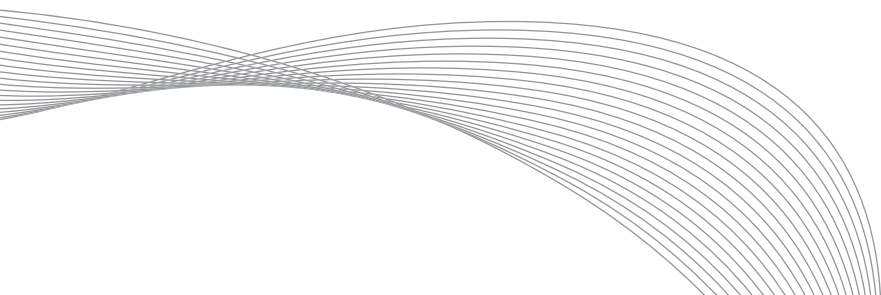




# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2011-2012



50 ans au service des personnes immigrantes  
Centre multiethnique de Québec

# Notre mission

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) est un organisme communautaire autonome ayant pour mission d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories et de faciliter leur établissement, soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques.



50 ans au service des personnes immigrantes  
Centre multiethnique de Québec

# Le mot de la présidente et de la directrice



Dominique Lachance  
Directrice



Marie-Claude Gilles  
Présidente

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) en est à une période charnière de son développement. Au lendemain de son cinquantième anniversaire, l'actualisation des services prend une toute nouvelle signification avec la venue de l'externalisation des services du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Cette nouvelle approche est générée par une conception différente de l'accueil des immigrants au Québec et se traduit par de nouvelles orientations qui précisent, entre autres, la question de la responsabilité de l'accueil des nouveaux arrivants. En effet, cette dernière se retrouve en grande partie confiée aux organismes communautaires reconnus qui se définiront comme la porte d'entrée de l'immigration au Québec.

À la suite de ces modifications, de nombreux changements dans les façons de travailler sont à prévoir, changements qui ont déjà des répercussions sur l'organisation du travail et auront un impact majeur sur le positionnement du CMQ au sein de la collectivité. À cet égard le CMQ a su anticiper les nouvelles orientations en établissant différents partenariats et surtout en travaillant à se doter d'une structure qui lui permettra d'assumer avec diligence ses nouvelles responsabilités. Le projet d'hébergement temporaire s'inscrit tout à fait dans la foulée de ces nouvelles exigences. Rêvée depuis une vingtaine d'année, cette idée novatrice

de créer un milieu de vie répondant aux besoins correspondants aux réalités des réfugiés a pris définitivement son essor, il y a deux ans, à la suite du Forum sur le logement initié par le CMQ lors des activités du Cinquantième. Depuis lors, le projet a pris forme et s'est allié différents partenaires et des ressources techniques et professionnelles indispensables à sa réalisation.

Parallèlement à cela, le CMQ s'est également penché sur la projection de ses services en élaborant une planification stratégique sur une période de cinq ans, se dotant ainsi d'une vision et d'objectifs à atteindre. Le travail qui a été abordé sous tous les angles de l'organisation a conduit à actualiser certains documents d'usage de la corporation, notamment en revisitant la politique des conditions de travail et en adaptant certains de ses aspects à la réalité des travailleurs contractuels. Par ailleurs, une réflexion visant l'action bénévole a été amorcée; une structure rigoureuse et une formation ont été élaborées. Une politique sur le sujet devrait suivre.

Enfin, de nouvelles responsabilités ne sauraient être attribuées sans qu'il y ait assurance de la qualité des services rendus et, à cet égard, le CMQ, à l'instar de ses pairs des autres régions du Québec, participe à l'amorce du processus de certification instauré par le MICC et validé par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Les prochaines années seront certainement des périodes de grandes transformations qui permettront sans aucun doute de recentrer encore davantage la personne immigrante au cœur de nos préoccupations.

**Marie-Claude Gilles, présidente**  
**Dominique Lachance, directrice**

## La vision

Le Centre multiethnique de Québec sera un espace de vie, d'échanges et d'apprentissages où la prise en compte des besoins de la personne immigrante est au cœur des actions.

### Pour ce faire :


- ses expertises seront mises à contribution dans le développement et l'actualisation des services auprès des personnes immigrantes en harmonie avec la société d'accueil, par une approche partenariale;
- son action s'appuiera sur des programmes stables et des sources de financement diversifiées et adéquates;
- il fournira de l'hébergement temporaire à certaines clientèles afin de faciliter leur intégration à la société d'accueil.

## Le conseil d'administration

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 28 septembre 2011. À cette date, cinq postes étaient vacants au conseil d'administration. L'assemblée générale a élu le nouveau conseil d'administration suivant et un poste reste à combler :

Mme Marie-Claude Gilles	Présidente
Mme Corinne Béguerie	Vice-présidente
Mme Chi Mai Vu	Trésorière
Mme Marie-Hélène Labonté	Secrétaire
Mme Marie Fortier	Administratrice
M. Pierre Proulx	Administrateur
M. Charles-Henri Audet	Administrateur
Mme Hélène Gamache	Administratrice

Les membres du conseil d'administration ont tenu huit assemblées régulières et quelques assemblées spéciales. Ils se sont notamment penchés sur la relocalisation des locaux du CMQ, de la politique sur le bénévolat et de la planification stratégique.



