de celui de l'accès au travail et fait partie du département des affaires et relations externes.

L'année 2021-2022 a été marquée par la pénurie de main-d'œuvre. Ce poste devient donc un élément clé dans le développement actuel et futur de nos services, de la diversité de notre clientèle et de nos partenaires.

Nous répondons aux besoins des entreprises et institutions par **quatre offres distinctes**.

1. L'aide à l'embauche d'une personne immigrante

En collaboration avec notre service de l'accès au travail, ce service permet d'arrimer les profils de nos candidats, soit les personnes immigrantes que nous accompagnons, avec les besoins des entreprises de la région de l'Estrie en recherche de main-d'œuvre.

Ce service est offert **en individuel**, par le référencement d'un candidat ayant le profil recherché par une entreprise. Il est également offert **en groupe** par le biais de mini-événements carrière dans nos locaux avec une entreprise de la région afin qu'elle présente aux personnes immigrantes les opportunités de carrières dont elle dispose et permettre un échange direct avec les personnes en recherche d'emploi. Cette année, huit événements de ce genre ont été organisés avec les entreprises suivantes :

- ▶ Costco
- ▶ Cascade
- ▶ Société sylvicole Chambord
- ▶ McDonald's
- ▶ Les industries Plastipak
- ▶ Toyota Gosei
- ▶ Comco
- ▶ Cégep de Sherbrooke



**Plus de
900 offres
d'emploi
affichées sur
notre site
internet**



2. Formations pour les cadres et les employés

Ce service a pour but de sensibiliser les entreprises à la communication interculturelle et la gestion de la diversité, de faire face aux enjeux de la diversité culturelle pour faciliter une meilleure intégration des travailleurs issus de la diversité et sensibiliser les entreprises aux avantages de l'intégration de la dimension ethnoculturelle au sein de leurs équipes.

Plus de **39 heures de formation** ont été données aux entreprises cette année. Parmi elles, nous pouvons citer : BRP, Ball, Attraction Lac Drolet, Plein air interculturel, South Shore, Verbom et l'Université de Sherbrooke.

Par ailleurs, nous avons organisé des rencontres afin de présenter nos services à près d'une **vingtaine d'entreprises** de la région.

3. Service d'interpréariat

Cette offre vise à faciliter l'échange entre l'employeur et son employé en cours de francisation ou en apprentissage du français. Les demandes sont transmises directement à notre banque d'interprètes.

Les entreprises font appel à ce service pour faire comprendre toutes les subtilités liées aux tâches ou à la santé et sécurité au travail des travailleurs immigrants en apprentissage de la langue française. Ce service permet aux travailleurs de mieux saisir toutes les informations et les subtilités importantes liées au poste et à l'entreprise.

De plus en plus, nous pouvons constater une demande grandissante des entreprises pour ce service en raison du recrutement à l'international dont les travailleurs sont en apprentissage de la langue française.

4. Accompagnement dans l'accueil et l'intégration des travailleurs immigrants

Nous collaborons avec différentes entreprises et institutions dans toute la région de l'Estrie pour assurer un meilleur accueil et une meilleure intégration des travailleurs et étudiants dans la société québécoise. L'objectif est d'offrir nos services d'accueil et d'intégration (en étroite collaboration avec l'accueil estrien) au plus grand nombre de travailleurs et d'étudiants internationaux afin de favoriser la rétention des personnes immigrantes dans les entreprises et nos territoires.

En conclusion, nous allons continuer à bonifier ce service et nous imposer comme acteur pouvant apporter des solutions concrètes aux entreprises en termes référence de main-d'œuvre, de formation et d'accompagnement dans l'accueil et l'intégration des travailleurs immigrants en Estrie.



POUR ÉTABLIR LE PREMIER CONTACT AVEC LES PERSONNES IMMIGRANTES

L'agent de soutien à l'installation a comme rôle principal d'établir le premier contact avec les clients pour définir et comprendre les besoins de chaque personne de tous les statuts (sauf les demandeurs d'asile et les RPCÉ).

Ce poste, qui était précédemment avec le secteur de l'accueil et l'intégration, a été déplacé sous l'égide du département des Affaires et relations externes à la suite de la mise en place de la nouvelle structure. L'actuel agent est entré en poste en mars 2022.

