



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS  
2014 - 2015



# TABLE DES MATIÈRES

La mission .....	4
Les valeurs .....	4
La vision .....	4
Le mot de la présidente et de la directrice .....	5
Le conseil d'administration .....	6
L'équipe des employés permanents et contractuels .....	6
L'organigramme 2014 - 2015 .....	8
Les bénévoles au cœur de l'action .....	9
L'interprétariat, outil de travail indispensable .....	10
Les nouveaux services .....	12
Le programme réussir l'intégration .....	14
Le service d'accueil des réfugiés .....	15
Les séances de groupes en français sur les premières démarches d'installation .....	15
L'accueil au sein de l'immigration économique et familiale .....	16
Les activités de groupe .....	17
Les statistiques .....	18
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations .....	23
Le calendrier des activités 2014 - 2015 .....	24
L'intervention de proximité .....	26
Les faits saillants de l'année 2014-2015 .....	28
Les priorités 2015-2016 .....	29
Les remerciements .....	30

Veuillez noter que la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes.  
Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.



# La Mission

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) est un organisme communautaire autonome ayant pour mission d'accueillir les immigrantes et les 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.



# Les Valeurs

Accueil

Respect  
des personnes  
accueillies  
et des valeurs  
québécoises

Ouverture  
à la différence

Écoute

Égalité  
des droits et des  
responsabilités

Éthique

# La Vision

Le CMQ et les Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ) deviendront dans leurs champs d'expertise respectifs des acteurs modèles incontournables de la démarche d'intégration au Québec.



## Le mot de la présidente et de la directrice



Marie-Claude Gilles



Dominique Lachance

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) a vécu une année 2014-2015 riche et effervescente puisque c'est durant cette période que se sont concrétisées cinq années de labeur à travers la prise de possession de l'édifice «La Canopée», copropriété des Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ) et de l'Office municipal d'habitation de Québec. Ces nouveaux locaux permettent maintenant au CMQ d'accroître ses espaces de travail, de bonifier ses champs d'action et de maximiser ses heures d'ouverture. L'organisation du déménagement, l'emménagement dans de nouveaux locaux tout en poursuivant la dispense des services ainsi que l'aménagement des espaces de travail et des milieux de vie ont nécessité beaucoup de souplesse et de patience de la part des employés, de la clientèle, des bénévoles, des interprètes et des partenaires.

Parallèlement à cela, l'équipe des employés a travaillé à structurer les nouveaux services en place. Un poste d'intervenante en animation-milieu de vie a été créé pour soutenir la structure d'hébergement temporaire et de transition. La définition de l'ensemble des tâches des différentes équipes au sein de la structure a été revue.

Par ailleurs, d'importants efforts ont été produits pour appuyer la structure sur une gouvernance saine, responsable et moderne afin de s'assurer de pouvoir faire face aux défis des années à venir. Différents comités issus du conseil d'administration, notamment sur la communication, la gestion du risque et les ressources humaines, ont été mis en place et ont intensifié leurs actions afin de les inclure dans la nouvelle planification stratégique 2015-2020.

De son côté, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'inclusion (MIDI) a poursuivi ses objectifs d'externalisation et de réorganisation de ses services.

Une coupure majeure au sein de sa structure administrative a provoqué la fermeture soudaine des directions régionales amputant ainsi les milieux d'une représentation régionale. Le même sort a été réservé à d'autres instances, ce qui oblige la région à réfléchir et à se réorganiser et a une incidence sur le CMQ qui doit adapter ses services à de nouvelles responsabilités et faire des choix réalistes quant à la façon de maintenir certains programmes. Le réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) ne fait pas exception à la règle; une diminution importante des sources de financement relatif à ce service a obligé le CMQ à restreindre son action et le nombre d'effectifs malgré l'unanimité entourant la pertinence de ses interventions au sein de la collectivité.

En contrepartie, l'élargissement de sa mission avec la création des HCMQ, ajouté à tout le travail effectué tant à l'interne qu'à l'externe avec plusieurs partenaires positionne de plus en plus le CMQ comme ressource incontournable dans la ville de Québec.

L'automne sera aussi très occupé, et ce, malgré la diminution de la cadence des arrivées de réfugiés et de la diversification de leurs bassins de provenances. La majorité des réfugiés arrivés à Québec cette année provenaient de pays d'Afrique comme la République centrafricaine, le Burundi et le Congo. Ils succédaient notamment au Népal dont le principal bassin d'origine bhoutanaise s'essouffle peu à peu. Par ailleurs si les nombreux appels lancés par les ONG pancanadiennes depuis plus de deux ans, demandant que la sélection et le traitement des dossiers des réfugiés en provenance de Syrie soient accélérés, ne trouvent pas écho auprès des autorités canadiennes, une crise majeure est à prévoir dans les mois à venir. À l'instar de ses pairs, le CMQ insiste pour que les instances décisionnelles fassent davantage d'efforts pour accueillir et installer les réfugiés pris en charge par l'État puisque les efforts investis dans l'actualisation des services et l'adaptation des locaux ne pourront être que profitables pour l'ensemble des nouveaux arrivants de toutes catégories et pour la société d'accueil en général.

L'année qui vient demandera certainement une mobilisation importante des ressources sur lesquelles le CMQ pourra certainement compter. L'année qui vient de se terminer a prouvé qu'ensemble, personnel, bénévoles et administrateurs étaient en mesure d'affronter des situations difficiles et de s'adapter aux changements. Nous les remercions sincèrement et ne doutons pas qu'ils sauront faire face aux défis qui se présenteront.

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



# Le conseil d'administration



L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 25 septembre 2014. À cette date, quatre postes étaient vacants au conseil d'administration. L'assemblée générale a élu le nouveau conseil d'administration suivant :

- **Mme Marie-Claude Gilles** ..... Présidente
- **Mme Corinne Béguerie** ..... Vice-présidente
- **Mme Hélène Macaluso** ..... Secrétaire
- **Mme Araceli Fraga** ..... Trésorière
- **Mme Chi Mai Vu** ..... Administratrice
- **Mme Marie Fortier** ..... Administratrice
- **M. Pierre Proulx** ..... Administrateur
- **Mme Hélène Gamache** ..... Administratrice jusqu'en février 2015
- **Mme Marie-Hélène Labonté** ..... Administratrice
- **M. Rock Gadreau** ..... Administrateur depuis mai 2015

Les membres du conseil d'administration ont tenu neuf assemblées ordinaires et quelques assemblées extraordinaires. Ils se sont notamment penchés sur le déménagement et l'aménagement du CMQ, la gouvernance, la gestion du risque, la planification stratégique, la précampagne de financement et l'évaluation du conseil d'administration.

Les assemblées ordinaires du conseil d'administration ont eu lieu les :

- 30 juillet 2014
- 15 septembre 2014
- 25 septembre 2014
- 4 novembre 2014
- 11 février 2015
- 11 mars 2015
- 6 mai 2015
- 8 juin 2015
- 18 juin 2015

## L'équipe des employés permanents et contractuels

(du 1<sup>er</sup> juillet 2014 au 30 juin 2015)

### ADMINISTRATION :

- **Mme Dominique Lachance** ..... Directrice
- **Mme Aminata Pène** ..... Adjointe administrative à la coordination
- **Mme Florence Tilch** ..... Adjointe de direction depuis février 2015
- **M. Vincent Masson** ..... Infographiste

### COORDINATION :

- **Mme Hélène Gosselin** ..... Coordonnatrice des services d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État
- **Mme Kanita Jandric** ..... Coordonnatrice des services d'accueil de l'immigration économique et familiale
- **Mme Liliana Hernandez** ..... Coordonnatrice des services de proximité



## INTERVENTION :

- **M. Alex Gatien** ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés
- **Mme Diane Plourde** ..... Intervenante à l'accueil des réfugiés
- **M. Dominique Paddack** ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés
- **Mme Mizuho Nagashima** ..... Intervenante à l'accueil des réfugiés
- **M. Serif Pervanic** ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés
- **M. Tulshi Rasaily** ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés
- **Mme Martha Tarazona** ..... Intervenante à l'accompagnement santé des réfugiés
- **Mme Catherine Richard** ..... Intervenante en milieu de vie depuis octobre 2014
- **M. Roch Ndogosa** ..... Intervenant en soutien au milieu de vie depuis février 2015
- **Mme Anne-Marie Ouellet** ..... Intervenante en immigration économique et familiale
- **Mme Sarah Jean François** Intervenante en immigration économique et familiale
- **M. Éric Chastenay** Responsable des bénévoles et interprètes jusqu'en février 2015

