



# Rapport annuel d'activités 2012 - 2013





# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

## 2012 - 2013

### SOMMAIRE



Notre mission .....	3
La vision .....	3
Le mot de la présidente et de la directrice .....	4
Le conseil d'administration .....	5
Le personnel .....	6
L'organigramme 2012 - 2013 .....	8
Les habitations du CMQ .....	9
Le bénévolat au cœur de nos actions en 2012 .....	10
L'interprétariat .....	11
Premières démarches d'installation (PDI) .....	12
Programme Action diversité (PAD) .....	13
Programme vacances été PVÉ 2012 .....	14
Les statistiques .....	15
Le soutien à l'adaptation et l'intégration .....	20
Les activités de groupe .....	20
Les suivis collectifs .....	20
Le calendrier 2012-2013 .....	21
La fête de Noël 2012 .....	23
Le tournoi de soccer des Nations .....	23
Le réseau d'intervenants communautaires et scolaires interculturels (RICSI) .....	24
Les faits saillants .....	26
Le programme Santé .....	27
La formation du personnel .....	28
Les représentations .....	29
Les collaborations .....	29
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations .....	30
Le suivi des actions 2012-2013 .....	32
Les priorités 2013-2014 .....	34



## 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 afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques.

## 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.



**Depuis 53 ans, le Centre multiethnique de Québec (CMQ) adapte ses services aux besoins des immigrants et sensibilise la communauté à leurs apports. Aujourd'hui, son rôle de facilitateur initie la société d'accueil et les nouveaux arrivants aux responsabilités mutuelles qu'ils se doivent d'assumer pour un mieux vivre ensemble.**



# Le mot de la présidente et de la directrice



Marie-Claude Gilles  
Présidente



Dominique Lachance  
Directrice

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) vit, à l'instar de l'année précédente, une période intense et riche en rebondissements. Les deux changements majeurs attendus, à l'origine de ces bouleversements, suscitent une réorganisation des services et un positionnement mieux défini des rôles et fonction de l'organisme dans la Capitale Nationale. Ainsi, l'externalisation des services du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles s'applique partiellement depuis plusieurs mois, notamment pour tout ce qui concerne les services directs à la clientèle, les entrevues d'accueil des réfugiés et les séances de groupes sur les premières démarches d'installation auprès de l'immigration économique et familiale. Ce transfert, quoique instauré par étape, requiert une adaptation et des ajustements importants au sein de l'équipe de travail. Toutefois les efforts qu'a générés l'augmentation majeure du nombre de travailleurs qualifiés fréquentant les services du CMQ depuis un an ont été rééquilibrés par une diminution significative des arrivées de personnes réfugiées cette année, cette baisse étant attribuable, entre autres choses, à un contexte international défavorable au traitement des demandes.

Par ailleurs, le projet de relocalisation des locaux et de développement d'une ressource d'hébergement temporaire a été mis en chantier de concert avec une équipe de professionnels chevronnés. Il s'agit d'une initiative de reconversion de l'édifice

sis au 200-230, rue Dorchester à Québec, soutenue par des programmes existants pour lesquels le CMQ s'est qualifié. L'édifice a été acquis au cours de l'année, en copropriété avec l'Office Municipale d'Habitation de Québec (OMHQ), au printemps 2013. Les travaux d'aménagement sont en cours, ainsi que le développement de l'offre de services à venir et les échéanciers nécessaires à leur déploiement. La création d'une nouvelle corporation « Les Habitations du Centre multiethnique de Québec » permet de développer et soutenir l'unicité des actions qu'un tel projet engendre tout en permettant de préserver les assises du CMQ et de sa mission.

Les travaux importants qui émergent cette année et dont les impacts organisationnels se font déjà sentir sont le résultat d'une réflexion dont la source remonte à plusieurs années. En effet, le conseil d'administration et l'équipe des employés réfléchissent depuis longtemps à l'intérêt d'une actualisation des services au regard de l'évolution de la clientèle et du contexte socio économique dans lequel elle évolue à travers la migration et l'intégration à la société d'accueil. Parallèlement à cela, si les orientations gouvernementales se sont précisées rapidement cette année, des signes précurseurs étaient déjà perceptibles depuis un bon moment et donnait à penser que l'agenda de l'impartition était déjà bel et bien établi.

Les défis les plus importants à relever dans les mois à venir, demeurent l'approvisionnement, l'appropriation de ces développements et la transition qu'inévitablement ils feront vivre à tous. S'il est souhaitable que l'adaptation se fasse en douceur pour la clientèle, cela est aussi important pour l'équipe qui s'acquitte de la mission. À cet égard, un travail sur la gestion du changement s'est amorcé et se poursuivra tout au long des mois à venir avec les employés, le conseil d'administration, les bénévoles et les nouveaux arrivants.

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

## Le conseil d'administration

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 26 septembre 2012. À cette date, quatre postes étaient vacants au conseil d'administration. L'assemblée générale a élu le nouveau conseil d'administration suivant et un poste reste toujours à combler :

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

Les membres du conseil d'administration ont tenu huit assemblées régulières et quelques assemblées spéciales. Ils se sont notamment penchés sur l'incorporation de la nouvelle entité juridique « les Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ) », les nouvelles politiques à mettre en œuvre, le dossier de certification et l'évaluation de la gouvernance. Les assemblées régulières du conseil d'administration ont eu lieu les :

- 12 septembre 2012
- 26 septembre 2012
- 24 octobre 2012
- 20 novembre 2012
- 16 janvier 2013
- 05 mars 2013
- 18 avril 2013
- 12 juin 2013



# Le personnel

L'équipe des employés permanents et contractuels  
(du 1<sup>er</sup> juillet 2012 au 30 juin 2013) :

## DIRECTION

- Mme Dominique Lachance ..... Directrice

## ADMINISTRATION

- Mme Galia Tfeyl ..... Adjointe de direction
- Mme Aminata Pène ..... Secrétaire
- M. Vincent Masson ..... Infographiste

## COORDINATION

- 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)
- Mme Héléne Gosselin ..... Coordinatrice des services d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État

## INTERVENANT(E)S

- M. Alex Gatien ..... Intervenant au sans rendez-vous
- Mme Anne-Marie Ouellet ..... Responsable des bénévoles et intervenante à l'accueil pour l'immigration économique et familiale
- Mme Diane Plourde ..... Intervenante à l'accueil et l'installation des réfugiés
- Mme Émilie B. Meunier ..... Intervenante au triage et à l'accueil pour l'immigration économique et familiale
- Mme Martha Tarazona ..... Intervenante à l'accompagnement santé des réfugiés
- Mme Mizuho Nagashima ..... Intervenante au suivi des réfugiés
- M. Serif Pervanic ..... Intervenant à l'accueil et l'installation des réfugiés

## INTERVENANT(E)S PIVOT

- Mme Caroline Morin ..... Intervenante pivot pour Sainte-Foy-Sillery-Cap Rouge à partir de janvier 2013 (ICI)
- Mme Audrey Deschênes ..... Intervenante pivot Des Rivières jusqu'en décembre 2012 (ICI)
- Mme Christine Fecteau ..... Intervenante pivot Des Rivières à partir de février 2013 (ICI)
- Mme Andréann Côté ..... Intervenante pivot pour l'arrondissement de la Cité-Limoilou (ICI) jusqu'en septembre 2012
- Mme Véronique G. Bergeron ..... Intervenante pivot pour l'arrondissement de la Cité-Limoilou (ICI)