L'agent de soutien à l'installation est le premier contact avec le client de tous les statuts sauf pour les demandeurs d'asile et pour les RPCÉ. Il a pour objectif d'offrir une réponse rapide au client afin de répondre à son besoin ou le diriger vers le secteur approprié s'il y a lieu.

Son rôle consiste à :

- ▶ L'ouverture de dossier.
- ▶ Offrir une séance d'information Première démarche d'installation (PDI),
- ▶ Donner des explications et vérifier des documents essentiels
- ▶ Informer sur les services offerts par le SANC.
- ▶ Référer, au besoin, aux différents secteurs du SANC

Ces clients ont contacté directement le SANC ou peuvent être référé par des partenaires comme **Entreprendre Sherbrooke, d' Agent d'aide à l'immigration (AAI) ou d'entreprises et d'institutions.**

Cette année, ce poste s'est beaucoup développé surtout à cause de la forte hausse de **travailleurs temporaires et d'étudiants internationaux** (nouvelle clientèle à laquelle on peut maintenant offrir des services) et des travailleurs référés par les agents à l'intégration et la régionalisation.

Nous avons aussi constaté une forte demande pour les statuts de travailleurs temporaires. Les services offerts à ces clients se font actuellement majoritairement en espagnol.

Si la tendance se maintient, nous envisageons la possibilité d'avoir un deuxième agent de soutien à l'installation.

POUR DÉVELOPPER OU RENFORCER LES COMPÉTENCES INTERCULTURELLES ET L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ DANS LES ARRONDISSEMENTS DE SHERBROOKE

Ce projet a pour objectif de sensibiliser les organismes, les propriétaires d'habitation locatives et les institutions offrant des services à la population en générale à l'apport des personnes immigrantes venant s'établir dans leur arrondissement.

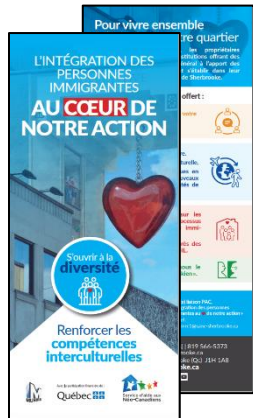
Ce projet a vu le jour à la suite d'un appel de projets du MIFI dans le cadre du programme d'appui aux collectivités (PAC).

Le projet présenté par le SANC s'intitule **L'intégration des personnes immigrantes au cœur de notre action**. Il devait commencer à l'automne 2021 pour se terminer en août 2023. Cependant, le poste est resté vacant jusqu'en janvier 2022.

Sondage : La diversité dans votre quartier

Le SANC a fait appel à l'**OEDC** pour être accompagné dans la réalisation d'un questionnaire qui a ensuite été diffusé dans les différents arrondissements de Sherbrooke.

La première partie de la démarche avec ce sondage visait à recueillir des données générales sur les perceptions, les expériences et les besoins des citoyens sherbrookoïses en matière d'intégration des nouveaux arrivants et de dispositions générales au rapprochement interculturel dans les arrondissements de la Ville de Sherbrooke.



Le taux de réponse au sondage a été relativement élevé, soit 95,5%. L'analyse des résultats a permis de déterminer les questions à aborder dans les groupes de discussion recrutés par le SANC et animés par l'OEDC. Fort de ses informations, nous avons ensuite développé des ateliers, des capsules vidéo et des articles.

Ateliers

Seize ateliers de partage de pratique en matière d'intégration des nouveaux résidents dans les communautés de la MRC de Sherbrooke seront réalisés avec la participation de l'Observatoire estrien du développement des communautés (**OEDC**). Ces ateliers seront présentés dès l'automne 2022.

Capsules vidéo

Trois courtes capsules vidéo ont été réalisées sur les parcours migratoires de trois personnes immigrantes établies à Sherbrooke. Ces trois capsules, **Le parcours migratoire d'une personne réfugiée**, **Le parcours d'un étudiant étranger** et **Le travailleur temporaire** seront présentées lors de l'atelier sur le Parcours migratoire.

Articles dans le journal Le propriétaire de la RPHL

En 2022-2023, six articles seront publiés dans le journal **Le propriétaire** afin de sensibiliser les propriétaires à différents parcours migratoires et à mieux comprendre la réalité et l'impact qu'ils peuvent avoir dans leur intégration.