**Fondé en 1960, Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) s'est constamment adapté aux besoins des nouveaux arrivants et de la société québécoise qui les accueille. Cinquante-deux ans plus tard, il demeure toujours d'actualité et plus actif que jamais.**

# Le personnel

**L'équipe des employés permanents et contractuels (du 1<sup>er</sup> juillet 2011 au 30 juin 2012) :**

- Mme Dominique Lachance, Directrice
- Mme Aminata Pene, Secrétaire
- Mme Hélène Gosselin, Coordinatrice des services d'accueil aux réfugiés
- Mme Kanita Jandric, Coordinatrice des services d'accueil de l'immigration économique et familiale
- Mme Liliana Hernandez, Coordinatrice du volet interventions communautaires et scolaires interculturelles (ICSI)
- M. Serif Pervanic, Intervenant à l'accueil des réfugiés
- Mme Diane Plourde, Intervenante à l'accueil des réfugiés
- Mme Mizuho Nagashima, Intervenante au suivi des réfugiés
- Mme Martha Tarazona, Intervenante à l'accompagnement santé des réfugiés
- M. Alex Gatien, Intervenant au sans rendez-vous
- Mme Andréan Côté, Intervenante pivot pour l'arrondissement de la Cité- Limoilou (ICI)
- Mme Mériem Bélaichouche, Intervenante pivot pour l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (ICI)
- Mme Audrey Deschênes, Intervenante pivot pour l'arrondissement Des-Rivières (ICI)
- Mme Maryline Choquette, Intervenante pivot et agente de liaison pour les arrondissements Beauport et Charlesbourg et pour la Commission scolaire des Premières-Seigneuries (ICSI)
- M. Jose Luis Navas, Agent de liaison au sein de la commission scolaire de la Capitale (ICSI)
- M. Anirban Gosh, Agent de liaison au sein de la commission scolaire de la Capitale (ICSI)
- Mme Farah Jean, Agente de liaison pour la commission scolaire de la Capitale (ICSI)
- M. Hector Contreras, Agent de liaison pour la commission scolaire des Découvreurs (ICSI)
- Mme Anne-Marie Ouellet, Responsable des bénévoles et intervenante à l'accueil pour l'immigration économique et familiale
- Mme Émilie B. Meunier, Intervenante au triage et à l'accueil pour l'immigration économique et familiale
- M. Sixte Rusasuma, Intervenant à l'accueil des réfugiés
- M. Tulshi Rasaily, Intervenant à l'accueil des réfugiés
- Mme Anaïs Nadeau-Cossette, Intervenante à l'accueil des réfugiés
- M. Frédérick Sullivan, Stagiaire à la maîtrise en service social
- Mme Mathilde Chamula, Stagiaire en médecine

Les langues parlées par le personnel sont le français, l'espagnol, l'anglais, l'arabe, le russe, le serbo-croate, le wolof, le swahili, le kinyarwanda, le kirundi, le hindi, le bengali, le japonais, le mandarin et le népalais



L'engagement d'une responsable de l'action bénévole nous a permis de tracer un portrait fidèle de la situation du bénévolat au CMQ, de faire les constats appropriés et d'apporter les correctifs nécessaires. Un effort considérable a été réalisé dans l'élaboration d'une structure facilitant le recrutement, la formation et le soutien des bénévoles. L'élargissement des tâches disponibles a permis d'offrir un éventail plus grand d'implication au sein de différents secteurs d'activités, notamment auprès de la clientèle.

Chacun des bénévoles a pu suivre une formation théorique et technique lui permettant de connaître les lignes directrices de l'intervention au CMQ et le personnel a été formé sur les principes de l'action bénévole et du travail avec les interprètes. Ces formations ont été offertes à trois reprises durant l'année et les bénévoles ont également pu participer à quatre activités de reconnaissance.

Une politique sur l'action bénévole a été préparée et sera adoptée en 2012-2013.

Cette année, plus de 80 personnes ont réalisé près de 3000 heures de travail dévoué notamment à l'accompagnement à la clinique de santé pour les réfugiés, aux demandes de citoyenneté canadienne, à l'installation des nouveaux arrivants dans les logements, à différentes tâches administratives, à l'animation, etc.

## L'action bénévole, un soutien aux interventions

### Les interprètes

En 2011-2012, vingt-cinq interprètes ont fourni 1700 heures de travail pour lesquelles ils ont reçu une rétribution. Ils ont également eu la possibilité de suivre une formation qui a été conçue pour leur contexte particulier de travail.

**Le CMQ fait appel aux interprètes pour les langues suivantes :**

Le népalais, le bengali,  
le hindi, l'anglais, l'arabe,  
le serbo-croate, le dari,  
l'espagnol, le kinyarwanda,  
le kirundi, le mandarin,  
le russe, le swahili.



# Les services d'accueil et d'établissement



Les services du CMQ sont dispensés du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 et certains soirs d'activités, 52 semaines par année.

## Interventions

### Individuelles

- Accueil, installation et accompagnement
- Évaluation des besoins
- Renseignements, orientation et références
- Information et aide à la recherche de logement
- Médiation et interventions individuelles
- Soutien social et suivi des démarches
- Inscriptions (programmes universels, école, garderie, cours de francisation)

### Collectives

- Rencontres de suivi
- Soirées d'information
- Groupes de soutien

\*Interventions prescrites dans le cadre du "Programme Réussir l'Intégration" (PRInt) du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) incluant les Séances de groupe en français sur les premières démarches d'installation (PDI).

# Projets spécifiques en intervention de proximité



## **Intervention communautaire en santé et services sociaux (ICSSS)**

- Intervenante en accompagnement santé à la Clinique de santé pour les réfugiés en partenariat avec le CSSS de la Vieille-Capitale (MSSS).