## AGENT(E)S DE LIAISON

- M. Hector Contreras ..... Agent de liaison pour la commission scolaire des Découvreurs (ICSI)
- M Anirban Gosh ..... Agent de liaison au sein de la commission scolaire de la Capitale jusqu'en août 2012 (ICSI)
- M. Jose Luis Navas ..... Agent de liaison au sein de la commission scolaire de la Capitale (ICSI)
- Mme Maryline Choquette ..... Agente de liaison pour les Commissions scolaires des Premières-Seigneuries et de la Capitale (ICSI)

## ANIMATRICE

- Mme Réjeanne Gourin ..... Animatrice au programme des Racines et des mots

## STAGIAIRES

- Mme Stéfany Dubé ..... Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée
- M Tulshi Ram Rasaily ..... Stagiaire réceptionniste

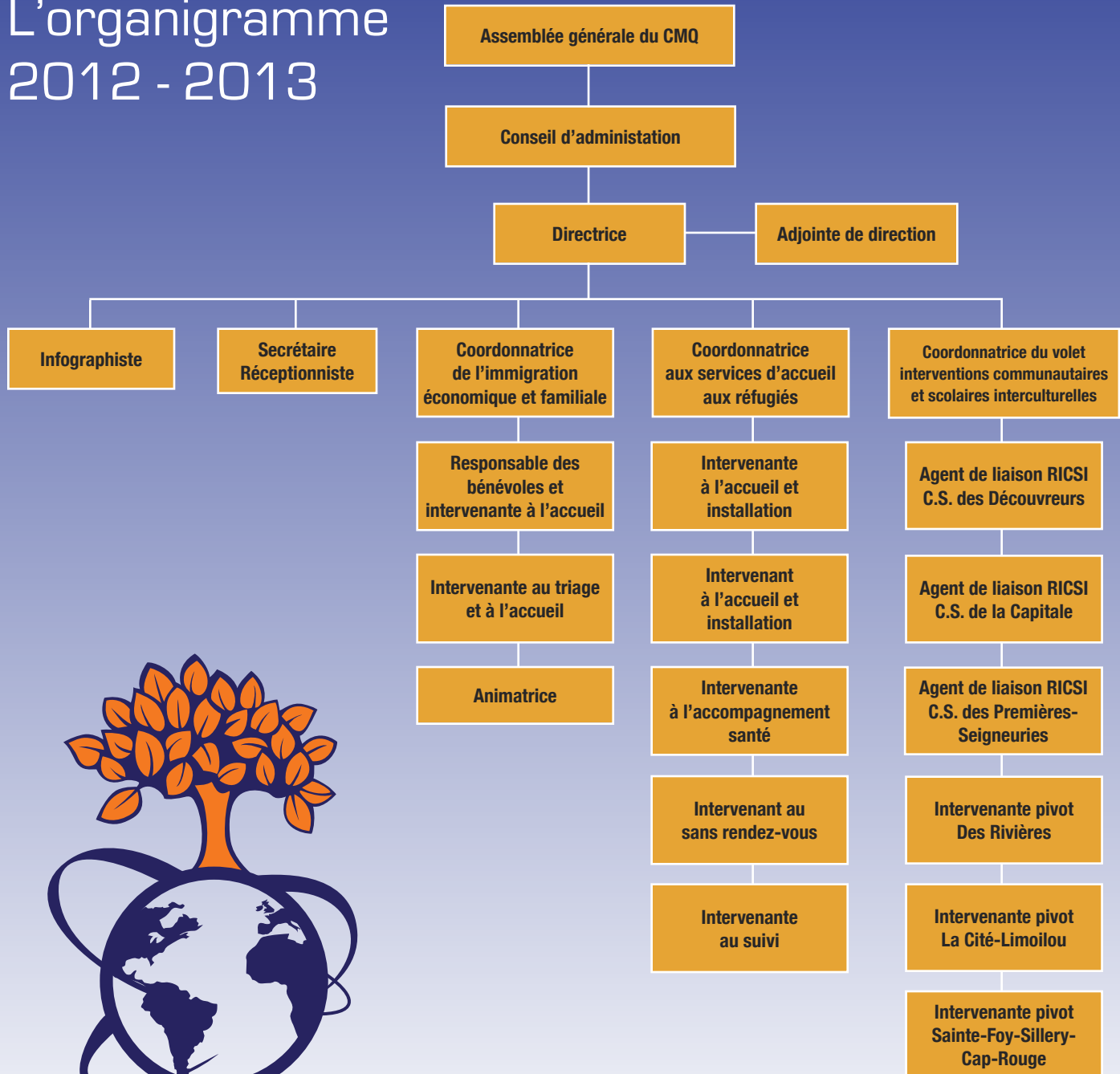




Lac-à-l'épaule  
le Jeudi 20 juin 2013.  
Les employés du CMQ  
au domaine Maizerets.



# L'organigramme 2012 - 2013







Cette année, le projet d'hébergement temporaire initié l'an dernier a pris forme et le centre multiethnique de Québec est fier d'avoir donné naissance à une nouvelle entité juridique : Les Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ).

Les Habitations seront situées dans un immeuble à proximité des locaux actuels du centre et devraient être ouverts au courant de l'année 2014. Les services de base resteront prioritairement liés à la clientèle du CMQ et une réflexion est en cours pour accroître, par des services en milieu de vie, l'accompagnement qui pourrait être proposé aux réfugiés pris en charge par l'État.



Maquette fournie par l'Office municipal d'habitation de Québec

## En reconnaissance pour le soutien financier






# Le bénévolat au cœur de nos actions en 2012

## L'action bénévole se veut être :

- L'illustration de la vision dont s'est dotée le CMQ d'un milieu de vie et d'interactions fondés sur les besoins des personnes immigrantes et dynamisés par son expertise, ses partenariats et son financement diversifié.
- L'inscription dans le cadre de la mission de l'organisme : l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants ainsi que l'accès des personnes immigrantes de toutes catégories à de meilleures conditions socio-économiques, notamment par l'acquisition de l'autonomie, l'éducation, la transmission des valeurs collectives québécoises et la promotion de l'inter-culturalisme.
- La réalisation de l'engagement social qui améliore le mieux-être collectif (celui de la clientèle visée, des bénévoles et de la collectivité en général), notamment en permettant les contacts entre nouveaux arrivants et société d'accueil et en contribuant à l'intégration des personnes immigrantes.

La concrétisation du Centre multiethnique en un milieu de travail et de vie représentatif de la mixité sociale contribue à la vitalité et au maintien des réseaux communautaires.

Cette année encore, plus de 70 bénévoles ont généreusement donné de leur temps, de leur énergie et de leurs compétences pour faciliter l'atteinte de la mission du CMQ.



**70 bénévoles ont donné  
de leur temps, de leur  
énergie et de leurs  
compétences pour  
faciliter l'atteinte de  
la mission du CMQ**

Élaboré depuis plus d'un an, le projet d'encadrement du travail bénévole a continué de fonctionner à partir des fondations solides établies l'an dernier par la chargée de projet responsable à temps partiel des bénévoles.