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

La banque d'interprètes favorise l'accès aux services sociaux et de santé aux immigrants ne s'exprimant ni en français ni en anglais.

Depuis la réorganisation en janvier 2022, ce secteur fait maintenant partie du département des Affaires et relations externes.

**Notre banque compte
123 interprètes.**

**Le service est offert
dans 28 langues**

Honoraires et frais d'utilisation

Les honoraires des interprètes ainsi que les coûts aux utilisateurs n'avaient pas été révisés depuis un bon moment. C'est pourquoi, cette année, nous avons procédé à une analyse comparative des coûts, des honoraires offerts par d'autres organismes et les modalités pour l'utilisation d'un interprète. Des ajustements ont été apportés et tous les utilisateurs ont reçu l'information. Le tout est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2022.

À la suite de cette analyse, les **honoraires des interprètes ont été augmentés** ainsi que le remboursement du temps de formation et les frais de déplacement et la **durée minimum d'une rencontre en présentiel est passée d'une à deux heures.**

Nouveaux interprètes – recrutement et formation

La pénurie de main-d'œuvre touche aussi la banque d'interprètes.

C'est pourquoi, de concert avec le secteur des communications, une campagne de recrutement a été mise en place cette année. Une nouvelle affiche a été produite et a été distribuée dans différents points de réunion comme les épiceries spécialisées, le Cégep, des églises, etc.

Plusieurs publicités sur les médias sociaux ont été diffusées, ce qui a permis de faire circuler notre offre en ligne partout au Québec et ainsi élargir la zone de recrutement. Finalement, nous avons participé à la Fête de la famille de Fleurimont pour faire la promotion de nos services d'interprétariat

Ainsi, nous avons pu recruter et former **34 interprètes**, soit 10 de plus que l'année dernière. La formation de trois heures offerte aux interprètes a été donnée à 16 reprises. Les formations données cette année étaient pour des interprètes en espagnol, dari, turc, swahili, kirundi, kinyarwanda, russe, ukrainien, arabe, sango et mandarin.



Formation

Cette année, la formation *Travailler avec un interprète* a été donnée à deux reprises. Ce sont **56 nouveaux agents d'aide à l'intégration**, chefs d'équipe et responsables du MIFI qui ont été formés.

Interprétariat à distance

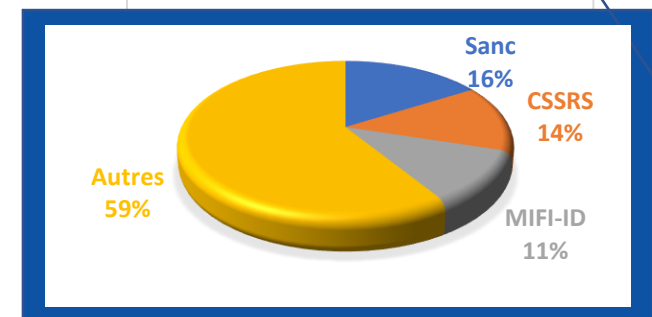
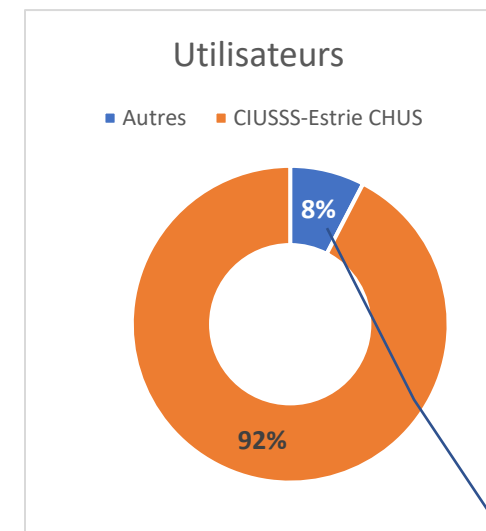
En mars 2022, nous avons eu la bonne nouvelle concernant le renouvellement de l'entente avec le MIFI dans le *Projet Parcours d'Accompagnement Québec* qui a été prolongée jusqu'au 31 mars 2023. Dans le cadre de ce projet, la Banque d'interprètes a fourni les services d'interprétariat lors de **332 séances** au cours de l'exercice 2021-2022, en espagnol, arabe, persan, tagalog, portugais, russe et ukrainien, ce qui représente **une augmentation de 53%** par rapport à l'exercice antérieur. Les demandes ont été traitées, et confirmées aux Agents d'aide à l'intégration dans un délai maximal de 48 heures.