- **Mme Olympe Baudoin** ..... Responsable des bénévoles et interprètes depuis février 2015
- **Mme Camille Hamonic** ..... Agente en milieu interculturel communautaire (Arrondissement Charlesbourg et Beauport) jusqu'en novembre 2014
- **Mme Jasmine Turcotte** ..... Agente en milieu interculturel communautaire (Arrondissement Des Rivières) jusqu'en juin 2015
- **Mme Joannie Cloutier-Tremblay** Agente en milieu interculturel communautaire (Arrondissement La Cité-Limoilou)
- **Mme Martine Breton** ..... Agente en milieu interculturel communautaire (Arrondissement Sainte-Foy/Sillery/Cap-Rouge) jusqu'en août 2014
- **Mme Carolina Bernard** ..... Agente en milieu interculturel scolaire (Commission scolaire des Premières Seigneuries) jusqu'en juin 2015
- **M. Hector Contreras** ..... Agent en milieu interculturel scolaire (Commission scolaire Des Découvreurs)
- **M. José Luis Navas** ..... Agent en milieu interculturel scolaire (Commission scolaire de la Capitale)
- **Mme Marilyne Choquette** ..... Agente en milieu interculturel scolaire (Commission scolaire de la Capitale)

## Stages :

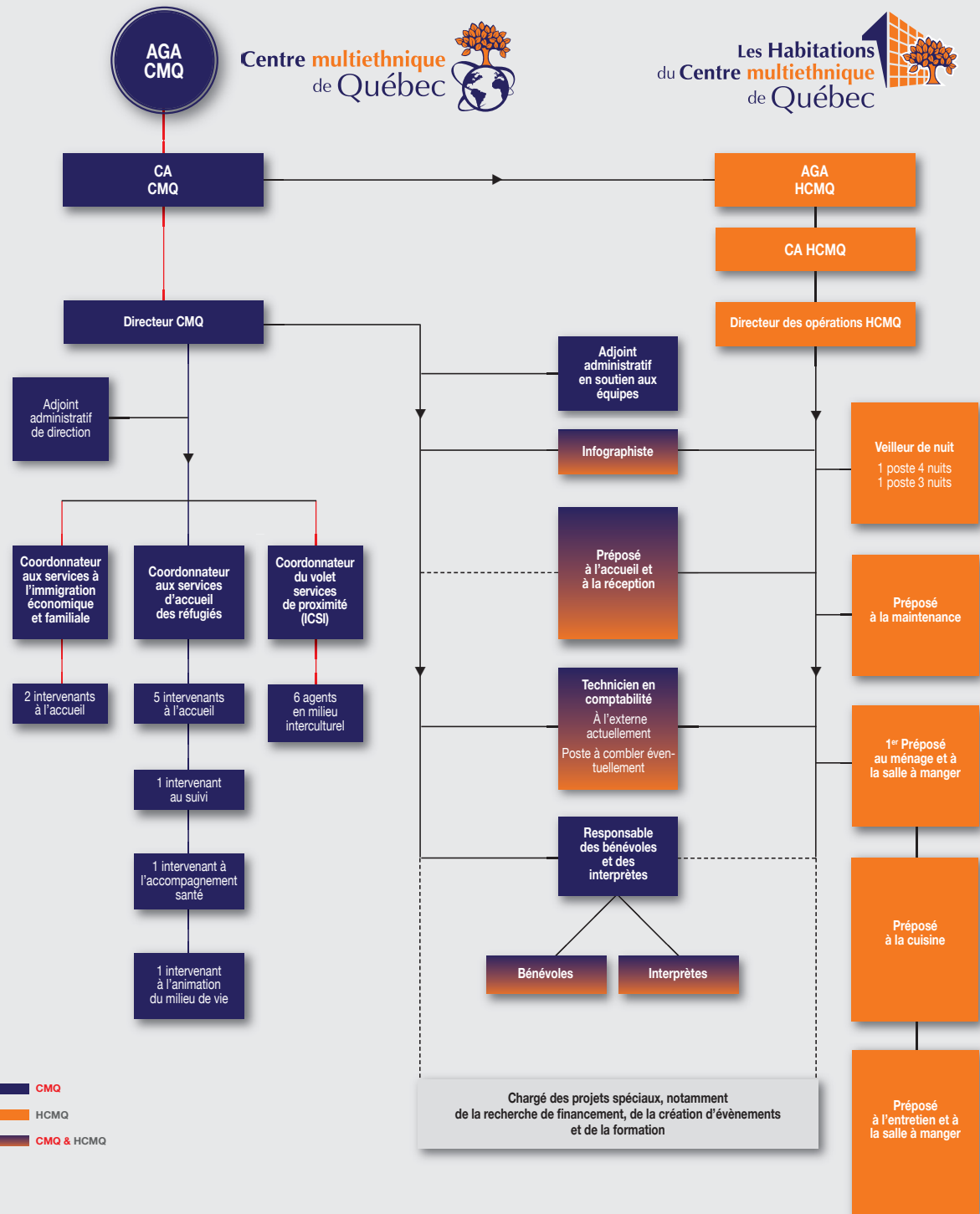
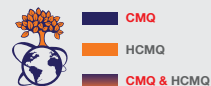
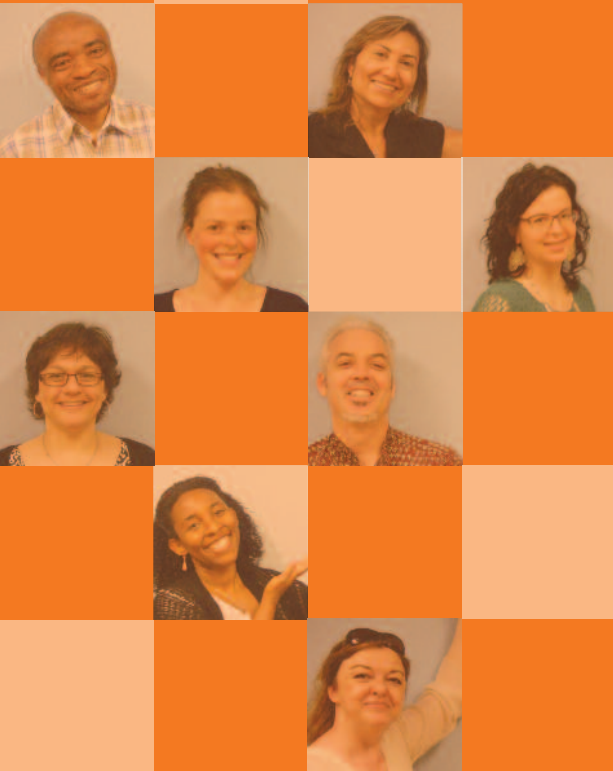
- **M. Pascal Roy** ..... Stagiaire en médecine
- **Mme Emmanuelle Angers-Gosselin** ..... Stagiaire en médecine
- **Mme Meng Ji** ..... Stagiaire en médecine
- **Mme Ève-Marie Tanguay** ..... Stagiaire en psycho éducation
- **Mme Stéphanie Robitaille** ..... Stagiaire en travail social
- **Mme Élisabeth Gingras** ..... Stagiaire en technique d'éducation spécialisée
- **Mme Christine Bisson** ..... Stagiaire en technique d'éducation spécialisée

# L'organigramme 2014 - 2015

Le Centre multiethnique de Québec est composé d'une équipe rapprochée d'intervenants oeuvrant dans trois champs d'intervention distincts :

- Immigration économique et familiale
- Accueil des réfugiés
- Interventions de proximité

**Le CMQ réunit 28 collaborateurs issus, pour la majorité, de l'immigration**



## LES BÉNÉVOLES au cœur de l'action

Cette année encore, plus d'une centaine de bénévoles ont généreusement donné de leur temps et de leur énergie en mettant à profit leurs compétences pour faciliter l'atteinte de la mission du CMQ, et en faire un milieu de travail et de vie représentatif de la mixité sociale. Cœur vivant du CMQ, les bénévoles accueillent, soutiennent et accompagnent au quotidien aussi bien la clientèle que l'équipe d'intervenants. Avec le sourire et une motivation constante, ils œuvrent dans des secteurs variés.

### Les six principaux secteurs de l'action bénévole

- L'accueil des réfugiés les cinq premiers jours suivant leur arrivée : accompagnements pour l'achat de vêtements et d'articles ménager, service des repas et aide au déménagement.
- La maîtrise de l'environnement lors de l'installation des réfugiés : aide à l'installation dans le nouveau domicile, visite du quartier et des transports en commun, suivi scolaire et à domicile et accompagnements divers auprès des organismes communautaires du territoire.
- La santé : accompagnements en automobile ou en autobus à des rendez-vous médicaux, notamment à la Clinique de santé des réfugiés.
- La promotion de l'intégration sociale et culturelle : organisation et participation à la fête de Noël, au tournoi de soccer annuel et aux autres événements festifs.
- La gestion administrative : accueil à la réception, accompagnement des nouveaux arrivants dans leurs demandes de citoyenneté et soutien à l'organisation de rencontres d'information.
- La gouvernance : conseil d'administration.