L'action bénévole, par manque de ressources humaines, a dû être réorganisée et concentrée autour des besoins de base du CMQ : réinstallation des réfugiés, accompagnement aux rendez-vous médicaux, demandes de HLM et de citoyenneté, suivis à domicile, réception dans nos bureaux, participation au Tournoi des Nations et à la fête de Noël.

Cette année, plusieurs outils de gestion du bénévolat ont été rédigés. On compte notamment parmi eux une politique de gestion du bénévolat.

Celle-ci, prête pour l'adoption en 2013, s'articule autour de trois axes cruciaux : le recrutement et la formation, la rétention et le développement, le réseautage et la recherche sur l'action bénévole.



## L'interprétariat

**En 2012-2013, près d'une trentaine d'interprètes ont fourni 2000 heures de travail pour lesquelles ils ont reçu une rétribution.**

Le Centre multiethnique met à la disposition de sa clientèle un service d'interprétariat dans ses locaux pour assurer une continuité de services et permettre une communication qui serait impossible autrement, notamment pour ce qui est de la population réfugiée. En plus d'un grand nombre d'interprètes disponibles sur demande, le centre propose un service d'interprétariat gratuit en népalais tous les jours et en arabe tous les mercredi après-midis.

Dans le souci d'améliorer ses services, le centre multiethnique s'est associé à l'Université Laval et le CSSS de la Vieille-Capitale dans le cadre d'un projet pilote de recherche collaborative pour le suivi et l'amélioration de la santé des réfugiés à Québec. Le projet vise à former des

interprètes népalais et à les associer à un patient-réfugié dès son arrivée sur le territoire de Québec pour, à terme, améliorer son état général de santé, accroître le niveau de satisfaction des intervenants de la clinique de santé des réfugiés et à professionnaliser le travail effectué par ces interprètes communautaires.

Dans ce cadre spécifique et pour toutes les autres langues, le centre multiethnique comble lui-même les besoins en interprétariat que connaît la clinique des réfugiés. Les services d'interprétariat offerts actuellement par le CMQ sont limités par le manque de ressources. Une réflexion à long terme sur la stratégie d'interprétariat pour concilier la demande de la clientèle et des partenaires devra être menée.

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.



# Premières démarches d'installation (PDI)



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, dans le cadre du nouveau programme Réussir l'intégration (PReint) du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), le Centre multiethnique de Québec s'est vu attribuer le mandat d'organiser et d'animer une nouvelle séance d'information auprès des nouveaux immigrants francophones sur les premières démarches d'installation à Québec. Les séances d'informations se déroulent tous les mardis matin de 9h00 à 12h00 dans la salle Gérard-Martin de la Bibliothèque Gabrielle-Roy.

Ces séances offrent la possibilité aux travailleurs qualifiés d'accéder aux informations leur permettant une meilleure intégration dans la société québécoise. Elles leur permettent aussi de prendre connaissance des services offerts aux personnes immigrantes dans la Ville de Québec.

L'accompagnement de ces derniers par le biais de ces séances a contribué à une plus grande visibilité du Centre multiethnique de Québec ainsi qu'à l'accroissement de son activité pour cette part de clientèle.

**Au cours de l'année 2012-2013, le Centre multiethnique de Québec a accueilli près de 1000 personnes (incluant les enfants de 0 à 15 ans) dans la catégorie « immigration familiale et économique », ce qui représente une augmentation de plus de 200 % par rapport à l'année 2011-2012.**

## Programme Action diversité (PAD)

Le 1<sup>er</sup> juillet 2012, dans le cadre du Programme Action diversité (PAD), le Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) a confié au Centre multiethnique de Québec le mandat de réaliser un projet qui vise l'intégration et la participation des femmes immigrantes à la société québécoise.

Grâce à une collaboration étroite entre le CMQ, le regroupement Commun' action 0-5 ans St-Sauveur et Saint-Roch, ainsi que l'Institut canadien de Québec, le projet des Racines et des mots a vu le jour. Ce projet se définit à travers plusieurs séries d'ateliers mettant en relation 5 femmes immigrantes et 5 femmes québécoises ainsi que leurs enfants âgés de 0-5 ans par le biais d'activités reliées à la lecture. Ces ateliers ont permis d'instaurer une nouvelle dynamique dans les familles participantes au projet en favorisant le développement de la langue française, à travers différents outils, tels que la lecture de contes, l'apprentissage de chansons et de comptines, la création d'un abécédaire, par le biais de jeux et de discussions.

Ce projet a incité les femmes à rompre l'isolement et il a favorisé le développement du langage chez l'enfant et les interactions sociales entre les participants. En plus de la tenue de ces séries d'ateliers qui auront lieu jusqu'en mars 2014, le projet PAD a permis la mise en place d'une formation auprès des intervenants du Regroupement Commun' action 0-5 ans St-Sauveur et Saint-Roch afin de les sensibiliser à la réalité des immigrants.

**des Racines et des Mots**

Série d'ateliers pour les mères immigrantes et québécoises accompagnées de leurs enfants de 0 à 5 ans.

Au programme : lectures de contes, chansons, comptines, création d'un abécédaire, jeux et discussions.

**6 rencontres les mercredis de 9 h 30 à 11 h**  
**Bibliothèque Gabrielle-Roy, petite scène**  
 (100, rue Saint-Joseph Est, Québec)

**Du 24 octobre au 28 novembre 2012**  
**Du 13 décembre au 27 mars 2013** (à confirmer le 6 février)  
**Du 24 avril au 29 mai 2013**

Information gratuite auprès de : Marie-Françoise 418 641-6700, poste 124  
 Marie-Françoise.morissette@bibliothequesdequebec.qc.ca  
 140, Avenue de la Bibliothèque, Québec (à l'angle de la rue Saint-Joseph Est)

Partenaires : Gouvernement du Québec, Institut canadien de Québec, Regroupement Commun' action 0-5 ans St-Sauveur et Saint-Roch

[www.bibliothequesdequebec.qc.ca](http://www.bibliothequesdequebec.qc.ca)



## Programme vacances été PVÉ 2012



Le Programme Vacances Été – PVÉ de la ville de Québec est de plus en plus connu auprès des familles nouvellement arrivées. En effet, le nombre d'enfants de différentes origines inscrits au camp de jour a augmenté considérablement.

Le Centre multiethnique de Québec a reçu l'appui financier du Bureau des Relations Internationales pour répondre aux demandes des différents camps dans tous les secteurs de la Ville. Coordonnateurs et moniteurs ont dû faire face aux multiples défis liés à l'intégration des enfants immigrants notamment lors des procédures d'inscription et lors de la recherche de soutien financier pour les familles à faible revenu, de la gestion des communications à travers les barrières de la langue et la compréhension du service aux citoyens, etc.

Afin de faciliter l'adaptation des nouveaux résidents aux exigences de cette organisation estivale, le Centre multiethnique a utilisé le lien privilégié qu'il a développé avec les familles au cours de l'année et mis son expertise en relations interculturelles à la disposition des différents camps de jours des mois de juillet et août 2012.