## **Intervention communautaire scolaire interculturelle (ICSI)**

- Agents de liaison dans le milieu scolaire en partenariat avec les Commissions scolaires de la Capitale, des Premières-Seigneuries et des Découvreurs
- Intervenantes pivot dans trois arrondissements de la Ville de Québec.

## **Intervention communautaire différenciée en genre**

- Projet "Des Racines et des mots" auprès de femmes immigrantes et leurs enfants âgés de 0-5ans, dans le cadre du Programme Action Diversité (PAD) du MICC en partenariat avec le Regroupement Commun'action 0-5ans Saint-Sauveur et Saint-Roch et l'Institut Canadien de Québec.

## **Interventions en soutien au Programme Vacances Été (PVE)**

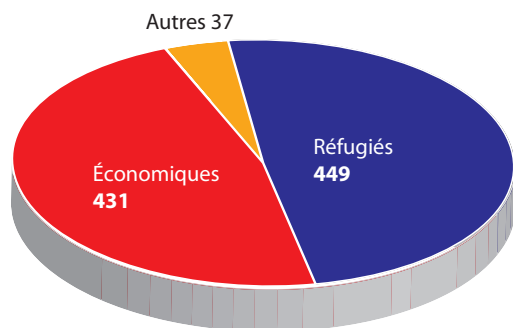
En collaboration avec le Bureau des Relations Internationales (BRI) de la Ville de Québec.



# Statistiques



## Immigrants accueillis par catégories d'immigration Année financière du CMQ pour la période : JUILLET 2011 – JUIN 2012

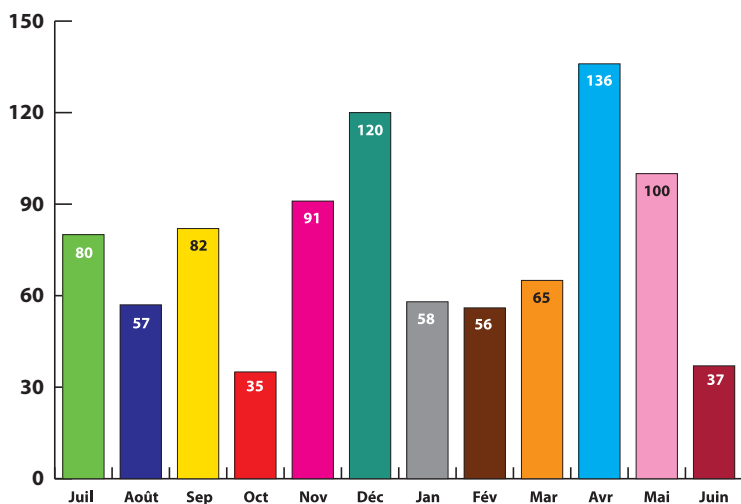


Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 30 juin 2012, le CMQ a accueilli 917 nouvelles personnes, dont 449 réfugiés pris en charge par l'État, 431 travailleurs qualifiés et 37 personnes d'autres catégories.

Sur une période de douze mois, soit du 1<sup>er</sup> juillet 2011 au 30 juin 2012, et selon les statistiques internes du CMQ\*, les réfugiés ont constitué 49 % des nouveaux arrivants, les travailleurs qualifiés 47 % et les catégories autres 4 %, le tout réparti en 610 adultes et 307 enfants, dont 476 de sexe féminin et 441 de sexe masculin.

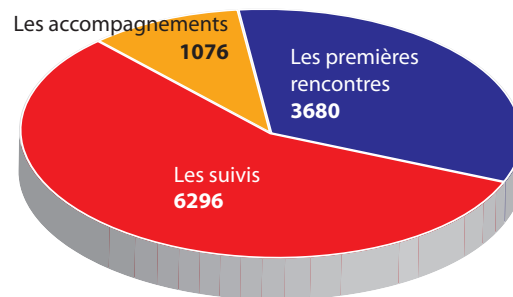
\* La base de données CERIGES ne comptabilise pas les enfants des travailleurs qualifiés de moins de 15 ans.