### Objectif 2015-2016 : développer l'investissement collectif et collaboratif

Afin de valoriser le travail déjà accompli par ses bénévoles, le CMQ s'est fixé pour objectif de mettre à l'honneur l'investissement collectif et collaboratif. Plusieurs projets seront ainsi lancés en 2015-2016 pour mobiliser des équipes de bénévoles qui seront amenées à travailler ensemble et en collaboration avec la clientèle.

Ces projets porteront entre autres sur l'accompagnement des enfants et de leurs parents dans le cadre d'activités d'intégration et la réalisation d'un guide juridique par des étudiants bénévoles.

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





# L'INTERPRÉTARIAT, outil de travail indispensable



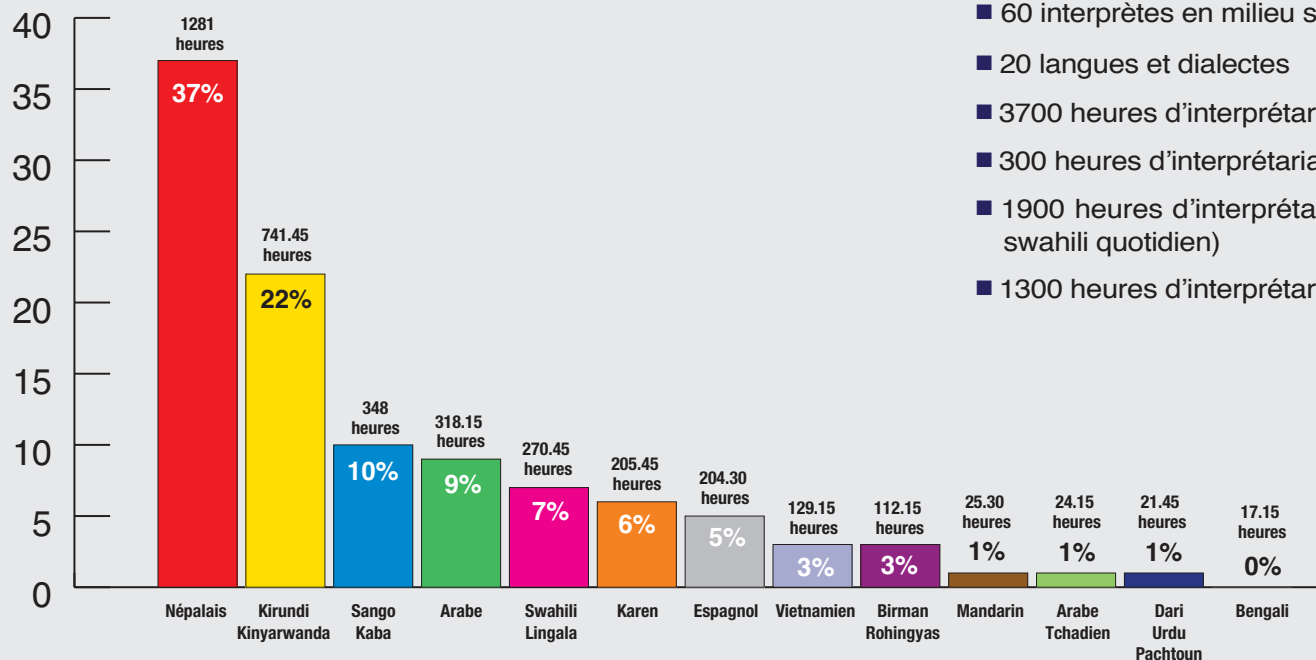
En 2014-2015, le CMQ a travaillé à l'élaboration et à la consolidation d'une banque interne d'interprètes en milieu social et culturel. Au total, c'est plus de 3000 heures d'interprétariat qui ont ainsi été fournies au cours de l'année, grâce au travail de plus d'une soixantaine d'interprètes rémunérés, dans une vingtaine de langues.

Le CMQ a ainsi pu mettre à la disposition de sa clientèle un service d'interprétariat dans ses locaux afin de permettre une communication efficace avec les nouveaux arrivants, notamment pour la population réfugiée. En plus de ce service interne indispensable d'interprétariat, le

CMQ dispose au quotidien d'un service d'interprétariat en népalais et en swahili ainsi que, tous les mercredis après-midi, en langue arabe.

Afin d'assurer la continuité des services dispensés et de s'assurer d'un suivi et d'une prise en charge de qualité des nouveaux arrivants, le CMQ comble directement les besoins nombreux en matière d'interprétariat de la Clinique de santé des réfugiés. Il a en outre développé cette année de nouvelles collaborations dans ce domaine avec les services de santé, les services sociaux, les commissions scolaires, les écoles et les organismes communautaires du territoire.

## Nombre d'heures d'interprétariat



## Les chiffres clés

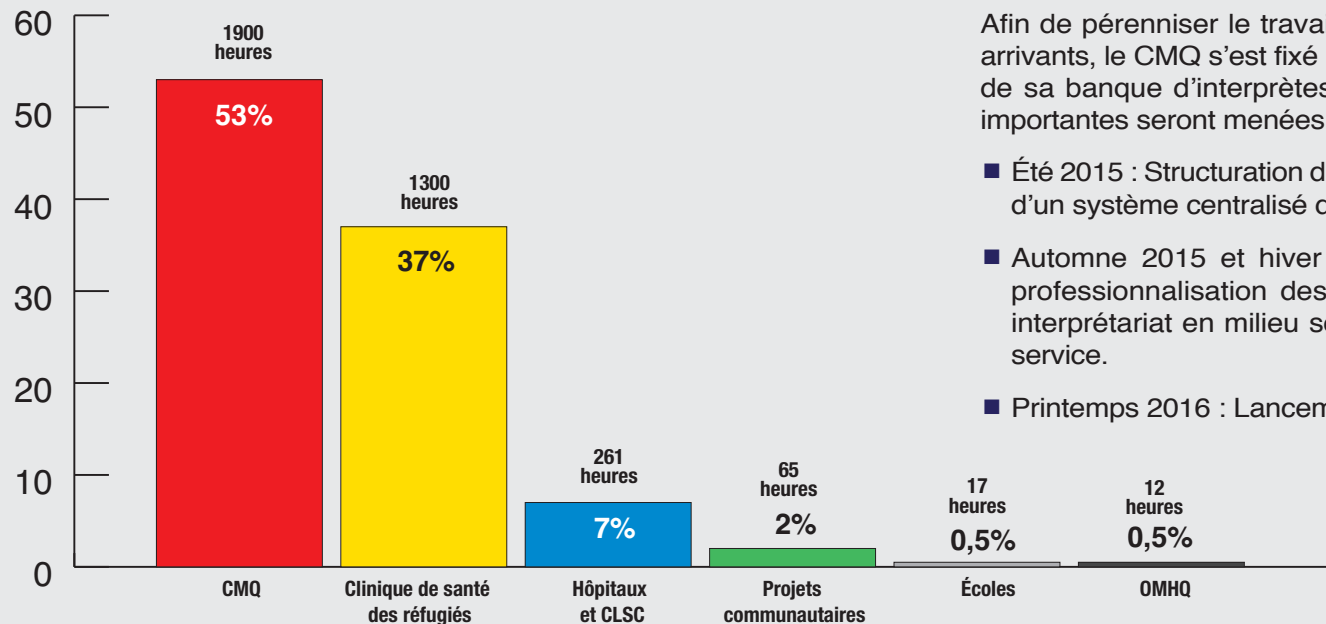
- 60 interprètes en milieu social et culturel
- 20 langues et dialectes
- 3700 heures d'interprétariat dans l'année
- 300 heures d'interprétariat par mois en moyenne
- 1900 heures d'interprétariat au CMQ (hors interprétariat népalais et swahili quotidien)
- 1300 heures d'interprétariat pour la Clinique de santé des réfugiés



### Les langues disponibles

Anglais, arabe tchadien, arabe, bengali, birman, dari, espagnol, kaba, karen, kinyarwanda, kirundi, lingala, malaisien, mandarin, mbay, népalais, ngam, pachtoun, rohingyas, russe, sango, swahili, ukrainien, urdu et vietnamien.

### Origines des demandes d'interprétariat



### Objectif 2015-2016 : le lancement public d'une banque d'interprètes

Afin de pérenniser le travail déjà accompli avec et pour les nouveaux arrivants, le CMQ s'est fixé pour objectif de développer l'offre de service de sa banque d'interprètes auprès du public. Pour cela, trois étapes importantes seront menées à bien en 2015-2016.