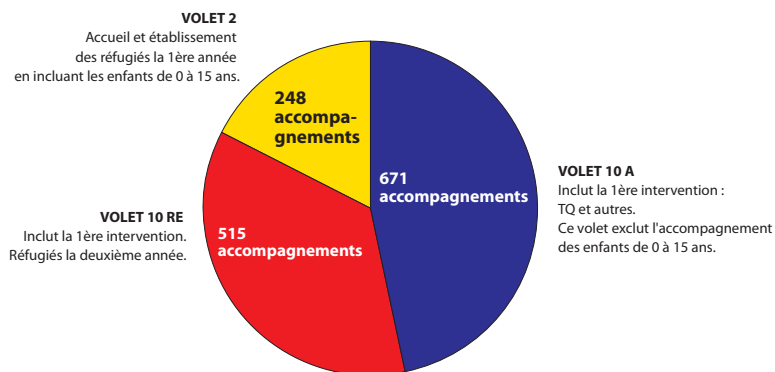
Cette année, 266 enfants ont été inscrits. L'arrondissement des Rivières (87) a recueilli le plus grand nombre d'inscriptions, suivi de La Cité-Limoilou (82), Charlesbourg-Beauport (54) et Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (43).



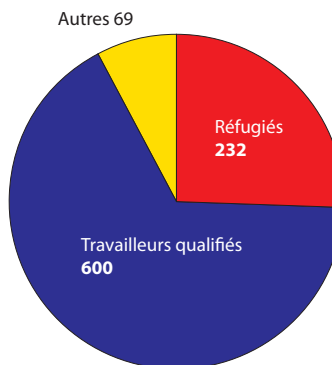


# Les statistiques du MICC (avec le logiciel Ceri-ges)

## Accompagnements pour l'année financière 2012-2013 (Ces statistiques excluent les enfants de 0 à 15 ans dans les statuts suivants : travailleurs qualifiés et autres)



## Immigrants accueillis par catégories d'immigration entre JUILLET 2012 et JUIN 2013



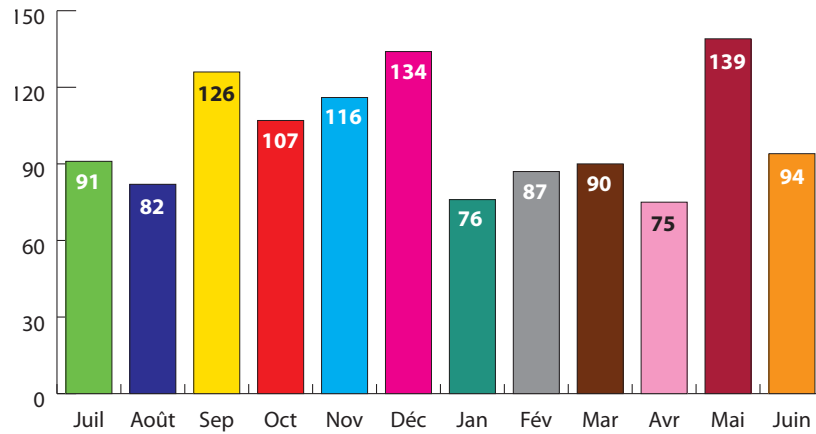
Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et le 30 juin 2013, et selon les statistiques de CERIGES, le CMQ a accueilli 901 nouvelles personnes, dont 232 réfugiés pris en charge par l'État, 600 travailleurs qualifiés et 69 personnes d'autres catégories. Les réfugiés ont constitué 26 % des nouveaux arrivants, les travailleurs qualifiés 67 % et les catégories autres 7 % dont 446 étaient de genre féminin et 455 de genre masculin.

## Statistiques générales selon les familles de catégories d'immigration

CATÉGORIE	NB. Homme	% Homme	NB. Femme	% Femme	NB. Total	% Total
Travailleurs qualifiés	315	69,23	285	63,90	600	66,59
Investisseurs	1	0,22	1	0,22	2	0,22
Aides familiaux	1	0,22	0	0,00	1	0,11
Autres économiques	1	0,22	1	0,22	2	0,22
Époux, conjoints, partenaires	19	4,18	34	7,62	53	5,88
Enfants	1	0,22	3	0,67	4	0,44
Parents ou Grands-parents	0	0,00	1	0,22	1	0,11
Réfugiés pris en charge par l'État	114	25,05	118	26,46	232	25,75
Réfugiés parrainés	1	0,22	1	0,22	2	0,22
Réfugiés reconnus sur place	0	0,00	1	0,22	1	0,11
Membres de la famille d'un réfugié	1	0,22	0	0,00	1	0,11
Inconnu	0	0,00	1	0,22	1	0,11
Ne s'applique pas	1	0,22	0	0,00	1	0,11
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00</b>	<b>446</b>	<b>100,00</b>	<b>901</b>	<b>100,00</b>

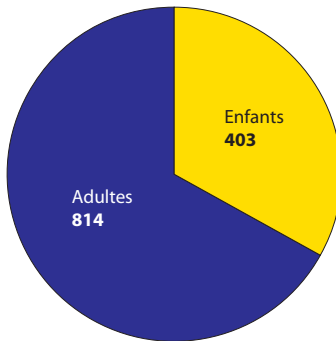
# Les statistiques internes du CMQ toutes catégories

**Immigrants accueillis mensuellement  
entre JUILLET 2012 et JUIN 2013**



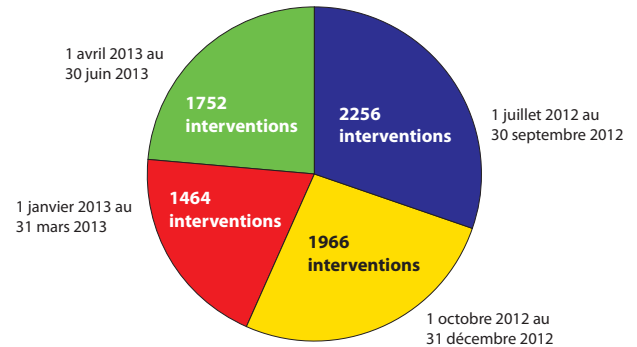
**Total : 1217 personnes**

**Nouveaux arrivants comptabilisés par le CMQ  
entre JUILLET 2012 et JUIN 2013  
(enfants des travailleurs qualifiés inclus)**



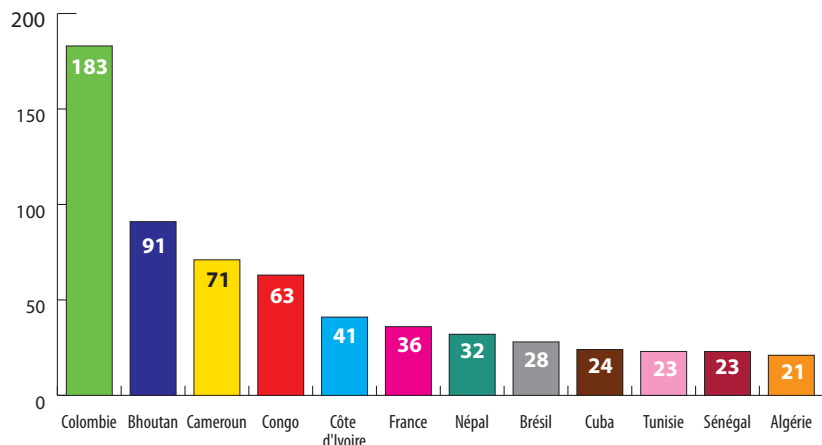
**Total : 1217 personnes**

**Interventions du 1 juillet 2012 au 30 juin 2013 par trimestre :**



**Total : 7438 interventions**

**Principales origines des nouveaux arrivants : juillet 2012 - juin 2013**



Les principaux pays de provenance des réfugiés sont : le Bhoutan, la Colombie et plusieurs pays d'Afrique.