## Immigrants accueillis mensuellement



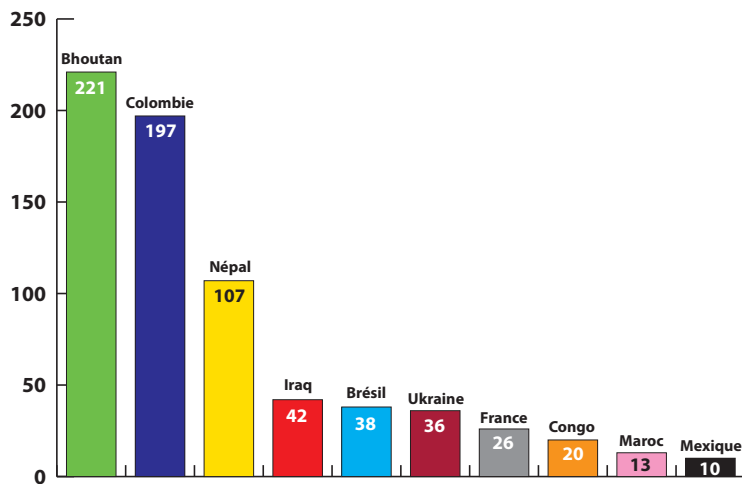
**Total : 917 personnes**

## Toutes les interventions : juillet 2011 - juin 2012

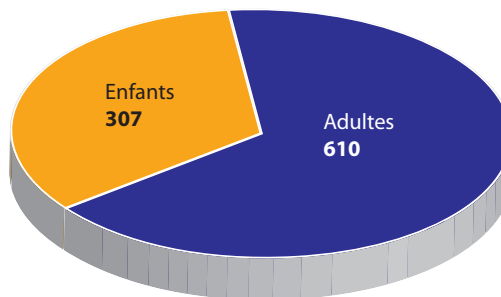




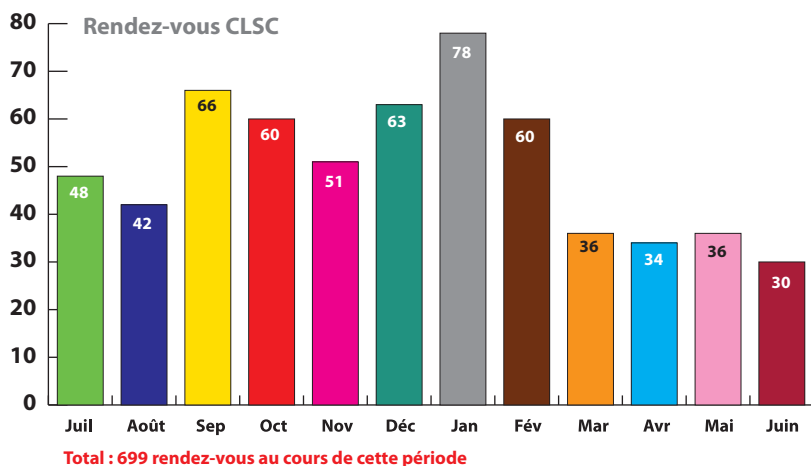
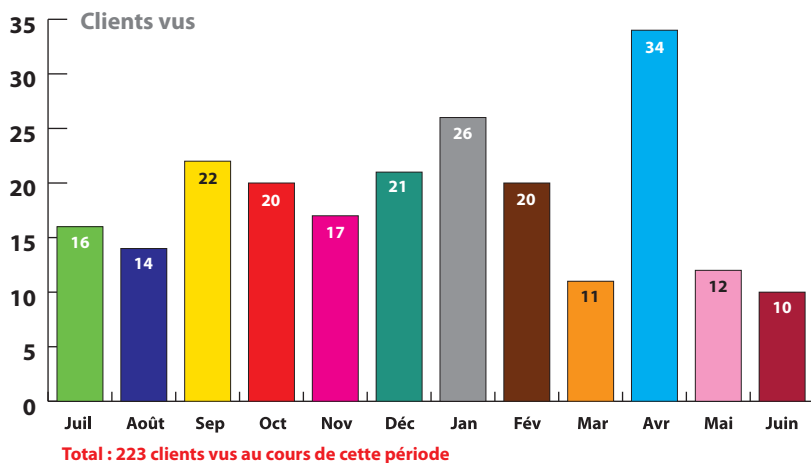
Principales origines des nouveaux arrivants : juillet 2011 - juin 2012



Nouveaux arrivants : juillet 2011 - juin 2012

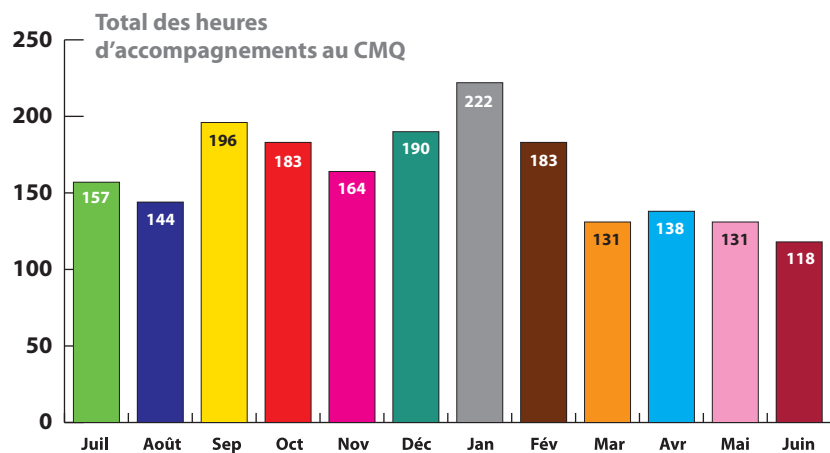


## Accompagnements dans le programme de santé : juillet 2011 - juin 2012



La clinique de santé termine sa cinquième année d'existence. Ainsi, de juillet 2011 à juin 2012, 223 réfugiés pris en charge par l'État ont bénéficié, entre autres, de 699 accompagnements (3 accompagnements par personne) à la clinique de santé et de 223 accompagnements à la pharmacie par le CMQ.





**Total : 1957 heures d'accompagnements au cours de cette période**



# Le soutien à l'adaptation et l'intégration

## **Les suivis à domicile**

Le CMQ visite à domicile les réfugiés en cours d'installation. Ces visites se déroulent normalement quelques semaines après la prise de possession du premier logement permanent. Elles visent à vérifier si toutes les démarches initiées sont bien terminées, et permettent surtout de s'assurer du bien-être de la famille ou de l'individu nouvellement arrivés.

---

## Les activités de groupe

### **Les séances d'information**

Cette année, 28 ateliers d'information sur les lois, règles et conventions sociales reliées aux services à l'enfance et à la famille, à la consommation, aux ressources financières et à leur administration ont eu lieu et ont réuni près de 1200 personnes admissibles.