- Été 2015 : Structuration de l'activité d'interprétariat par la consolidation d'un système centralisé de gestion des disponibilités des interprètes.
- Automne 2015 et hiver 2016 : Campagne de recrutement et de professionnalisation des interprètes par le biais de formations en interprétariat en milieu social et culturel. Phase de test de l'offre de service.
- Printemps 2016 : Lancement public officiel de l'offre de service.



## LES NOUVEAUX SERVICES

### L'hébergement temporaire

Après plusieurs années de planification, le milieu d'hébergement temporaire du CMQ a finalement vu le jour cette année. Innovateur et unique en son genre au Canada, ce nouveau projet vient bonifier les services déjà dispensés par le secteur de l'accueil des réfugiés en offrant une aide supplémentaire qui permet à certaines familles de réfugiés de mieux s'adapter aux nouvelles réalités de la société québécoise et de développer des liens plus solides avec la communauté d'accueil. À l'aide d'un accompagnement plus soutenu prodigué par une intervenante de milieu de vie et grâce à une proximité étroite avec l'ensemble des intervenants du CMQ, les familles sélectionnées peuvent acquérir des connaissances et des compétences leur permettant de développer leur autonomie et de fonctionner avec une plus grande aisance dans leur nouveau milieu.

L'accompagnement offert par l'intervenante de milieu de vie comporte différents volets : visites fréquentes à domicile pour répondre aux difficultés des familles, soutien à la bonne gestion du logement, visites de quartier, ateliers sur des thèmes variés offerts par le CMQ ou en collaboration avec des partenaires (pratiques parentales, budget, ménage, nutrition, préparation des lunches, etc.), participation à des activités de loisirs organisées dans le milieu et plus encore. Un plan d'intervention élaboré en concertation avec les familles structure les services dont elles bénéficient.

Afin de permettre à plusieurs familles de profiter des avantages du milieu d'hébergement, les résidents séjourneront habituellement environ un an au sein du milieu d'hébergement. Lorsque cela est nécessaire, les baux des résidents pourront toutefois être prolongés jusqu'à un maximum de cinq ans pour permettre l'atteinte des objectifs du projet. Cette flexibilité permettra ainsi de respecter le rythme d'apprentissage et le processus d'adaptation des familles résidentes.





Les premières familles ont intégré les logements en novembre 2014 et les vingt appartements sont occupés en totalité depuis en juillet 2015. Les arrivées depuis l'automne 2014 étant majoritairement en provenance de l'Afrique, la plupart des familles qui résident actuellement dans les logements sont originaires de ce continent (République centrafricaine, Congo, Burundi et Côte d'Ivoire). Le projet héberge également une famille népalaise et une famille irakienne.

Si le milieu d'hébergement accueille quelques familles monoparentales, les familles qui y résident sont surtout des familles nombreuses. Au mois de juin 2015, 42 adultes, 29 jeunes de 10 à 17 ans, 25 enfants de moins de 10 ans séjournent dans les logements temporaires.

## Le comité de réflexion

Un comité de réflexion formé par des intervenants œuvrant dans différents secteurs d'intervention du CMQ, soit santé, accueil des réfugiés, intervention psychosociale, réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) et intervention en milieu de vie, veille au bon fonctionnement du projet. La composition diversifiée du comité permet d'adopter une perspective holistique sur la réalité des nouveaux arrivants, tout en arrimant l'ensemble des sphères d'intervention de l'organisme dans la conception et la mise en œuvre du projet.

## Le nouveau centre d'évaluation pour la francisation

Depuis mars 2015, le CMQ a reçu le mandat exclusif pour la prise en charge à Québec de l'accueil des personnes immigrantes lors des entrevues de positionnement en conférence Web pour les cours de français à temps complet du ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI). Ainsi, il assure le soutien logistique et organisationnel des évaluations effectuées par les agents du MIDI depuis Montréal.

À raison d'une journée par semaine, le CMQ gère donc l'organisation des vidéoconférences qui permettent aux examinateurs d'évaluer le niveau de français des nouveaux arrivants et d'assurer un classement approprié pour la francisation future.



# Le programme

## RÉUSSIR L'INTÉGRATION (PRINT)



### UN SUIVI SUR MESURE qui s'inscrit dans la durée

**Au cours de l'année 2014-2015, trois nouvelles missions ont été menées à bien par le service des RPCE du CMQ afin d'assurer un suivi durable des familles nouvellement arrivées.**

**1 - La réalisation d'une évaluation psychosociale** initiale avec chaque famille ou chaque client lors du séjour effectué en chambre d'urgence. Cette démarche offre aux nouveaux arrivants l'occasion d'exprimer leurs besoins et leurs inquiétudes et, en fonction des informations collectées, permet aux intervenants de réaliser un référencement adéquat vers les différents partenaires afin que les réfugiés atteignent les objectifs qu'ils se sont fixés. Cette évaluation, qui permet également d'anticiper le niveau de difficulté à prévoir pour l'adaptation à la société d'accueil en fonction des traumatismes vécus, du choc migratoire subi et du différentiel culturel rencontré, servira de base pour adapter, organiser et offrir, dans le futur, les services au rythme du client.

**2 - L'accroissement du nombre d'interventions à domicile et d'accompagnements dans le quartier.** Grâce aux quatre à cinq interventions préventives et proactives réalisées durant le premier mois de leur installation, les nouveaux arrivants gagnent en autonomie et

### Un espace de travail amélioré pour un accueil tout en douceur

Depuis l'emménagement à « La Canopée », les réfugiés bénéficient d'une prise en charge immédiate, durant cinq jours ouvrables, dans des chambres d'urgence. Cette proximité géographique entre nouveaux arrivants et intervenants offre non seulement aux intervenants une rapidité d'action et de réaction, mais donne aussi et surtout aux immigrants la chance de connaître les locaux, d'identifier plus aisément les intervenants qui les accompagneront et, de fait, de tisser des liens de confiance avec chacun d'entre eux.

C'est ce lien de confiance, essentiel et indispensable, qui permettra à terme aux intervenants d'accompagner plus efficacement les familles et de donner un peu de douceur à une arrivée parfois difficile.

L'espace de travail aujourd'hui disponible permet en outre de multiplier les interventions menées sur place, du triage médical jusqu'à la signature de bail, en passant par l'évaluation psychosociale, et d'assurer la confidentialité absolue des entretiens, condition sine qua non du travail effectué par les intervenants.

### Les suivis à domicile

Le CMQ visite à domicile les réfugiés en cours d'installation. Ce sont de quatre à six visites qui se déroulent entre une et six 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 arrivé.

## LE SERVICE D'ACCUEIL DES RÉFUGIÉS : un accompagnement personnalisé qui fait toute la différence

En 2014-2015, le service des réfugiés pris en charge par l'État (RPCE) du CMQ a accueilli plus de 300 réfugiés, principalement originaires de République centrafricaine, du Burundi, de République démocratique du Congo et du Bhoutan. Leur accueil est plus efficace encore depuis le déménagement dans les nouveaux locaux du CMQ.

prennent un départ positif au sein la société d'accueil. Afin d'assurer la continuité du service, les intervenants du CMQ réalisent en outre un suivi collectif mensuel permettant d'approfondir les points présentés lors de l'entrevue d'accueil et du suivi à domicile. La multiplication de partenaires, tels que l'Armée du Salut et la Société de Saint-Vincent de Paul, assure enfin aux nouveaux arrivants un accès privilégié à un certain nombre de services communautaires.

**3 - La mise en place d'un système de suivi individualisé des familles hébergées** au sein des Habitations du Centre multiethnique de Québec. Six intervenants du CMQ s'impliquent aujourd'hui au quotidien dans le suivi des locataires des HCMQ. En moyenne, trois familles sont ainsi attitrées à chacun des intervenants, dans le double objectif de favoriser un meilleur suivi et de conserver la cohérence dans les interventions menées.

Seul bémol cette année : la fermeture du bureau du MIDI à Québec et son transfert à Montréal. Les nouveaux arrivants ont en effet pris l'habitude de s'adresser aux intervenants du CMQ pour les demandes qui étaient auparavant soumises au MIDI, notamment les demandes au titre du programme Fenêtre ouverte sur un an ou les demandes de parrainage. Cette réalité, si elle permet une concentration des services et le déploiement de l'expertise du CMQ, alourdit également la charge du travail administratif portée par son équipe.

## Les séances de groupes en français sur les premières démarches d'installation

### Premières démarches d'installation

Pour une troisième année consécutive, le CMQ se voit confier par le MIDI le mandat d'animer les sessions d'information Premières démarches d'installation (PDI). Ces sessions sont animées par les trois intervenantes du secteur de l'immigration économique et familiale et, depuis janvier 2015, sont offertes au cœur des nouveaux locaux du 200, rue Dorchester. Cette nouvelle proximité facilite les interventions et rend l'accompagnement plus optimal, et ce, dès l'arrivée.