**Statistiques générales selon les continents d'origine 2012-2013 (Données Ceri-ges)**

GROUPES DE PAYS	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Amérique du Nord	1	0,22	0	0,00	1	0,11
Amérique centrale	11	2,42	8	1,79	19	2,11
Caraïbes et Bermudes	19	4,18	17	3,81	36	4,00
Amérique du Sud	108	23,74	131	29,37	239	26,53
Europe occidentale	24	5,27	22	4,93	46	5,11
Europe orientale	11	2,42	11	2,47	22	2,44
Europe méridionale	3	0,66	3	0,67	6	0,67
Afrique occidentale	69	15,16	49	10,99	118	13,10
Afrique orientale	19	4,18	22	4,93	41	4,55
Afrique du Nord	45	9,89	32	7,17	77	8,55
Afrique centrale	73	16,04	79	17,71	152	16,87
Asie occidentale et centrale	2	0,44	4	0,90	6	0,67
Moyen Orient	5	1,10	4	0,90	9	1,00
Asie du Sud-Est	2	0,44	3	0,67	5	0,55
Asie méridionale	63	13,85	61	13,68	124	13,76
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00</b>	<b>446</b>	<b>100,00</b>	<b>901</b>	<b>100,00</b>

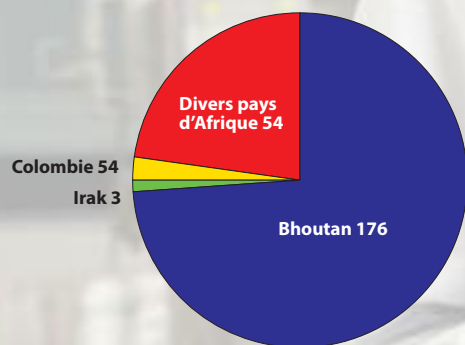


## Statistiques générales selon le pays d'origine 2012-2013 (Données Ceri-ges)

PAYS D'ORIGINE	NB.Homme	NB.Femme	NB.Total	% Total
ALBANIE	2	2	4	0,44
ALGÉRIE	16	11	27	3,00
ARGENTINE	1	1	2	0,22
ARMÉNIE	1	1	2	0,22
BANGLADESH	1	0	1	0,11
BELGIQUE	2	1	3	0,33
BÉNIN	2	0	2	0,22
BHOUTAN	62	61	123	13,55
BRÉSIL	15	21	36	4,00
BULGARIE	2	2	4	0,44
BURKINA FASO	3	0	3	0,33
BURUNDI	6	3	9	1,00
CAÏMANES, ÎLES	1	0	1	0,11
CAMEROUN	39	41	80	8,88
CENTRAFRICAINE, RÉPUBLIQUE	3	3	6	0,67
CHINE	4	5	9	1,00
COLOMBIE	85	102	187	20,75
CONGO	26	27	53	5,88
CONGO - RDC	4	8	12	1,33
CÔTE D'IVOIRE	28	20	48	5,33
CUBA	13	13	26	2,89
ÉGYPTE	2	0	2	0,22
EL SALVADOR	2	0	2	0,22
ÉQUATEUR	1	0	1	0,11
ESPAGNE	1	2	3	0,33
ÉTATS-UNIS	1	0	1	0,11
FRANCE	21	19	40	4,44
GABON	1	0	1	0,11
GUINÉE	10	6	16	1,78
HAÏTI	4	4	8	0,89
INDE	1	1	2	0,22
IRAN	1	2	3	0,33
IRAQ	1	0	1	0,11
JAMAÏQUE	1	0	1	0,11
JORDANIE	1	0	1	0,11
KOSOVO	1	0	1	0,11
LIBAN	1	2	3	0,33
LIBYENNE, JAMAHIRIYA ARABE	1	1	2	0,22
LITUANIE	1	0	1	0,11
MADAGASCAR	6	5	11	1,22
MALI	1	0	1	0,11
MAROC	12	11	23	2,55
MAURICE	1	0	1	0,11
MAURITANIE	1	0	1	0,11
MEXIQUE	8	7	15	1,66
MOLDOVA, RÉPUBLIQUE DE	7	9	16	1,78
NIGER	1	0	1	0,11
PÉROU	5	4	9	1,00
ROUMANIE	1	1	2	0,22
RWANDA	2	7	9	1,00
SÉNÉGAL	13	10	23	2,55
SERBIE	1	0	1	0,11
SYRIENNE, RÉPUBLIQUE ARABE	1	1	2	0,22
THAÏLANDE	1	0	1	0,11
TOGO	3	4	7	0,78
TUNISIE	14	9	23	2,55
UKRAINE	6	5	11	1,22
VENEZUELA	2	3	5	0,55
YÉMEN	1	1	2	0,22
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>446</b>	<b>901</b>	<b>100,00</b>

# Clinique de santé des réfugiés

**Accompagnements dans le programme de santé.  
Réfugiés vus par les infirmières et médecins  
à la clinique de santé de réfugiés de Québec  
entre JUILLET 2012 et JUIN 2013**



**Total : 238 accompagnements**

La charge de travail des intervenants demeure très élevée et sous pression du fait, entre autres, des arrivées groupées des réfugiés mais également à cause du changement dans le profil de la clientèle : problématiques de plus en plus lourdes : problèmes de santé physique et mentale sévères et complexes, situations de violence, interventions d'urgence plus fréquentes, etc.

Ces problématiques exigent un accompagnement plus appuyé dans le temps et dans le nombre d'heures que le Centre multiethnique ne peut consacrer à chaque réfugié.



# 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 jours après la prise de possession du premier logement permanent. Elles visent à vérifier que toutes les démarches initiées sont bien terminées, et permettent surtout de s'assurer du bien-être de la famille ou de l'individu nouvellement arrivé. Par cette démarche, l'intervenante au suivi à domicile est à même de constater si les nouveaux arrivants ont accès à toutes les ressources du quartier, s'il existe une cohabitation paisible avec le voisinage et si tous les besoins de base sont comblés. Ces visites donnent également l'occasion de mieux connaître tous les membres de la famille dans leur environnement quotidien et d'observer leur dynamique familiale et sociale.

---

## Les activités de groupe

### **Les séances d'information**

Cette année, 23 ateliers d'information portant 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. Ces ateliers ont réuni près de 1000 personnes.

---

## 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 2012-2013, 29 rencontres ont réuni près de 1100 réfugiés et travailleurs qualifiés.