---

## Les suivis collectifs

Ces activités ont pour objectif de permettre aux immigrants récemment établis de faire le point sur leur situation depuis leur arrivée à Québec. Elles favorisent le réseautage des individus, la verbalisation des problèmes, le bris de l'isolement et l'émergence de pistes de solution.

En 2011-2012, 29 rencontres ont réuni près de 1000 réfugiés et travailleurs qualifiés.

# Calendrier 2011-2012

## Soirées d'informations

DATES	THÈMES
11 août 2011.....	Services de garde à l'enfance
29 septembre 2011 ...	Système bancaire
03 novembre 2011.....	Réseau des bibliothèques
04 novembre 2011 .....	Services de garde à l'enfance
09 novembre 2011 .....	Entretien du logement
17 novembre 2011 .....	Sécurité du revenu
06 décembre 2011 .....	Loisirs de la Ville de Québec
19 janvier 2012 .....	Système de santé québécois
01 février 2012 .....	Services de garde à l'enfance
16 février 2012 .....	Protection de la jeunesse
22 février 2012 .....	Impôt (pour francophones)
28 février 2012 .....	Impôt (pour allophones)
15 mars 2012 .....	Système bancaire
03 avril 2012 .....	Police communautaire
12 avril 2012 .....	Protection de la jeunesse
19 avril 2012 .....	HLM
02 mai 2012 .....	Démarches citoyennes
03 mai 2012 .....	Système de santé québécois et MIELS
22 mai 2012 .....	Programme Vacances Été 2012
23 mai 2012 .....	Programme Vacances Été 2012
24 mai 2012 .....	Programme Vacances Été 2012
10 mai 2012 .....	Emploi Québec
31 mai 2012 .....	Dépistage du cancer du sein
06 juin 2012 .....	Activités estivales : cueillette de fruits, chantiers jeunesse, jardins collectifs
07 juin 2012 .....	Démarches citoyennes
14 juin 2012 .....	Dépistage du cancer du sein
21 juin 2012 .....	Dépistage du cancer du sein
27 juin 2012 .....	Démarches citoyennes

## Suivis collectifs

### TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ET AUTRES CATÉGORIES

21 juillet 2011  
 24 août 2011  
 22 septembre 2011  
 27 octobre 2011  
 24 novembre 2011  
 21 décembre 2011  
 26 janvier 2012  
 23 février 2012  
 23 mars 2012  
 26 avril 2012  
 23 mai 2012  
 20 juin 2012

### RÉFUGIÉS

13 juillet 2011  
 10 août 2011  
 13 octobre 2011  
 14 octobre 2011  
 02 novembre 2011  
 03 novembre 2011  
 09 novembre 2011  
 29 novembre 2011  
 18 janvier 2012  
 24 janvier 2012  
 09 février 2012  
 14 mars 2012  
 13 avril 2012  
 17 avril 2012  
 17 mai 2012  
 26 juin 2012  
 28 juin 2012

# Fête de Noël et Tournoi de soccer



## La Fête de Noël

Le 3 décembre 2011 avait lieu la Fête de Noël pour les nouveaux-arrivants établis au cours de l'année. Plus de 350 personnes ont participé à cette activité qui a été réalisée grâce aux dons recueillis.

## Le Tournoi de soccer des Nations

Pour la 8<sup>e</sup> année consécutive le CMQ a rassemblé les nouveaux arrivants et les Québécois de souche autour de cette grande activité sportive. Plus de 192 joueurs adultes réunis dans 16 équipes et 50 enfants répartis dans 5 équipes ont participé au tournoi de soccer qui a duré deux jours, le 30 et le 31 juillet 2011. À ce groupe se sont ajoutés 200 spectateurs de tous âges et de toutes origines.



# Les faits saillants de l'année 2011-2012

Le bail locatif des bureaux du CMQ venant à échéance en mars 2012, il faut négocier un renouvellement de moins longue durée (mars 2014) puisque, parallèlement à cela, le projet d'hébergement temporaire, proposition issue du Forum sur le logement du CMQ de novembre 2010, prend un virage important. En effet le projet prend forme et l'équipe du CMQ se dote d'un comité de suivi composé d'un membre du CA, d'un représentant du personnel et de la direction. Le groupe de recherche technique les Immeubles Populaires de Québec accompagne le comité dans l'ensemble des démarches qui s'avèrent de plus en plus importantes et régulières. Un comité plus large composé d'ingénieurs en structure et en mécanique du bâtiment, d'architectes, de l'Office Municipale de l'Habitation de Québec, partenaire majeur, du GRT et du CMQ se réunit régulièrement pour établir les plans en fonction des besoins des organismes et des capacités de l'édifice ciblé, le 200-230 Dorchester.

Ce projet majeur dotera le CMQ de locaux adaptés à sa nouvelle réalité, soit une équipe plus importante desservant



**La relocalisation des locaux et le projet d'hébergement temporaire**

une clientèle dont le taux de fréquentation des services est en croissance. Le CMQ développera une nouvelle réalité de son travail par le biais de l'hébergement des nouveaux arrivants réfugiés ayant des besoins particuliers et nécessitant un accompagnement plus soutenu. L'augmentation de la superficie des bureaux et des espaces communs favorisera l'émergence de nouvelles façons de travailler, toujours en réponse aux besoins des nouveaux arrivants.