Les utilisateurs

Cette année, ce sont **83 différents usagers** qui ont utilisé les services de la banque d'interprètes.

Les principales langues demandées sont : arabe, dari, espagnol, swahili et sango

Les autres langues sont : en anglais, bosniaque, farsi, haoussa, kinyarwanda, kirundi, lingala, mandarin, népalais, pachtou, persan, portugais, russe, serbo-croate, tagalog, turc, ukrainien, urdu et vietnamien

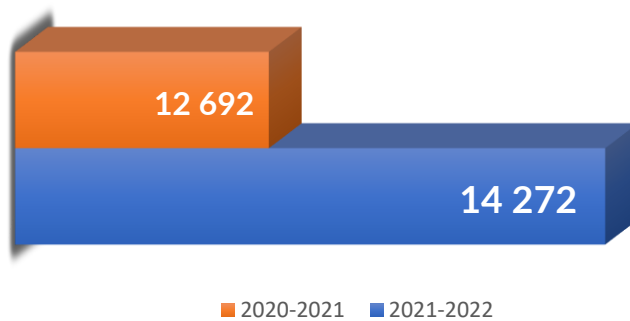


La banque d'interprètes en chiffre

L'allègement des mesures sanitaires et la recrudescence des arrivées ont contribué à une augmentation du nombre d'entrevues de 12% pour 2021-2022.

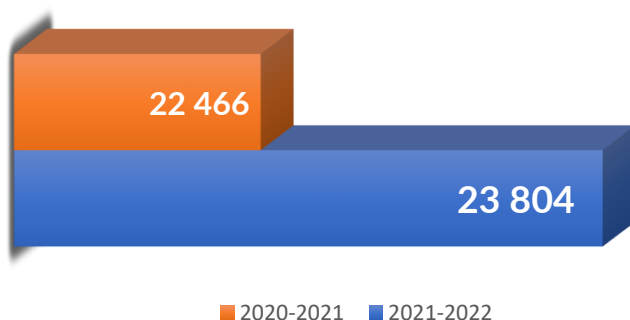
Soulignons que cette année, nous avons eu plus de demandes provenant des entreprises qui accueillent des travailleurs étrangers. Les demandes d'interprétariat peuvent être pour plusieurs heures, jours voire semaines ou même des mois.

Nombre d'entrevues



Les demandes d'interprétation à distance (téléphoniques ou par visioconférence) ont dépassé, pour une deuxième année consécutive, les séances en personne.

Nombre d'heures d'entrevues



Entrevues 2021-2022



LES RESSOURCES HUMAINES

POUR GÉRER, MOBILISER ET DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES IMPLIQUÉES DANS LES ACTIVITÉS DU SANC

Ce secteur est maintenant devenu un département de la nouvelle structure organisationnelle. Son mandat se divise en cinq grands points :

1-La dotation

La dotation est tout ce qui touche de près ou de loin à l'embauche. En partant de l'analyse du besoin, la création de l'affichage, l'affichage, la sélection, les entrevues, les vérifications, l'embauche, l'accueil et l'orientation, la formation, la probation, le rendement, etc.

Considérant la pénurie de main-d'œuvre et les 17 postes vacants en janvier 2022, le défi a été majeur, mais bien relevé. Certaines pratiques ont aussi été bonifiées afin d'optimiser notre processus d'embauche.

L'année 2021-2022 peut se décrire en trois grands dossiers pour ce département :

- ▶ **Recrutement et intégration des nouveaux employés**
- ▶ **Équité salariale**
- ▶ **Négociation d'une nouvelle convention collective**

2-Les relations de travail

Ce point vise à veiller à ce que les membres des équipes de travail se développent pour accomplir leur travail et bâtir des relations basées sur le respect et l'ouverture, le tout pour instaurer un partenariat efficace et s'il y a lieu, la gestion des conflits.