# Calendrier 2012-2013

## Soirées d'informations

DATES	THÈMES
28 août 2012	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires
04 octobre 2012	Système de santé québécois
11 octobre 2012	Aide juridique
31 octobre 2012	Prévention du VIH
25 octobre 2012	Présentation d'une étude sur la santé mentale des enfants réfugiés
14 novembre 2012	Protection de la jeunesse (adultes)
06 décembre 2012	Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec
13 décembre 2012	Loisirs de la Ville de Québec
24 janvier 2013	Dépistage du cancer du sein
31 janvier 2013	Dépistage du cancer du sein
07 février 2013	Dépistage du cancer du sein
20 février 2013	Impôts (francophones)
21 février 2013	Impôts (allophones)
21 mars 2013	Emploi Québec
15 avril 2013	Dépistage de la maltraitance envers les aînés
15 avril 2013	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires
23 avril 2013	Droits et libertés
22 mai 2013	ACEF
06 juin 2013	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires
08 juin 2013	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires
10 juin 2013	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires
11 juin 2013	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires
19 juin 2013	Activités estivales, camps de jour, jardins collectifs et communautaires

## Suivis collectifs

### TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ET AUTRES CATÉGORIES

28 août 2012  
 29 août 2012  
 03 octobre 2012  
 25 octobre 2012  
 01 novembre 2012  
 27 novembre 2012  
 23 janvier 2013  
 25 janvier 2013  
 05 février 2013  
 27 février 2013  
 27 mars 2013  
 24 avril 2013  
 29 mai 2013  
 26 juin 2013

### RÉFUGIÉS

05 octobre 2012  
 09 octobre 2012  
 11 octobre 2012  
 17 octobre 2012  
 18 octobre 2012  
 30 janvier 2013  
 31 janvier 2013  
 06 février 2013  
 04 mars 2013  
 22 mars 2013  
 25 mars 2013  
 24 avril 2013  
 06 mai 2013  
 08 mai 2013  
 27 juin 2013



## Fête de Noël 2012

Le 8 décembre 2012, le CMQ a réalisé un évènement socioculturel des plus importants pour les familles immigrantes arrivées au cours de l'année : la fête de Noël des nouveaux arrivants ! Cette année, la thématique de ce bel évènement s'est construite autour « des danses du monde ». Les participants ont eu l'occasion de présenter les danses traditionnelles de leur pays d'origine et tous les invités ont été conviés à bouger sur les rythmes des différentes cultures.

## Le Tournoi de soccer des Nations

La participation cette année se chiffrait à environ 400 personnes, majoritairement des personnes immigrantes : quatorze équipes d'adultes de 10 à 20 joueurs et cinq équipes d'enfants de 10 à 15 joueurs ont offert un moment magique aux participants et à la centaine de visiteurs du Parc Victoria durant les deux journées de compétition.

Avec un nombre équivalent de participants aux autres années, le CMQ a réussi à améliorer le niveau de satisfaction des participants ainsi que les moyens logistiques mis en œuvre. Le CMQ espère améliorer encore le professionnalisme des équipes pour l'année prochaine et structurer davantage sa recherche de commandites.

**Un grand merci aux bénévoles qui se sont grandement impliqués dans l'organisation de l'évènement.**




Un beau moment rempli de joie, de musique, de présents pour les enfants et d'animation pour tous, le tout enrobé de beaucoup de chaleur humaine. Cette année encore plus de 250 enfants et 350 adultes ont pu festoyer grâce à la générosité de nombreux donateurs.









# Réseau d'intervenants communautaires et scolaires interculturels (RICSI) :

## une valeur ajoutée à l'accueil et l'intégration

Depuis le mois d'août 2011, le projet RICSI a été implanté dans la région de la Capitale-Nationale, grâce à la collaboration et la concertation de plusieurs partenaires. Le Centre multiethnique de Québec a été mandaté pour réaliser la gestion budgétaire et les ressources humaines du projet.

Les intervenants RICSI offrent un service de proximité et un accompagnement personnalisé vers les ressources adéquates du milieu.

### Objectifs

- Favoriser l'utilisation et l'accessibilité des services déjà en place par la clientèle immigrante pour une meilleure intégration sociale, scolaire et économique;
- Créer la convergence des opportunités offertes à la population tant pour la clientèle immigrante que pour la société d'accueil par le développement du lien confiance et de l'accompagnement;
- Soutenir les organisations dans le développement et l'adaptation de services répondant à des particularités propres aux immigrants.

Pour la deuxième année du projet les objectifs fixés ont été atteints, l'ensemble des résultats du projet RICSI a été très satisfaisant et bénéfique pour les partenaires et pour les familles immigrantes. Le nombre d'interventions a augmenté, ce qui témoigne d'un accroissement des services et une meilleure connaissance de leur rôle dans les différents milieux.



**Le nombre  
d'interventions  
a augmenté, ce qui  
démontre un  
accroissement  
des services**



## Le volet communauté

- Adaptabilité, accessibilité et complémentarité améliorées dans les services de proximité liés directement ou indirectement à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes dans les milieux de vie;
- Plus grande rétention, par un accueil et un soutien personnalisé, des personnes immigrantes dans la ville de Québec;



- Réponse adaptée, plus personnalisée, à des demandes et des besoins de consultation de la part d'organismes, de personnes immigrantes et citoyens dans les quartiers et les arrondissements;
- Soutien aux organisations du territoire dans l'adaptation de leurs services afin de mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes des quartiers et arrondissements.

## Le volet scolaire

- Accompagnement des élèves et de leur famille dans les démarches en lien avec l'inscription à l'école et le soutien de ces derniers en cas de difficultés. Les élèves réfugiés et leur famille sont prioritaires compte tenu de leurs besoins spécifiques;
- Communication verbale et écrite entre l'école et les familles nouvellement installées ou particulièrement isolées. Cette communication est plus efficace et permet l'amélioration des échanges;
- Compréhension par les jeunes et leur famille de plusieurs codes culturels liés à l'école, permettant une intégration plus harmonieuse, moins stressante;
- Plus grande sensibilité du personnel scolaire et des parents face aux difficultés identitaires (culture des parents et culture des pairs de la société d'accueil) vécues par les adolescents de 12-17 ans, facilitant ce passage important;
- Intégration des enfants au terrain de jeu en période estivale, afin d'éviter la perte des apprentissages acquis durant l'année scolaire étant donné que ceux-ci parlent généralement leur langue maternelle à la maison. La fréquentation d'un camp d'été favorise la socialisation des jeunes immigrants et brise l'isolement des familles.

Pour l'année à venir, l'accent sera mis sur la recherche d'un financement triennal ou quinquennal du projet afin d'éviter la rupture de services et pour favoriser le développement de nouveaux services, le maintien, la consolidation et la stabilité de l'équipe.

# Faits saillants

## Incendie au cœur de la communauté réfugiée

Dans la nuit du 20 au 21 mars 2013, un incendie a entièrement détruit un bloc à appartements de la rue Bouchette, à Québec. Cet incendie a eu pour effet de jeter à la rue huit familles immigrantes en créant une situation humanitaire d'urgence. L'équipe du centre s'est immédiatement organisée. Elle est intervenue rapidement et efficacement dans des circonstances difficiles : soutien physique et psychosocial des familles, centralisation des différents dons des organismes et des citoyens de la ville, réinstallation des sinistrés.

Un grand merci aux bénévoles, qui ont répondu présents encore une fois, et à tous les citoyens dont la générosité a été spontanée, sincère et touchante.


## Certification du Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles de Québec

Le Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles de Québec a mis en œuvre un processus visant à certifier les organismes communautaires qui reçoivent des subventions gouvernementales. Il s'agit d'un processus étalé dans le temps qui vise à maintenir un niveau de qualité dans les services délégués par le ministère : bonne pratique de gouvernance, impact des activités sur la clientèle et enracinement dans la communauté. Le CMQ a ainsi fait l'objet d'une première évaluation et continuera sur l'année à venir à suivre la démarche entamée.