Cet immeuble est situé dans l'arrondissement La Cité-Limoilou, au cœur des quartiers centraux, près des axes des autobus 800-801-802. Les personnes réfugiées sont localisées majoritairement dans ces quartiers et l'accès à nos services est pour eux primordial. De fait, bon nombre de services communautaires et gouvernementaux sont situés dans ce même secteur où la mixité des commerces et des lieux de résidences donne des quartiers actifs à dimension humaine qui reflètent bien les milieux de vie dans lesquels les nouveaux arrivants choisiront sans doute de s'intégrer au fil du temps.

## La gouvernance du CMQ

Le conseil d'administration et la direction du CMQ travaillent à établir des politiques nécessaires à la saine gestion et le développement structuré de l'organisme. Ainsi, il s'est doté il y a plusieurs années d'une politique sur la gestion des plaintes et d'une politique étoffée sur les conditions de travail. Cette dernière est actualisée régulièrement. Cette année, un comité ad-hoc s'est penché sur l'élaboration de la planification stratégique quinquennale de laquelle décou-

leront les priorités et le plan d'action annuels. Dans cette optique, le CMQ a élaboré une politique sur l'action bénévole. Cette politique confirme l'importance des bénévoles au sein de l'organisme et recentre leur action. Dans la prochaine année, dans le cadre d'un plan directeur sur l'évaluation de nos services, nous nous pencherons entre autres sur la question des éléments constituant l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.



## La clinique de santé pour réfugiés

La clinique de santé termine sa cinquième année d'existence. Ainsi, de juillet 2011 à juin 2012, 223 réfugiés pris en charge par l'État ont bénéficié, entre autres, de 699 accompagnements (3 accompagnements par personne) à la clinique de santé et de 223 accompagnements à la pharmacie par le CMQ.

Dans un avenir rapproché, les services offerts par la clinique seront augmentés et toucheront un plus grand nombre de réfugiés. Les effectifs du CSSSVC seront enrichis de l'ajout d'une deuxième infirmière, d'un technicien en travail social et d'un travailleur social, d'un troisième médecin et d'un nutritionniste. La clinique de santé pour les réfugiés de Québec deviendra un des trois centres d'expertise au Québec en cette matière. La question qui demeure à cet égard est la suivante : le CMQ recevra-t-il le financement approprié à la poursuite et à l'inévitable augmentation de ses activités d'accompagnement des réfugiés à cette clinique ? L'intervention des organismes communautaires dans l'offre de services des bilans de santé est essentielle au maintien de ces programmes et doit être prise en compte et soutenue comme il se doit puisque ce sont les organismes communautaires d'accueil qui servent de trait d'union entre les nouveaux arrivants et les services de santé.



## Premières démarches d'installation (PDI)

En juin 2012, dans le cadre du nouveau programme Réussir l'intégration (PRint), le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) a choisi le Centre multiethnique de Québec (CMQ) pour organiser les séances de groupe en français sur les premières démarches d'installation à Québec, et ce, à compter du 1er juillet 2012.

Les sessions d'informations seront offertes tous les mardis de 9 h à 12 h à la Bibliothèque Gabrielle-Roy, en français aux

personnes immigrantes récemment arrivées issues de l'immigration économique ou du regroupement familial.

Ces sessions d'information porteront essentiellement sur les démarches d'installation et d'intégration professionnelle reliées au plan d'action personnel.

Elles permettront au CMQ d'augmenter son offre de services auprès des nouveaux arrivants notamment des travailleurs qualifiés. Par ailleurs, le MICC a augmenté les cibles du CMQ en regard de cette clientèle passant pour l'année à venir de 275 à 654 le nombre d'accompagnements prévus.

## Les orientations du MICC

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a modifié son approche et son rôle relatif à l'immigration au Québec. Ces changements majeurs auront un impact sur les services et le positionnement du CMQ dans la région de Québec.

L'externalisation des services augmentera les responsabilités du CMQ dans l'accueil et l'aide à l'établissement des nouveaux arrivants. Le CMQ devient l'unique responsable de ces opérations auprès des réfugiés pris en charge par l'État et d'une partie de l'immigration économique et familiale. Le MICC conserve pour le moment certaines tâches administratives qui devraient être transférées par étape, mais il demeure maître d'œuvre dans l'attribution et la gestion financière des programmes, la coordination de certains services et partenariats. Il s'assurera de la gestion de la qualité de la certification des partenaires à qui il confie ses responsabilités. Une démarche progressive en vue de l'obtention de cette certification a été présentée par le MICC aux différents organismes concernés.

Une refonte des programmes a été mise en place et le « Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants », le PANA, se transforme à travers le « Programme Réussir l'intégration » (PRint). Ce libellé ajoute les nouvelles fonctions du CMQ aux anciennes et précise les responsabilités qui en découlent. Ainsi l'ajout des « Séances de groupes en français sur les premières démarches d'installation » confirme son rôle auprès des travailleurs qualifiés et du regroupement familial, ce qui permet de prévoir un accroissement majeur du taux de fréquentation de ces clientèles dans les services du CMQ.

En parallèle à ces changements, un travail important a été mené par la trésorerie, la comptabilité et la direction du CMQ. Il a fallu répondre aux normes du MICC dans la reddition de compte. Dans cette foulée, et pour faciliter l'administration du budget et la lecture de nos revenus et dépenses, nous avons instauré une gestion financière par programme.