Ce point touche également, entre autres, à la gestion des congés, des vacances, des absences, des heures maladies ainsi que la gestion de la convention collective. La négociation de la nouvelle convention collective a été un élément marquant de cette dernière année.

3-La prévention, santé et sécurité au travail

En lien avec Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la directrice veille au respect des droits et obligations imposées par la Loi, soit : l'inscription à la CNESST, la prévention, la déclaration des salaires, les accidents de travail, les affectations et retraits préventifs, l'équité salariale, etc. Une demande d'équité salariale ainsi qu'un comité mieux-être relativement avec le mieux être au travail font partie des actions ciblées.

4-La formation

Formation continue ou ponctuelle des employés concernant les besoins de leur poste. Plusieurs formations ont été offertes aux employés du SANC afin de bonifier et consolider leurs compétences.

5-Rémunération

Gestion de la paie, gestion des avantages sociaux, assurances collectives, régime volontaire d'épargne retraite (RVER), etc.

**Au 30 juin 2022, le SANC comptait
43 employés en poste**

- ▶ **L'équipe compte 39 femmes et 4 hommes**
- ▶ **La moyenne d'âge est de 44 ans**
- ▶ **Les employés sont originaires de 17 pays différents**

| SERVICES AUX PERSONNES IMMIGRANTES | AFFAIRES ET RELATIONS EXTERNES | DIRECTION (suite) | |
|--|--|---|--|
| <p>Accueil et intégration</p> <p>Intervenant à l'accueil Farnaz Abbassi Madina Asefi Aziza Naikbeen Dhiaeddine Ouaja Chérine Pascaud Tarik Tairi* - <i>Vacant</i></p> <p>Agent de soutien linguistique Ache Abdelaziz Saleh Sultana Jabarkhail</p> <p>Banque des bénévoles Maurice Demers</p> <p>Agent de soutien à l'accueil Miguel Porta</p> <p>Intervenant Liaison MRC Myriam Nadeau</p> <p>Vie communautaire</p> <p>ICI santé Lobna Abid Naïma Warit</p> <p>ICI Femmes Anne-Sophie Bordeleau</p> <p>ICI Famille protection de la jeunesse Carianne Lessard</p> | <p>ICI petite enfance et scolaire/jeunesse Hanene Ncibi Pauline Ronsmans Mercedes Zeledon* - <i>Vanessa Javaux</i></p> <p>PES-5 MRC : Vacant</p> <p>Jumelage interculturel Lydia Bouffard* - <i>Barbara Tonnessen</i> Jumelage 5 MRC : Vacant</p> <p>Agent de soutien à l'intégration Adriana Bétancur</p> <p>Animateurs séances collectives Fabienne Gbaguidi* Katia Tétreault</p> <p>Bureautique</p> <p>Technicien en bureautique Julieth Alvarez* Brenda Ledesma Sonia Richard</p> <p>Réceptionniste Khaoula Khedhri Maria Aceros (banque interprètes)</p> <p>Agent de bureau Marie-France Grenier</p> <p>Soutien administratif Marta Rivera Viscarra</p> | <p>Agent de communication Luz Stella Hernandez 1 vacant</p> <p>Agent de liaison entreprise Patrick Amuli</p> <p>Agent de soutien à l'installation Karla Ruiz</p> <p>Appui aux collectivités Marlène Zeledon</p> <p>Employabilité Catherine Dubé 2 vacants</p> <p>Agent de liaison Banque d'interprètes Monica Sierra</p> <p>Adjoint Banques d'interprètes Moqadesa Adel Viviane Thuot* - <i>Soulef Ayadi</i> Joelle Inashaka</p> <p>RESSOURCES HUMAINES</p> <p>Agente ressources humaines 1 vacant</p> | <p>Directrice générale Manon Couture</p> <p>Adjointe à la direction Josée Marleau</p> <p>Directrice affaires et relations externes Irene Frias</p> <p>Directrice services aux personnes immigrantes Annabelle Roblès</p> <p>Directrice ressources humaines Annabelle Racicot</p> <p>Responsable Accueil et intégration Fadila Saïdi</p> <p>Responsable de la vie communautaire Magninin Kone</p> <p>Responsable bureautique Carolina Duque</p> |

* En congé maternité ou maladie ou congé sans solde et l'employé temporaire en remplacement