## Embauche d'une nouvelle ressource

Le Centre multiethnique se développe, les tâches se complexifient et prennent de plus en plus de temps. C'est ainsi qu'une assistante de direction a rejoint les rangs de l'équipe. Ses principales tâches seront d'appuyer le travail de la direction en matière d'organisation et de suivis de dossiers. Elle sera également en charge de la gestion des interprètes.



**Le programme santé à  
poursuivit son évolution  
et demeure près de la  
réalité de la clientèle**

## Programme Santé

**Le programme santé adopte la politique du Ministère de la Santé sur l'accessibilité des services aux communautés ethnoculturelles.**

Il est destiné aux personnes ayant le statut de réfugiés, installées dans la région de Québec. Le CMQ et la Clinique des Réfugiés font l'identification des cas vulnérables nécessitant une prise en charge médicale et/ou psychosociale.

Sa mission est d'aider les réfugiés à mieux connaître et mieux utiliser le réseau de services pour leur permettre de s'intégrer au système de santé québécois.

Le programme santé s'est enrichi de par les origines mêmes de sa clientèle. Il ajuste ses procédures en fonction de cette clientèle, en collaboration avec ses partenaires et le réseau de santé en général. Les activités traditionnelles proposées, comme la vaccination, l'accompagnement à la pharmacie et aux urgences, le dépistage, l'identification et le suivi en général restent d'actualité. Le programme a poursuivi son évolution et demeure près de la réalité de la clientèle. Il propose désormais un accompagnement enrichi des services offerts par deux travailleurs sociaux et une nutritionniste. Au cours de l'année 2012-2013, 238 personnes ont ainsi pu bénéficier de ces services.

Or, si les fondements du programme demeurent, l'ampleur des besoins de la clientèle (à cause de son nouveau profil), elle, ne cesse de s'accroître et il devient nécessaire de réévaluer le temps imparti aux différentes tâches si l'on veut continuer de mener à bien la mission du CMQ.



# La formation du personnel

En 2012-2013, le personnel du CMQ a participé à 63 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 l'Université Laval sur « Les stratégies de gestion pour les professionnels » : 1 employée
- Formation de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries sur l'intervention interculturelle : 4 employés
- Formation de l'AFI « Pour une saine gestion de projet : maîtriser les outils techniques et stratégiques » : 1 employée
- Formation du MICC sur le transfert de l'entrevue d'accueil : 4 employés
- Formation du MICC sur le processus de certification : 2 employées
- Formation de la direction régionale de la Capitale-Nationale et Est-du-Québec du MICC sur l'immigration 101 : 1 employée
- Formation du MICC sur le contenu des « Premières démarches d'installations PDI » : 2 employées
- Formation du MICC sur les mises à jour du logiciel CERIGES et l'état de situation : 2 employés
- Formation du Centre jeunesse du Québec « Plan de cheminement vers l'autonomie » : 3 employées
- Formation de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec sur l'actualisation des pratiques : 2 employées
- Formation du CSSSVC sur le dépistage de la maltraitance envers les aînés : 18 employés
- Formation du Services d'aide psychologique aux personnes immigrantes réfugiées : 4 employés
- Formation de la CDEC sur « Les mesures d'impact social et économique » : 1 employée
- Formation de la CRÉ sur l'approche différenciée selon les sexes (ADS) : 3 employées
- Formation de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries sur l'intervention interculturelle : 4 employés
- Formation de la TCRI sur la médiation interculturelle : 2 employés
- Formation de la TCRI sur la relation d'aide en milieu interculturel : 1 employée
- Rencontre annuelle de la TCRI sur les Intervenants communautaires scolaires interculturels; 6 employés
- Formation de la TCRI sur « C-31/ Conséquences immédiates, changements à venir et ressources pour les demandeurs d'asile » : 1 employé
- Session de formation en anglais : 1 employé





## La représentation

### Les ateliers et conférences

Le CMQ a donné plusieurs formations sur les services offerts aux personnes immigrantes, l'interprétariat en milieu communautaire, le parcours migratoire des réfugiés et l'intervention interculturelle au bénéfice du CLSC la Source, de l'Unité de médecine familiale CLSC de Ste-Foy, de l'Institut en réadaptation et déficience physique de Québec (IRD PQ), de la Table de concertation en immigration de Charlesbourg, de la Maison de la famille de Charlesbourg, du Centre Signes d'espoir, de la Maison Marie Rollet, des écoles primaires St-Albert Legrand et Ste-Odile de la Commission scolaire de la Capitale, du Programme

Vacances Été (PVE) de la ville de Québec, du Centre de Santé et des services sociaux de la Vieille-Capitale et du Regroupement Commun'Action 0-5ans Saint-Sauveur et Saint-Roch.

Ainsi, 24 groupes représentant majoritairement les secteurs de la jeunesse et de la santé et totalisant près de 600 personnes ont été sensibilisés par le CMQ

## Les collaborations

À la demande de certains partenaires, le CMQ a collaboré à différents projets, comités et recherches permettant le développement et l'actualisation des services dédiés aux personnes immigrantes :

- Programme de recherche participative en collaboration avec l'Université Laval et le CSSSVC pour le suivi et l'amélioration de la santé des réfugiés à Québec
- 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 du MICC sur l'évaluation des coûts de revient des services d'accueil et d'aide à installation des réfugiés pris en charge par l'État avec la firme Raymond Chabot Grant Thornton
- Comité de travail conjoint MICC et les représentants des organismes d'accueil des réfugiés sur le transfert du programme d'aide à l'installation des réfugiés (PAIR)
- Comité de recherche-action sur les jeunes immigrants de la TCRI
- Réseau d'action pour les femmes immigrantes et racisées de la TCRI



## Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations

Le CMQ s'implique activement au sein de plusieurs comités locaux, régionaux et nationaux. Sa participation s'établit en tant que (1) membre en règle, participant aux réunions et aux actions (2), organisme de soutien de l'organisation et animateur (3) organisme d'apport d'expertise et de formation (4), contributeur dans des comités haddock (5), membre impliqué dans la gestion, les orientations et les représentations (6).

**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 (1-2-3);

**Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) :** regroupement national des organismes œuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes (1-2-3-5);

**Conseil canadien pour les réfugiés :** regroupement canadien d'organismes qui travaillent avec les personnes réfugiées (1) ;

**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 (1-2);

**Table des partenaires 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 (2-4);

**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 (2);

**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 (2-3-4-5);

**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 (1-2-5);

**Approche territoriale intégrée (ATI) Limoilou chantier immigration** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (2-4);

**Approche territoriale intégrée (ATI) Giffard-Montmorency-Beauport** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par différents enjeux sociaux notamment l'immigration (2-4);

**Table de concertation en immigration de St-Rodrigue à Charlesbourg** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (2);

**Comité Immigration Des Rivières** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (2);

**Table de concertation Duberger-Les Saules** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par différents enjeux sociaux notamment l'immigration (2);

**École, Famille et communauté, réussir ensemble FECRE, Vanier** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par différents enjeux sociaux notamment l'immigration (2);

**Table URB'ACTION de Sainte-Foy** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par différents enjeux sociaux notamment l'immigration (2);

**Table de concertation en immigration à Sainte-Foy** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (2);

**Comité de mobilisation Notre-Dame-De-Foy** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs milieu concerné par différents enjeux sociaux notamment l'immigration (2);

**Comité enfance-jeunesse 0-5 ans de Sainte-Foy** : comité de concertation composé de différents intervenants concerné par la situation des enfants et de leur famille (2);

**Comité La Cité-Limoilou Pluriel** : comité de mobilisation visant une intégration durable des personnes immigrantes; dans l'arrondissement La Cité-Limoilou (1-2-3-4-5-6);

**Comité Bienvenue à Limoilou** : comité de mobilisation et d'accueil pour les nouveaux arrivants dans le quartier (2-3-4).