Le profil des participants aux rencontres PDI, notamment quant à leur provenance, s'est modifié depuis les douze derniers mois. Ainsi, on remarque une moins forte présence des gens originaires des pays d'Amérique latine et d'Europe au profit des personnes issues du Maghreb, de l'Afrique de l'Ouest et de l'Afrique Centrale. Cependant, tous proviennent de la catégorie de l'immigration économique et familiale.

Un sondage tenu dans le cadre des démarches mesurant la satisfaction de la clientèle indique que 96 % des participants sont satisfaits du contenu des séances, principalement en ce qui concerne les informations sur les démarches d'installation et l'obtention de documents importants. Il appert que ces séances répondent bien aux besoins des personnes immigrantes dans les premiers jours de leur arrivée à Québec. Toutefois, une amélioration des références des participants dès l'aéroport de Montréal vers les ressources mandataires des séances PDI dans les différentes régions du Québec serait essentielle afin de maximiser l'accès aux sources d'information et de faciliter le processus d'installation et d'intégration des nouveaux arrivants, notamment des travailleurs qualifiés.



# L'ACCUEIL au sein de l'immigration économique et familiale



Depuis octobre 2014, l'équipe des services d'accueil de l'immigration économique et familiale reçoit les résidents permanents travailleurs qualifiés et les immigrants parrainés dans ses nouveaux locaux du 200, rue Dorchester. Certains ont pu, à la demande, bénéficier de l'hébergement sur place qu'offrent les chambres des HCMQ, les premiers jours de leur arrivée à Québec. Cette occasion a grandement contribué à faciliter leurs démarches d'installation. Elle sera certainement un atout à développer dans le futur auprès des immigrants travailleurs qualifiés, et ce, dès l'étranger.

À travers cette nouvelle réalité, l'équipe a su développer des outils d'intervention efficaces dont l'objectif premier est de stimuler l'intégration harmonieuse à la société d'accueil par une approche essentiellement basée sur la famille. Dans la même optique, l'équipe a également renforcé ses partenariats existants et a développé une offre de service en soutien à différents regroupements intervenant auprès des familles et de la petite enfance.

Pour l'année 2014-2015, 520 résidents permanents de la catégorie des travailleurs qualifiés et 164 de la catégorie du regroupement familial ont reçu des services de l'équipe en place. Les trois principaux pays de provenance de ces nouveaux arrivants sont la Colombie, la Côte d'Ivoire et le Brésil. Au total, ce sont plus de 3000 interventions, entre juillet 2014 et juin 2015, qui ont été réalisées auprès de ces personnes.

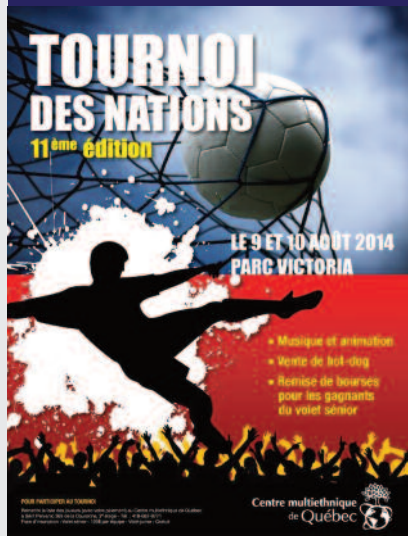
## Les activités de groupe

### Les séances d'information

Le CMQ offre des ateliers et des séances d'information visant à faire connaître les ressources existantes auprès des nouveaux arrivants. Ces rencontres leur permettent d'appivoiser et de mieux comprendre la société d'accueil au sein de laquelle ils s'intégreront, et permettent également de créer un sentiment d'appartenance au CMQ. Lors de la plupart de ces rencontres, des collaborateurs externes sont invités à venir présenter leurs programmes.

Cette année, 55 activités ou soirées d'information sur les lois, les règles et les 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 2000 personnes admissibles.

### Le tournoi de soccer des Nations



Cette année, le tournoi de soccer des Nations a connu sa onzième édition. La compétition, qui a réuni près de 200 joueurs adultes au sein de seize équipes multiculturelles en plus d'un volet pour les jeunes de dix à treize ans, s'est déroulée sur une fin de semaine complète. L'événement qui a eu lieu les 9 et 10 août 2014 au parc Victoria de Québec est devenu, au fil du temps, un rendez-vous familial, festif et interculturel lors duquel se rejoignent plusieurs partisans, spectateurs et passants qui se fondent en une foule bigarrée et entraînante.

### La fête de Noël 2014

Le 13 décembre 2014 avait lieu la fête de Noël pour les nouveaux arrivants établis au cours de l'année. Plus de 375 personnes ont participé à cette activité qui a été réalisée grâce aux dons recueillis.



### 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. Ces rencontres d'échange permettent le partage des expériences et des expertises autour de problématiques communes tout en diminuant l'impact des frustrations liées aux incompréhensions et aux interprétations. Elles permettent également de transmettre un supplément d'information.

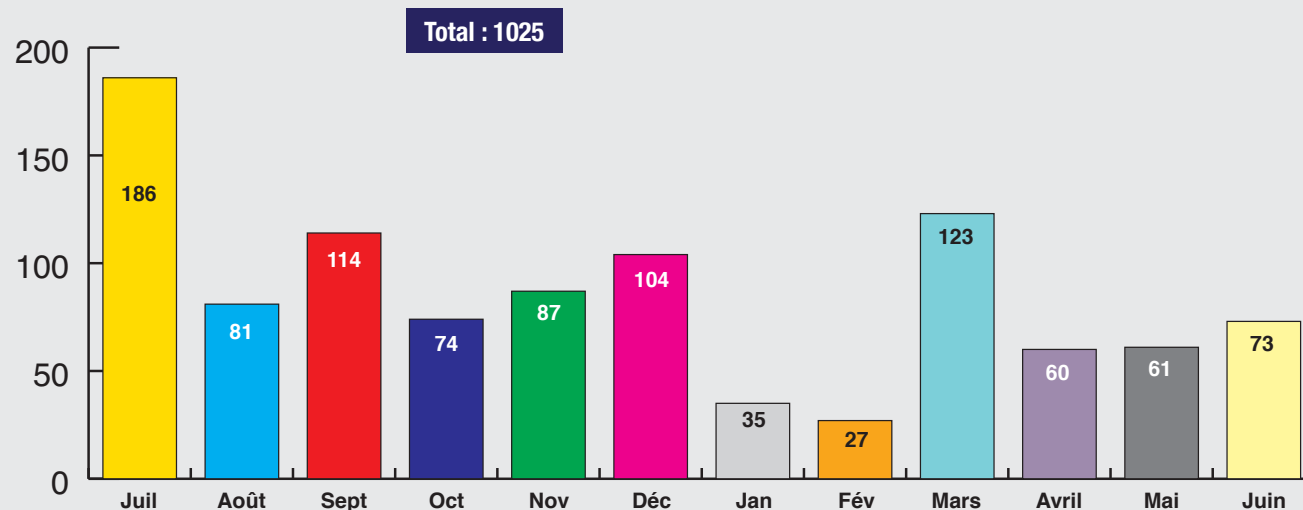
En 2014-2015, 19 rencontres ont réuni plus de 800 réfugiés et travailleurs qualifiés.



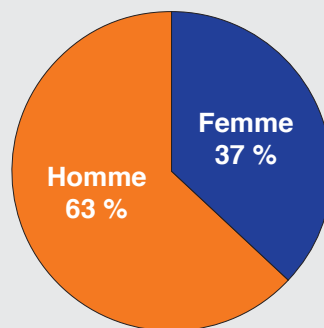


## Statistiques internes

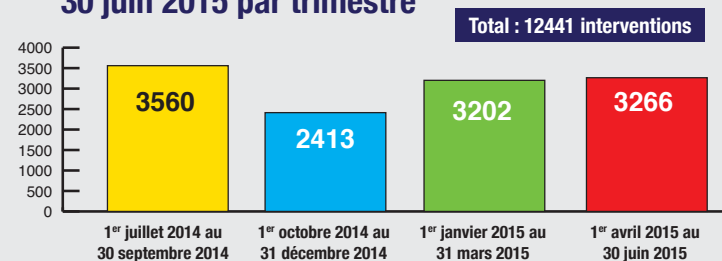
**Nouveaux arrivants entre juillet 2014 et juin 2015  
(incluant les enfants des travailleurs qualifiés)**