ANNEXE 1- 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 2021-2022, nous pouvons citer :

| | | |
|---|--|---|
| <p>CIUSSS-Estrie CHUS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stratégie en lien avec la santé - Clinique des réfugiés - Comité itinérance <p>Table de concertation sur la santé des réfugiés-provinciale</p> <p>TCRI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regroupement d'organismes en service des nouveaux arrivants (ROSNA) - Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants (ROSINI) - Comité codéveloppement <p>Table de concertation régionale Estrie 0-5 ans</p> <p>Persévérance régionale éducative estrienne (PRÉE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volet stratégique - Volet expertise terrain | <p>ISDC Table de concertation quartier est de Sherbrooke</p> <p>Projet Budget Plus</p> <p>MIFI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Statutaire - Opérationnel - Interprétariat à distance - AAI - Logement - Objectif intégration - RPCÉ <p>Services Québec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité Salon Priorité emploi - Comité directeur - Forum Ressources externes <p>Ville de Sherbrooke :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité employabilité - Comité francisation - Comité gouvernance - SSRI | <p>Granit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Groupe tactique - CAMO <p>Table accueil et attractivité (TARA)</p> <p>OEDC - Cellule de veille régionale</p> <p>Vision attractivité</p> <p>Ascot en santé</p> <p>TCJS-jeunesse Sherbrooke</p> <p>Table de concertation accueil, inclusion, rétention</p> <p>Comité concertation diversité culturelle HSF et Granit</p> |
|---|--|---|

Le SANC continue à collaborer avec les ressources du milieu, qu'il s'agisse des institutions publiques, des organismes communautaires ou des entreprises privées. Voici une liste non exhaustive de nos collaborations :

| | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 • CDC de Sherbrooke • Cégep de Sherbrooke • Centre communautaire d'aide juridique de l'Estrie • CÉP de l'Estrie • Chambre de commerce de Sherbrooke et régions • CIME • CIUSSS de l'Estrie-CHUS • Comité 20-30 de Valcourt • Comité d'entraide CDC et Sherbrooke ville en santé | <ul style="list-style-type: none"> • CSSRS • Desjardins • DPJ • Église syrienne orthodoxe Saint-Éphrem • Entreprendre Sherbrooke • Estrie Aide • FCCE • Fondation Rock Guertin • Intervention de quartier (Jardins-Fleuris) • ISDC • L'Escale • La Méridienne • Magog Technopole • MTSSS • MIFI • Moisson Estrie • Motel La Marquise • MRC de Coaticook • MRC de Memphrémagog • MRC des Sources • MRC du Granit | <ul style="list-style-type: none"> • MRC du Haut Saint-François • MRC du Val Saint-François • MSSS • New Horizons • OEDC • OMHS • Plein air interculturel de l'Estrie • PRAIDA • PRÉE • Régie du logement du Québec • Revenu Québec • SADC-CAE • SAFRIE • Salon priorité emploi • Services Québec • Sherbrooke Innopole • STS • Université de Sherbrooke • Usihome • Ville de Sherbrooke |
|--|--|--|

ANNEXE 2- FORMATIONS

Voici une liste de formations suivies par le personnel du SANC.

| Titre de la formation | Présentée par | Nombre de participants | Durée totale (heures) |
|---|---|------------------------|-----------------------|
| Animer d'une manière dynamique les rencontres et les formations en ligne | Consensus | 2 | 12,0 |
| Appréciez la contribution de vos employés | CABS | 3 | 21,0 |
| Assumer mon leadership dans mon travail | CABS | 3 | 21,0 |
| Atelier de déconstruction des préjugés | Carrefour des ressources en interculturel | 6 | 90,0 |
| CERI-GES | Yurika | 10 | 48,0 |
| CNESST | TCRI | 1 | 6,0 |
| Codéveloppement | RIVO | 3 | 9,0 |
| Démystifier les statuts et parcours migratoires | TCRI | 5 | 35,0 |
| Échange sur la Politique sur l'Équité, la diversité et l'inclusion du CIUSSS de l'Estrie-CHUS | CIUSSS | 1 | 1,5 |
| Espace d'échange ICI-santé | MIFI | 3 | 9,0 |
| Formation sur la loi de la protection de la jeunesse | Centre jeunesse Estrie | 1 | 12,0 |
| Formation Démystifier les statuts et parcours migratoires | TCRI | 3 | 18,0 |
| Forum sur l'intégration | Forum sur l'intégration-ERIQA | 1 | 18,0 |
| Garder le feu sacré au travail | CABS | 3 | 21,0 |
| Intervenir adéquatement dans les cas problèmes d'employés | CABS | 1 | 7,0 |
| Intervenir auprès des personnes réfugiées - l'approche sensible au traumatisme | CERDA | 3 | 4,5 |
| L'approche interculturelle handicap-immigration | AMEIPH | 2 | 12,0 |
| L'épistémologie du radicalisme djihadiste contemporain | Université Laval-Chaire UNESCO | 1 | 2,0 |
| Forum sur l'intégration | ERIQA | 1 | 6,0 |
| L'intervention en contexte de radicalisation/polarisation sociale | Équipe polarisation Estrie | 3 | 13,5 |
| La relation de presse : Les grands principes | Isarta | 1 | 3,5 |