**Regroupement 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 (1-2-4-5).

**Comité de suivi du chantier de LA CANOPÉ** : comité de travail composé des différents professionnels, architectes, ingénieurs en structure et mécanique, de l'entrepreneur en construction Verreault, des représentants de l'OMHQ, des représentants du groupe de ressources techniques (GRT) Les immeubles populaires, de la Ville de Québec et du CMQ, visant à suivre l'évolution du chantier, d'en apporter les correctifs et d'en approuver les modifications.

À cette liste s'ajoutent des collaborations régulières ou ad hoc avec nos partenaires communautaires, institutionnels et gouvernementaux.




## Le suivi des actions 2012 - 2013

**La planification stratégique** ayant été adoptée à l'automne 2013, le plan d'action découlant des axes priorités a été mis en place. Cependant **la politique sur le bénévolat** a vu son adoption reportée à l'été 2013 et l'affectation de la responsable des bénévoles à d'autres tâches a ralenti le processus. Après réévaluation de la situation, il s'avère essentiel d'optimiser la coordination du bénévolat pour atteindre les objectifs.

**Les séances de groupes en français sur les premières démarches d'installation** ont été mises sur pied en juillet 2012 et elles sont offertes hebdomadairement aux immigrants sachant s'exprimer en français. Cette nouvelle activité a favorisé l'accroissement du taux de fréquentation des services du CMQ notamment par les travailleurs qualifiés. Elle génère cependant des efforts supplémentaires d'au moins deux ressources lors de la journée de la séance et au moment de la gestion des listes d'inscription aux PDI. Il est à souhaiter que la venue de l'inscription en ligne par l'extranet facilite cet aspect de l'organisation.

Le renforcement de la demande des travailleurs qualifiés a nécessité une **réorganisation de l'offre de services auprès de l'immigration économique et familiale** au CMQ : l'augmentation du nombre de plages horaires disponibles pour la prise de rendez-vous; réduction des délais d'attente entre les demandes initiales et les rendez-vous; accès téléphonique direct à une boîte vocale spécifique à ce service.

Le processus d'externalisation des services du MICC a suscité la **réorganisation de la structure d'accueil des nouveaux arrivants du CMQ notamment celle des réfugiés pris en charge par l'État**. Les rôles au sein de équipes sont davantage définis, particulièrement ceux des trois coordonnatrices



**Le processus  
d'externalisation des  
services du MICC  
a suscité la  
réorganisation de la  
structure d'accueil  
des nouveaux arrivants**





qui se voient conférer des responsabilités accrues au sein de leur équipe, spécialement aux plans de la gestion des ressources humaines, de la prise de décision et de la représentation. La mise en place d'un système de triage des demandes lorsque les nouveaux arrivants se présentent sans rendez-vous permet de classer les priorités, les demandes similaires qui pourraient nécessiter une intervention de groupe, les interventions courtes et ponctuelles et les urgences.

Certaines démarches administratives récurrentes telles que les demandes de logements sociaux et les demandes de citoyenneté canadienne ont été confiées à une équipe de bénévoles formés. Ces nouvelles procédures améliorent les services courants et soutiennent l'équipe du service d'accueil et d'installation des réfugiés qui se voient confier une charge administrative amplifiée par le transfert du MICC. Des échanges sont en cours avec différents partenaires qui interviennent dans la chaîne de services afin d'identifier des améliorations aux modalités d'accès à ces services.

Les efforts ont été redoublés dans la poursuite du **travail de pérennisation du Réseau des intervenants communautaires scolaires interculturels (RICSI)**. Le comité de pilotage composé du CMQ et des différents partenaires et bailleurs de fonds en a révisé les orientations et composantes afin d'actualiser les demandes de financement. Au nombre de 8 ressources initialement, le RICSI, faute de financement récurrent, est maintenant composé de 6 intervenants, et, si sa pertinence et sa valeur ajoutée font l'unanimité dans les milieux, le maintien d'un financement adéquat est difficile à atteindre et met en péril son action. La diminution systématique du nombre de ressources n'est pas une solution permanente puisqu'elle remet en cause l'essence même du projet et le CMQ réfléchit sur les alternatives existantes et sur son propre rôle au sein de la structure.



**L'intensification du travail sur le projet de relocalisation du CMQ et d'hébergement temporaire** a été officialisée par la mise en chantier de « LA CANOPÉ » au printemps 2013. Un comité de pilotage transformé en comité de structure interne a été formé pour assurer le travail de réflexion et d'organisation que nécessite un tel projet.

**La préparation au processus de certification prescrit par MICC** a été amorcée en novembre 2012; l'analyse des données permettant d'établir le diagnostic a été transmis en mai 2013. À la lumière des résultats, le CMQ apportera les ajustements nécessaires pour compléter le processus qui devra s'officialiser en mars 2014.

Dans le souci d'améliorer la visibilité du CMQ notamment en regard de l'offre de services amplifiée, il y a eu **refonte du site web de l'organisme**. Le logo a été retouché pour mieux professionnaliser l'image corporative de l'organisme. L'actualisation des outils de communication, notamment le dépliant explicatif des services, a été reportée à une date ultérieure au déménagement dans les nouveaux locaux.

---

## Les priorités 2013 - 2014

### **Augmenter le nombre de bénévoles au sein de l'organisme**

- Réaffectation d'une ressource à temps plein.
- Intensification du recrutement des bénévoles.

### **Accroître le travail sur le projet d'hébergement temporaire et la relocalisation du CMQ**

- Poursuite du chantier (suivi de la reconversion par la démolition et reconstruction du bâtiment).
- Établissement des offres de services, de l'exploitation des Habitations du Centre multiethnique de Québec, de l'engagement du personnel et des services qui s'y rattachent.
- Préparation du déménagement, de la prise de possession et de l'installation du CMQ au sein de ses nouveaux locaux.

### **Formaliser le processus de certification prescrit par le MICC au printemps 2014**

- Mise en œuvre des recommandations émises dans la phase de diagnostic.

### **Poursuivre la recherche de sources de financement diversifiées**

- Création d'un comité de financement qui se penchera sur la création d'une activité de financement récurrente.

### **Actualiser la structure interne aux nouvelles réalités**

- Adoption d'un nouvel organigramme.

## L'autofinancement

**Les activités d'autofinancement ont généré 4 % des revenus du CMQ en 2012-2013. Les dons pour la fête de Noël et le tournoi de soccer constituent les principales sources de financement de ces activités. L'offre de services en interprétariat génère quelques revenus permettant de rééquilibrer l'accroissement des besoins en cette matière.**

# Centre **multiethnique** de Québec



Grâce à l'appui 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 avec enthousiasme et professionnalisme.

## En reconnaissance pour leur soutien financier

boulangerie *oli*

boulangerie *oli*

boulangerie *oli*

boulangerie *oli*

boulangerie *C*



### 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 • www.centremultiethnique.com