**Statistiques générales  
des nouveaux arrivants  
répartis selon  
le sexe**

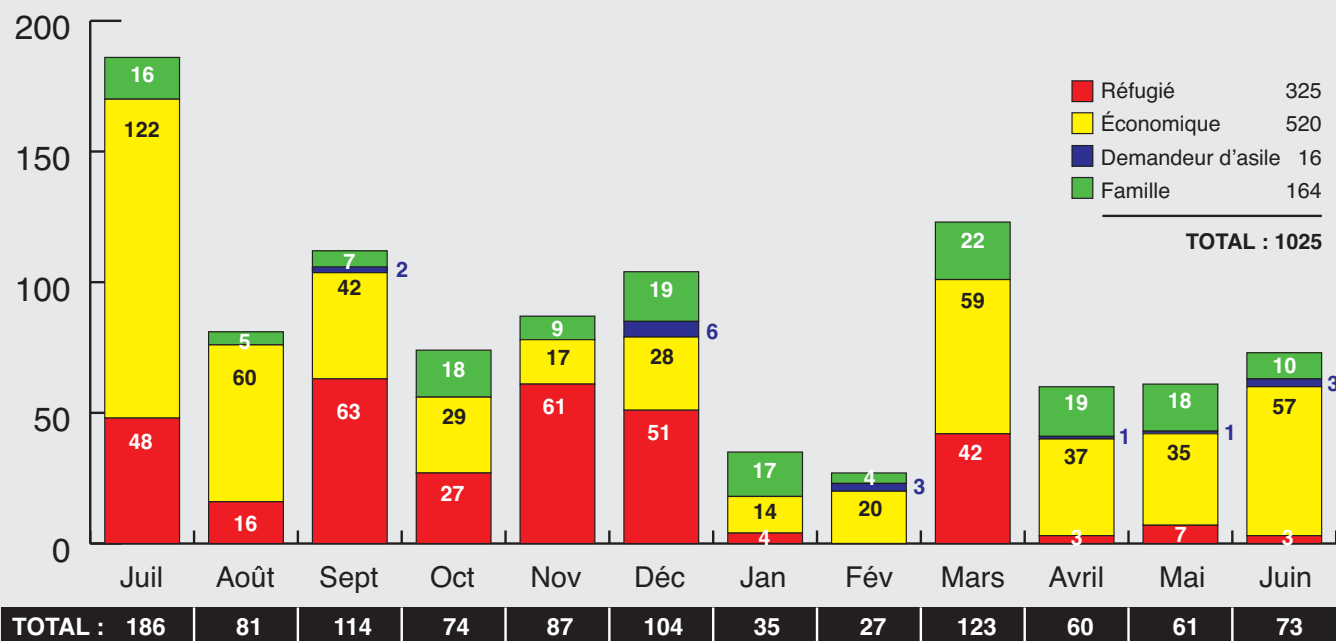


**Interventions du 1<sup>er</sup> juillet 2014 au  
30 juin 2015 par trimestre**





### Catégories des nouveaux arrivants comptabilisés par le CMQ entre juillet 2014 et juin 2015



Les services du CMQ sont dispensés du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, 52 semaines par année. Lors de l'arrivée des réfugiés pris en charge par l'État (RPCE) au sein des Habitations du Centre multiethnique de Québec, le CMQ assure une présence optimale en dispensant des services jusqu'à 23 h, du lundi au vendredi inclusivement.

Le CMQ offre aussi plus de 70 activités et ateliers en soirée, répartis sur 12 mois.





## Données Ceri-ges

### Statistiques générales selon le pays d'origine

PAYS D'ORIGINE	NB.HOMME	% HOMME	NB.FEMME	% FEMME	NB.TOTAL	% TOTAL
AFGHANISTAN	3	0,39	2	0,25	5	0,32
AFRIQUE DU SUD	1	0,13	1	0,13	2	0,13
ALBANIE	1	0,13	1	0,13	2	0,13
ALGÉRIE	19	2,49	16	2,01	35	2,25
ARGENTINE	1	0,13	0	0,00	1	0,06
BÉNIN	2	0,26	1	0,13	3	0,19
<b>BHOUTAN</b>	200	26,25	178	22,39	378	<b>24,28</b>
BRÉSIL	29	3,81	29	3,65	58	3,73
BULGARIE	2	0,26	1	0,13	3	0,19
BURKINA FASO	8	1,05	7	0,88	15	0,96
BURUNDI	30	3,94	35	4,40	65	4,17
CAMEROUN	29	3,81	26	3,27	55	3,53
CENTRAFRICAINE, RÉPUBLIQUE	17	2,23	19	2,39	36	2,31
CHILI	1	0,13	1	0,13	2	0,13
CHINE	3	0,39	3	0,38	6	0,39
<b>COLOMBIE</b>	97	12,73	105	13,21	202	<b>12,97</b>
CONGO	10	1,31	13	1,64	23	1,48
CONGO, LA RÉPUBLIQUE DÉMOCR	38	4,99	47	5,91	85	5,46
CÔTE D'IVOIRE	49	6,43	51	6,42	100	6,42
CUBA	8	1,05	7	0,88	15	0,96
DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	1	0,13	0	0,00	1	0,06
ÉGYPTE	1	0,13	1	0,13	2	0,13
ÉQUATEUR	1	0,13	1	0,13	2	0,13
ÉTATS-UNIS	0	0,00	1	0,13	1	0,06
FRANCE	6	0,79	9	1,13	15	0,96
GABON	6	0,79	6	0,75	12	0,77
GUINÉE	4	0,52	5	0,63	9	0,58
HAÏTI	3	0,39	8	1,01	11	0,71
INDE	0	0,00	2	0,25	2	0,13
IRAN, RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D'	6	0,79	5	0,63	11	0,71
IRAQ	13	1,71	24	3,02	37	2,38

PAYS D'ORIGINE	NB.HOMME	% HOMME	NB.FEMME	% FEMME	NB.TOTAL	% TOTAL
KAZAKHSTAN	0	0,00	1	0,13	1	0,06
KENYA	1	0,13	0	0,00	1	0,06
KIRGHIZISTAN	0	0,00	1	0,13	1	0,06
KOSOVO	1	0,13	6	0,45	7	0,45
LIBAN	2	0,26	2	0,26	4	0,26
MADAGASCAR	3	0,39	7	0,88	10	0,64
MALAISIE	0	0,00	2	0,26	2	0,13
MALI	1	0,13	1	0,13	2	0,13
MAROC	9	1,18	6	0,79	15	0,96
MAURICE	1	0,13	1	0,13	2	0,13
MEXIQUE	4	0,52	10	1,31	14	0,90
MOLDAVIE, RÉPUBLIQUE DE	5	0,66	5	0,66	10	0,64
MOZAMBIQUE	0	0,00	1	0,13	1	0,06
MYANMAR	32	4,20	24	3,02	56	3,60
NAMIBIE	0	0,00	1	0,13	1	0,06
<b>NÉPAL</b>	37	4,86	37	4,65	74	<b>4,75</b>
NIGER	1	0,13	1	0,13	2	0,13
PARAGUAY	0	0,00	1	0,13	1	0,06
PÉROU	2	0,26	3	0,39	5	0,32
PORTUGAL	1	0,13	0	0,00	1	0,06
ROUMANIE	1	0,13	1	0,13	2	0,13
ROYAUME-UNI	2	0,26	0	0,00	2	0,13
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	0	0,00	1	0,13	1	0,06
RWANDA	4	0,52	5	0,66	9	0,58
SÉNÉGAL	6	0,79	6	0,79	12	0,77
SYRIENNE, RÉPUBLIQUE ARABE	3	0,39	1	0,13	4	0,26
TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE	13	1,71	9	1,18	22	1,41
TCHAD	1	0,13	0	0,00	1	0,12
THAÏLANDE	1	0,13	0	0,00	1	0,06
TOGO	8	1,05	7	0,88	15	0,96
TUNISIE	10	1,31	13	1,71	23	1,48
UKRAINE	9	1,18	10	1,31	19	1,22
VENEZUELA	5	0,66	6	0,79	11	0,71
VIET NAM	9	1,18	20	2,52	29	1,86
YÉMEN	1	0,13	1	0,13	2	0,13





## Statistiques générales selon les codes postaux

(localisation des personnes ayant reçu un service)