| Titre de la formation | Présentée par | Nombre de participants | Durée totale (heures) |
|--|----------------------------------|------------------------|-----------------------|
| L'Art de prendre la parole en public | Communication Jean Malo | 3 | 35,0 |
| Le racisme vu sous l'angle des droits de la personne | TCRI | 1 | 4,0 |
| Les 6 chapeaux de la réflexion | Axxel Bromelin | 40 | 120,0 |
| Les enjeux interculturels et intergénérationnels auxquels font face les familles immigrantes. | TCRI | 2 | 12,0 |
| Les étapes post-acceptation de la demande d'asile | CERDA | 2 | 3,0 |
| Les fondements théoriques et neurobiologiques des traumatismes | CERDA | 2 | 3,0 |
| Les statuts d'immigration temporaire | TCRI | 3 | 18,0 |
| L'inclusion des familles immigrantes: pour une synergie accrue en éducation des adultes | TCRI | 1 | 1,5 |
| Mieux comprendre comment l'accompagnement des personnes réfugiées peut nous affecter et nous transformer | CERDA | 2 | 3,0 |
| Muscler mon courage managérial | Centre d'action bénévole | 1 | 7,0 |
| Optimiser les compétences et les talents des membres d'équipe | Centre d'action bénévole | 3 | 21,0 |
| Politiques de condition de travail | CABS | 3 | 21,0 |
| Pour un accompagnement optimal de l'enfant: des ingrédients aussi subtils que puissants! | RPCECE | 1 | 2,0 |
| Présentation sur la pleine participation des personnes immigrantes du Centre InterActions | TCRI | 1 | 3,0 |
| Réussir mon début de carrière dans la fonction de gestionnaire | CABS | 3 | 21,0 |
| Séance d'information : fugues et l'exploitation des mineurs | Réseau Enfants-Retour | 1 | 2,0 |
| Table ronde : Trajectoires des résistances collectives face aux violences systémiques | TCRI | 1 | 2,0 |
| Trauma chez les personnes réfugiées : Mieux comprendre pour mieux intervenir | Tamar Wolofsky et Mélanie Gagnon | 2 | 6,0 |

ANNEXE 3 - ACRONYMES

| | |
|---------------------------|--|
| AAI | Agent d'aide à l'immigration |
| ACEF | Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie |
| AÉT | Association éducative transculturelle |
| AIDE | Actions interculturelles de développement et d'éducation |
| AMEIPH | Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées |
| CABS | Centre d'action bénévole de Sherbrooke |
| CALACS | Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel de Sherbrooke |
| CAVAC | Centre d'aide aux victimes d'actes criminels |
| 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 |
| CIME | Centre d'intégration au marché de l'emploi |
| 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 |
| CSSRS | Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke |
| DPJ | Direction de la protection de la jeunesse |
| ERIQA | Équipe de recherche sur l'immigration au Québec et ailleurs |
| FCCE | Fédération des communautés culturelles de l'Estrie |

| | |
|--------|---|
| ICI | Intervenants communautaires interculturels |
| ISDC | Initiative sherbrookoise en développement des communautés |
| MIFI | Min. 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 |
| OEDC | Observatoire Estrien du développement des communautés |
| 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 |
| RPCECE | Regroupement Des Centres De La Petite Enfance |
| 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 |