## Le réseau des intervenants communautaires et scolaires interculturels (RICSI)

Depuis le mois d'août 2011, le projet RICSI a été implanté dans la région de la Capitale-Nationale. Il comporte deux volets, dont les agents de liaison présents dans les écoles des trois commissions scolaires de Québec et les intervenants pivots qui travaillent directement avec les communautés dans les arrondissements de la Ville de Québec. Les intervenants RICSI offrent un service d'accompagnement personnalisé vers les ressources adéquates du milieu afin de faciliter l'intégration sociale, scolaire et économique des personnes immigrantes. Ce projet a vu le jour grâce à la collaboration de nos partenaires financiers, le programme AMI de la CRÉ, les Commissions scolaires des Découvreurs, des Premières-Seigneureries et de la Capitale, la Table Éducation de la région de la Capitale-Nationale, Emploi-Québec, le réseau de la santé de la Vieille-Capitale, les arrondissements de La Cité-Limoilou et Des Rivières. Les résultats obtenus lors de cette première année confirment l'importance du travail fait par les intervenants du RICSI; ils ont répondu à 2352 demandes de services provenant du milieu scolaire, 659 du réseau de la santé et 1455 liés au secteur de l'emploi, de l'habitation et l'intégration sociale. Ainsi, 456 familles toutes catégories confondues ont bénéficié de leur accompagnement. Le CMQ continue de travailler sur la pérennisation du projet en collaboration avec ses partenaires.

## Programme action diversité : Des racines et des mots

Le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), dans le cadre du Programme Action diversité (PAD) a confié au CMQ la réalisation d'un projet structurant visant l'intégration et la participation des femmes immigrantes à la société québécoise. C'est donc en partenariat avec l'Institut canadien et le Regroupement Commun' action 0-5 ans Saint-Sauveur et Saint-Roch, que le CMQ mettra en œuvre le projet Des racines et des mots qui est un programme d'ateliers d'éveil à la lecture pour des mères immigrantes et québécoises et leurs enfants (0-5 ans) et qui sera offert en six (6) ateliers, chacun d'une durée de 6 semaines jusqu'au 30 juin 2014.

# La formation du personnel

En 2011-2012, le personnel du CMQ a participé à 27 formations lui permettant ainsi d'enrichir ses connaissances et participer à l'amélioration continue des services offerts à la clientèle. Les formations suivies par le personnel sont les suivantes :

- Formation de la Commission sur l'équité salariale sur la mise en place du processus d'équité salariale;
- Formation d'Emploi Québec et du groupe Multi aspects : Recruter, motiver et fidéliser ses employés;
- Formation de la CDEC de Québec sur la conception d'un plan d'action;
- Formation de Revenu Canada sur les obligations des organismes de charité;
- Formation du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés sur la protection des réfugiés et le mandat du HCR;
- Formation du Centre d'action bénévole de Québec : « Mieux consolider l'engagement des bénévoles »;
- Formation du Centre d'action bénévole de Québec dans le cadre de l'accréditation du programme de reconnaissance de l'engagement bénévole (PREB);
- Forum annuel du MICC (FAIR);
- Formation de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) sur les cas complexes;
- Formation de la direction régionale de la Capitale-Nationale et Est du Québec du MICC sur l'immigration 101
- Formation de MIELS Québec sur l'intervention auprès de la clientèle atteinte du VIH/Sida;
- Présentation du CSSS de la Vieille Capitale sur la cartographie de la défavorisation matérielle et sociale sur le territoire du CSSS de la Vieille Capitale;
- Formation de la TCRI sur l'approche différenciée en genre;
- Formation de la TCRI pour les intervenants communautaires scolaires interculturels;
- Symposium du Centre Métropolis du Québec et de l'ÉDIQ : les collectivités locales au cœur de l'intégration des immigrants;
- Présentation de l'ATI de Limoilou sur les enjeux de la francisation;
- Formation CERIGES sur les mises à jour du logiciel;
- Formation de la TCRI sur l'intervention interculturelle;
- Formation de la TCRI en leadership auprès des femmes immigrantes;
- Présentation par la TCRI des États Généraux sur les femmes immigrantes et racisées;
- Rencontre annuelle de la TCRI sur les Intervenants communautaires scolaires interculturels;
- Supervision par la TCRI du projet RICSJ;
- Formation sur le dépistage de la maltraitance envers les aînés;
- Colloque de la Table de Concertation Limoilou Pluriel sur les pratiques gagnantes en immigration;
- Session de formations en anglais;
- Session de formations en arabe;
- Session de formations en népalais.

## La représentation

Le CMQ a donné plusieurs formations sur les services offerts aux personnes immigrantes, l'intervention interculturelle et le choc culturel au bénéfice des CLSC de la Haute-Ville, Sainte-Foy (Sillery), l'Ancienne Lorette et Christ-Roi de même que des organismes Ressource Parents Vanier, Service de réadaptation en santé mentale du CSSSVC, CJE de Beauport et Maison L'Auberivière.

Ainsi, 13 groupes représentant majoritairement le secteur de la santé et totalisant près de 300 personnes ont été sensibilisés par le CMQ cette année.

---

## Les collaborations

À la demande de certains partenaires, le CMQ a collaboré à différents comités de consultation sur des projets dédiés aux personnes immigrantes :

- Tournée provinciale du MICC dans les différentes régions d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État;
- Comité conjoint CMQ-CLSC Basse-Ville, dans le but d'améliorer la compréhension des situations problématiques, le référencement et la trajectoire d'accessibilité aux services des personnes immigrantes;
- Comité de travail de la TCRI sur la situation des femmes immigrantes et racisées.





# Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations

La collaboration avec les partenaires du milieu demeure un élément essentiel dans la continuité des services offerts aux personnes immigrantes et dans cette optique le CMQ s'implique au sein de plusieurs comités locaux, régionaux et nationaux :

**Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA)** : regroupement national des organismes financés dans le cadre de l'accueil, l'établissement et l'emploi des nouveaux arrivants;

**Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)** : regroupement national des organismes œuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes;

**Coconat** : comité consultatif national sur l'établissement et l'intégration socio-économique des nouveaux arrivants, composé de représentants du MICC et de représentants régionaux d'organismes communautaires;

**Conseil canadien pour les réfugiés** : regroupement canadien d'organismes qui travaillent avec les personnes réfugiées;

**Comité consultatif sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux** : composé d'organismes communautaires liés à l'accueil et à l'établissement des personnes réfugiées et immigrantes et de représentants du réseau de la santé et des services sociaux;

**Table sur le rapprochement interculturel en milieu scolaire : dirigée par le MICC** : composée de différents représentants d'organismes concernés par l'intégration des immigrants au sein du réseau de l'éducation;

**Table des partenaires « Milieu de vie et logement » des régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches** : initiée par le MICC, regroupe des représentants d'organisations concernées par les conditions de vie et l'accessibilité aux logements des immigrants;

**Comité ad hoc Accueil santé des personnes réfugiées et des immigrants vulnérables** : comité visant la mise en place, l'opérationnalisation et l'évaluation du projet de la clinique de santé des réfugiés;

**Table de concertation en immigration de la région de la Capitale-Nationale** : dirigée par la Conférence régionale des élus; regroupement composé de différents organismes, groupes ou corporations intéressés à planifier, organiser et réaliser des actions favorisant l'établissement durable des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale;

**Comité de pilotage du Réseau des intervenants communautaire et scolaires interculturels (RICSII)** : structure administrative décisionnelle composée des représentants des différents partenaires impliqués dans le projet pilote ayant comme mandat de fixer les orientations du projet, de s'assurer du suivi de la gestion financière et de la pérennisation du projet;

**Comité consultatif du secteur de l'éducation pour l'action des agents de liaison en milieu scolaire (RICSII)** : composé de représentants des trois commissions scolaires et du CMQ et ayant comme mandat de faire un suivi sur le fonctionnement du projet en milieu scolaire;

**Comité consultatif pour l'action des intervenantes pivots au sein des quartiers (RICSII)** : composé des représentants des

arrondissements impliqués, du secteur de la santé, d'Emploi Québec et du CMQ et ayant comme mandat de faire un suivi sur le fonctionnement du projet dans les quartiers desservis;

**Approche territoriale intégrée (ATI) Limoilou chantier immigration** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration;

**Approche territoriale intégrée (ATI) Limoilou chantier logement** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par les problématiques liées au logement;

**Approche territoriale intégrée (ATI) Beauport** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concernés par différents enjeux sociaux notamment l'immigration;

**Comité Limoilou Pluriel** : comité de mobilisation visant une intégration durable des personnes immigrantes; dans l'arrondissement La Cité-Limoilou;

**Comité de coordination** : comité composé de représentants siégeant au comité Limoilou Pluriel et ayant pour fonction entre autres d'orienter les actions de l'intervenant pivot œuvrant au sein du territoire de La Cité-Limoilou;

**Regroupement Commun'action 0-5ans St-Roch-St-Sauveur** : comité de concertation composé de différents intervenants des quartiers centraux concerné par l'impact de la défavorisation des parents sur les enfants et l'éveil à la lecture;

**Fondation Bon Départ (Canadian Tire)** : comité composé de représentants d'organismes de différents secteurs, ayant comme mandat de s'assurer de la bonne distribution des fonds alloués par la fondation pour les enfants en difficulté financière de la région O3.

## Les priorités 2012-2013

- Adoption et mise en œuvre de la planification stratégique et de la politique sur le bénévolat au CMQ
- Développement des séances des groupes en français sur les premières démarches d'installation
- Augmentation de l'offre de services auprès de l'immigration économique
- Réorganisation de la structure d'accueil des réfugiés en fonction des nouvelles responsabilités qui seront transférées par le MICC
- Poursuite du travail sur la pérennisation du Réseau des intervenants communautaires scolaires interculturels (RICS) en collaboration avec les partenaires impliqués
- Intensification du travail sur le projet de relocalisation des locaux et d'hébergement temporaire par son officialisation et sa mise en chantier
- Préparation au processus de certification prescrit par le MICC et validé par la TCRI
- Refonte du site web et actualisation des outils de communication

### L'autofinancement

**Les activités d'autofinancement ont généré 3 % des revenus du CMQ en 2011-2012. Les dons pour la fête de Noël, le tournoi de soccer et les revenus de formations constituent ces principales sources de financement.**



Grâce au travail indispensable des bénévoles, des membres du conseil d'administration, des interprètes et des employés, le Centre multiethnique de Québec réussit à assumer ses responsabilités et ses engagements envers les communautés qu'il accueille, et c'est avec gratitude qu'il tient à souligner leur dévouement.

Il remercie également chaleureusement tous ses collaborateurs, partenaires et donateurs pour leur précieuse collaboration à la réalisation de sa mission.

## En reconnaissance pour leur soutien financier

**Immigration  
et Communautés  
culturelles**

Québec 



**La Table Éducation de la région  
de la Capitale-Nationale**

**Santé  
et Services sociaux**

Québec 



**Éducation  
Loisir et Sport**

Québec 

**Emploi**  
Québec 



**Centre multiethnique de Québec**

369, rue de la Couronne, 3<sup>e</sup> étage Québec (Québec) G1K 6E9  
Tél. : 418 687-9771 • Téléc. : 418 687-9063  
cmq@webnet.qc.ca