Code postal	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
G0A	1	0.14	2	0.27	3	0.21
G0G	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G1B	0	0.00	1	0.13	1	0.07
G1C	4	0.56	2	0.27	6	0.41
G1E	27	3.78	33	4.42	60	4.11
G1G	11	1.54	13	1.74	24	1.64
G1H	48	6.72	51	6.83	99	6.78
<b>G1J</b>	<b>98</b>	<b>13.73</b>	<b>102</b>	<b>13.65</b>	<b>200</b>	<b>13.69</b>
<b>G1K</b>	<b>90</b>	<b>12.61</b>	<b>101</b>	<b>13.52</b>	<b>191</b>	<b>13.07</b>
G1L	72	10.08	66	8.84	138	9.45
<b>G1M</b>	<b>147</b>	<b>20.59</b>	<b>126</b>	<b>16.87</b>	<b>273</b>	<b>18.69</b>
G1N	8	1.12	13	1.74	21	1.44
G1P	23	3.22	24	3.21	47	3.22
G1R	12	1.68	12	1.61	24	1.64
G1S	6	0.84	16	2.14	22	1.51
G1T	1	0.14	0	0.00	1	0.07
G1V	55	7.70	52	6.96	107	7.32
G1W	42	5.88	51	6.83	93	6.37
G1X	31	4.34	38	5.09	69	4.72
G1Y	2	0.28	5	0.67	7	0.48
G1Z	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G2A	0	0.00	1	0.13	1	0.07
G2B	6	0.84	7	0.94	13	0.89
G2C	4	0.56	2	0.27	6	0.41
G2E	3	0.42	1	0.13	4	0.27
G2G	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G2J	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G2K	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G2L	2	0.28	2	0.27	4	0.27
G2M	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G2N	2	0.28	0	0.00	2	0.14
G3A	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G3K	4	0.56	3	0.40	7	0.48
G6E	0	0.00	1	0.13	1	0.07
G6K	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G6V	2	0.28	5	0.67	7	0.48
G6W	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G6X	1	0.14	1	0.13	2	0.14
G7A	0	0.00	1	0.13	1	0.07
H2C	0	0.00	1	0.13	1	0.07
H3T	0	0.00	1	0.13	1	0.07
K1B	0	0.00	1	0.13	1	0.07
N1H	3	0.42	3	0.40	6	0.41
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100 %</b>	<b>747</b>	<b>100 %</b>	<b>1461</b>	<b>100 %</b>

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



Le CMQ s'implique activement 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;

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

**Comité mixte MIDI-TCRI** : groupe de travail provincial mandaté par les 13 organismes d'accueil des RPCE pour alimenter le MIDI dans ses décisions, analyser et valider les propositions et consulter les organismes en ce qui concerne la suite de l'externalisation des services;

**Comité d'encadrement TCRI- manuel sur les pratiques auprès des réfugiés** : production d'un guide pour harmoniser les pratiques en matière d'accueil des réfugiés;

**Comité des partenaires de la Clinique de santé des personnes réfugiées et des immigrants vulnérables** : comité travaillant sur l'opérationnalisation, l'harmonisation et l'évaluation des partenariats entourant 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;

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

**Table de quartier en immigration de Vanier** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration;

**Comité d'immigration de Charlesbourg** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration;

**Comité immigration Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration;

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

**Comité de gestion RAMI** : comité décisionnel ayant comme rôle de fixer les orientations du RAMI s'assurer de son financement et faire suivi du plan d'action;

**Comité opération RAMI** : comité avec une représentation intersectorielle ( scolaire, santé, emploi, communautaire, immigration, culture et territoire) visant l'opérationnalisation du RAMI dans les milieux;

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

**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.

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



# LE CALENDRIER DES ACTIVITÉS 2014 - 2015



## Soirées et activités d'information

31 juillet 2014	Groupe témoin : évaluation de la satisfaction de la clientèle	28 janvier 2015	Bureau d'animation et d'information sur le logement
6 août 2014	Réseau de transport de la Capitale	5 février 2015	Programme québécois de dépistage du cancer du sein
6 août 2014	Réseau de transport de la Capitale	15 février 2015	Société de l'assurance automobile du Québec
7 août 2014	Groupe témoin : évaluation de la satisfaction de la clientèle	24 février 2015	Impôt
7 août 2014	Réseau de transport de la Capitale	26 février 2015	Impôt
14 août 2014	Réseau de transport de la Capitale	3 mars 2015	Emploi Québec
28 août 2014	Programme Vacances-Été de la Ville de Québec	12 mars 2015	MIELS-QUÉBEC
11 septembre 2014	Programme québécois de dépistage du cancer du sein	18 mars 2015	Sensibilisation sur la relation saine et égalitaire au sein du couple
18 septembre 2014	Ligue des droits et liberté de la personne	25 mars 2015	Services du CLSC et du quartier
23 octobre 2014	Programme québécois de dépistage du cancer du sein	26 mars 2015	Fédération des coopératives d'habitation de Québec-Chaudière-Appalaches
29 octobre 2014	Prévention pour contrer les violences basées sur l'honneur	1 avril 2015	Services du CLSC et du quartier
30 octobre 2014	Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec	9 avril 2015	Jardins collectifs/communautaires/PVÉ
20 novembre 2014	Sécurité du revenu	16 avril 2015	Clinique de santé communautaire SPOT
25 novembre 2014	Aide juridique de Québec	28 avril 2015	Réseau de transport de la Capitale
27 novembre 2014	Centre Jeunesse de Québec	28 avril 2015	Réseau de transport de la Capitale
4 décembre 2014	Maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale	21 mai 2015	Ligue des droits et libertés de la personne
10 décembre 2014	Comment s'intégrer par l'implication	28 mai 2015	Programme québécois de dépistage du cancer du sein
11 décembre 2014	Comment s'habiller en hiver, comment consulter la météo		
18 décembre 2014	Office municipal d'habitation de Québec		
22 janvier 2015	Violence info pour les aînés (prévention)		

### Café de bienvenue - travailleurs qualifiés

27 août 2014	25 mars 2015
26 novembre 2014	24 septembre 2014
18 décembre 2014	29 avril 2015
25 février 2015	27 mai 2015

### Activités d'échanges interculturels

9 et 10 août 2014 - Tournois de soccer  
13 décembre 2014 - Fête de Noël

### Événements

25 septembre 2014 - Assemblée générale annuelle  
19 juin 2015 - Soirée reconnaissance des bénévoles et interprètes



## Suivis collectifs réfugiés

16 juillet 2014  
25 juillet 2014  
12 août 2014  
26 septembre 2014  
6 novembre 2014  
7 novembre 2014  
16 janvier 2015  
10 février 2015  
13 mars 2015  
15 avril 2015  
22 avril 2015  
25 juin 2015

## Préparation à la citoyenneté

2 juillet 2014  
6 août 2014  
3 septembre 2014  
5 novembre 2014  
3 décembre 2014  
7 janvier 2015  
4 février 2015  
4 mars 2015  
1 avril 2015  
6 mai 2015  
3 juin 2015

## Ateliers pour les résidents des HCMQ

4 février 2015 - Gestion du budget  
11 février 2015 - Atelier sur  
l'entretien du logement  
4 mars 2015 – Atelier sur l'entretien  
du logement  
25 mars 2015 - Les services de  
l'Accorderie  
8 avril 2015 - Les services de  
l'Accorderie  
29 avril 2015 - Comment faire un  
budget  
3 juin 2015 – Code de vie au sein de  
logements HCMQ

## Formations offertes aux bénévoles

20 septembre 2014  
Mieux connaître la clientèle  
immigrante  
29 novembre 2014  
S'intégrer par l'implication  
(Groupe Femmes, Politiques et  
Démocratie)  
10 juin 2015  
Demande de citoyenneté

## Formations données par le CMQ aux ressources externes

27 novembre 2014 ..... Mieux connaître la clientèle immigrante (Regroupement Familles à bord!)  
4 février 2015 ..... Intervention interculturelle (Regroupement Caméléon)  
11 février 2015 ..... HCMQ/CMQ-services et catégories d'immigration (CLSC Basse-Ville)  
20 février 2015 ..... Mieux connaître la clientèle immigrante (Cégep Garneau)  
23 avril 2015 ..... Mieux connaître la clientèle immigrante (CPE – Ste-Foy)  
12 mai 2015 ..... Mieux connaître la clientèle immigrante (Maison Marie-Rollet)  
25 mai 2015 ..... Catégories d'immigration (Moisson Québec – Comité Limoilou)  
20, 22 et 23 juin 2015 ..... Formation interculturelle (PVÉ Vanier)  
22 juin 2015 ..... Formation interculturelle  
(PVÉ Sainte-Foy, Sillery, Cap-Rouge, Saint-Augustin de Desmaures et Vanier)

## Participation à des formations, colloques et représentations

11 août 2014 ..... Comprendre les enjeux culturels (Interculturel Services conseils)  
25 août 2014 ..... Enjeux de la communication interculturelle (Interculturel Services conseils)  
8 septembre 2014 ..... Comprendre les enjeux de l'accueil et de l'intégration des nouveaux employés  
(Interculturel Services conseils)  
28 novembre 2014 ..... Forum jeunesse en immigration – Rêver en couleur (Motivaction Jeunesse)  
2 décembre 2014 ..... Séminaire sur les réfugiés bhoutanais (C.S. de la Capitale)  
2 et 3 décembre 2014 ..... Participation au forum (ÉDIQ)  
8 décembre 2014 ..... S'intégrer par l'implication (Groupe Femmes, Politiques et Démocratie)  
28 janvier 2015 ..... Présentation des services du CMQ (Table de concertation en santé mentale)  
3 février 2015 ..... « Un CA à l'heure du thé » (Chambre de commerce de Québec)  
4 et 11 février 2015 ..... Intervention interculturelle (SAPSIR)  
13 février 2015 ..... L'élève réfugié : l'adoption d'une perspective psychosociale pour un accompagnement réussi  
(C.S. de la Capitale)  
16 et 23 mars 2015 ..... Formation sur la planification stratégique (Pôle de l'économie sociale)  
2 et 8 avril 2015 ..... Salon de l'emploi pour les clientèles éloignées du marché du travail  
(Emploi Québec, Option-travail et CMQ)  
10 avril 2015 ..... L'élève réfugié au centre de sa famille et de sa communauté (C.S. de la Capitale)  
24 et 25 avril 2015 ..... Formation en gouvernance des OBNL (Collège des administrateurs de sociétés)  
12 mai 2015 ..... Intervention en contexte de violence conjugale (Maison Marie-Rollet)  
14 mai 2015 ..... Journée de réflexion « Mission Habitations » (CMQ)  
1 juin 2015 ..... Congrès international sur l'immigration, l'intégration et l'inclusion (Université Laval)  
12 juin 2015 ..... Pratiques porteuses : Immigration et petite enfance au Québec (TCRI)  
16 juin 2015 ..... Journée d'information - Nouvelles activités des organismes RPCE (MIDI)

# L'INTERVENTION DE PROXIMITÉ

## Le réseau des agents en milieu interculturel

Le RAMI promeut une approche individualisée centrée autour de la famille et, pour ce faire, il mise sur un arrimage proactif avec les concertations locales et dans le respect des actions déjà entreprises par les milieux.

Il rejoint l'ensemble des ménages (individus ou familles) et les organisations en développant des liens de confiance forts et durables, en privilégiant la proximité de ses ressources humaines et leur rattachement (physique) à un territoire (ex. quartiers, écoles).

Il favorise l'accompagnement des personnes immigrantes, des organisations et des communautés d'accueil tout en tenant compte d'un continuum de services et d'une modulation en fonction des besoins nommés et définis par les principaux acteurs.

**Le tableau suivant présente le nombre d'interventions effectuées auprès des familles immigrantes de toutes catégories, par les agents en milieu communautaire et scolaire, en 2014-2015.**

Santé	Scolaire	Intégration sociale	Emploi	Services de garde	Logement	TOTAL
213	30	1137	117	22	148	1966

Nombre des familles desservies par les agents en milieu communautaire : 239

Santé	Scolaire	Intégration sociale	Emploi	Services de garde	Logement	TOTAL
337	4559	540	103	12	40	5973

Nombre des familles desservies par les agents en milieu scolaire : 651

S'il y a unanimité autour du RAMI quant à sa pertinence, sa valeur et ses résultats probants, les subventionnaires ne font pas légions dans un contexte d'austérité où les priorités sont définies en fonction de critères discutables. Le maintien, voire la survie d'une telle initiative, s'avère complexe actuellement, puisque les principales ressources financières ayant contribué à la création et à l'élaboration du service se sont fait amputer en partie ou en totalité le financement disponible pour soutenir les projets novateurs dans la communauté.

L'absence de financement de consolidation pour l'année 2014-2015 relié à un contexte beaucoup plus global a forcé une mise à pied temporaire en juin 2014 et cette suppression de poste a des effets sur le milieu puisque cette période de l'année en est une de transition avec le Programme Vacances-Été. Cette rupture démontre clairement le manque de stabilité financière et la fragilité d'un projet qui, paradoxalement, est reconnu et estimé de tous.

L'expérience de cette année démontre la nécessité d'opter pour une solution plus réaliste par rapport à la situation du milieu. Ainsi, malgré les besoins en croissance qui sont documentés, une réduction du personnel et des services s'impose. Le RAMI sera orienté selon les priorités choisies par chaque milieu et selon le financement accordé par les différents secteurs interpellés; à services payés, services rendus.

## Le Programme Vacances-Été



Pour une troisième année consécutive, l'équipe du RAMI, travaillant auprès des familles durant l'année scolaire, poursuit son engagement tout au long de la saison estivale grâce au Programme Vacances-Été (PVÉ).

Les agents sont présents lors de la période d'inscription, de la recherche de subventions ou des soirées d'information. Fort de son expertise en immigration, le RAMI sensibilise et soutient les moniteurs et les coordonnateurs des camps dans l'intégration des nouveaux arrivants. Il offre également l'accompagnement et le soutien aux familles immigrantes dans la compréhension du fonctionnement de ce programme.

Le projet d'interventions en soutien au PVÉ permet d'expliquer aux parents des enfants nouvellement arrivés le concept du programme et ses impacts positifs sur leur adaptation.

Pour la saison estivale 2014-2015, 263 enfants en provenance des différents arrondissements de la ville de Québec ont été inscrits au PVÉ : Beauport (18), Charlesbourg (29), Les Rivières (53), La Cité-Limoilou (75) et Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (88).

## DE NOUVELLES INSTALLATIONS propices à un suivi médical de proximité

**Les nouveaux locaux permettent aujourd'hui un traitement et un suivi médical complets et plus dynamiques des nouveaux arrivants.**

La prise en charge médicale immédiate et personnalisée permet une meilleure gestion des urgences médicales fréquemment rencontrées par la population réfugiée, dont le voyage a souvent aggravé des conditions médicales déjà fragiles. Par le biais d'un triage médical effectué lors des arrivées et grâce à des partenariats solides ainsi qu'à la conception de banques internes de bénévoles et d'interprètes, les intervenants du CMQ sont plus que jamais en mesure d'évaluer, d'accompagner et de diriger de manière plus efficace les nouveaux arrivants vers les différents organismes de santé pouvant les prendre en charge pour des questions urgentes.

La proximité physique accrue entre intervenants et nouveaux arrivants dans les nouvelles installations et la collaboration constante avec la Clinique de santé des réfugiés permettent en outre au CMQ d'offrir aux réfugiés un suivi médical de qualité. Se sont ainsi mises en place une entente avec les pharmacies pour la collecte des prescriptions et l'organisation de la distribution des médicaments en plus de dictées médicales aux nouveaux arrivants avec le soutien d'interprètes, notamment. Cette proximité, qui permet un suivi au plus près des familles et de leurs besoins, offre ainsi l'occasion d'accompagner toujours mieux les personnes réfugiées et d'assurer la continuité de leur prise en charge médicale.



# LES FAITS SAILLANTS

## de l'année 2014-2015

■ Le déménagement et l'installation dans les nouveaux locaux au 200, rue Dorchester ont été réalisés en octobre 2014. Le CMQ peut maintenant bénéficier de l'espace nécessaire pour déployer ses services de façon optimale.

■ Le déploiement d'une offre de service adaptée en lien avec les nouvelles réalités est maintenant possible grâce à l'ajout de nouveaux postes d'intervention en milieu vie pour la dispense et la proximité des services d'hébergement temporaire.

■ Les travaux sur la planification stratégique ont été mis en œuvre notamment par la création d'un comité de travail qui, d'une part, a évalué les résultats de la planification stratégique 2013-2015 et, d'autre part, a réalisé les travaux qui ont abouti à la conception et l'adoption de la nouvelle planification stratégique 2015-2020.

■ L'effort de consolidation du réseau des agents en milieu interculturel a été soutenu grâce au maintien d'un financement de base par les principaux partenaires financiers qui permet tout de même d'offrir le service de quatre agents, cinq jours semaines, pendant 52 semaines. Ces agents feront un travail hybride, c'est-à-dire que leur temps sera partagé entre le milieu scolaire et le milieu communautaire, ceci afin de préserver l'équilibre budgétaire.

■ Le développement de l'autofinancement, notamment par la structuration et la mise sur pied de la banque d'interprètes du CMQ, permettra à moyen terme de financer sa croissance et le déploiement de nouvelles offres de service, tout en répondant à une demande de plus en plus pressante des différents partenaires.

■ La gouvernance a été améliorée à travers les travaux générés par les différents comités issus du conseil d'administration, entre autres :

- en gestion du risque par le dépôt et l'analyse des résultats d'un questionnaire exhaustif sur la question, transmis à plusieurs acteurs au sein du CMQ, qui a permis de relever les forces et les fai-



bles de l'organisation et d'intégrer les recommandations dans la nouvelle planification stratégique;

- en financement par l'établissement de la précampagne de financement grâce à l'embauche de la firme spécialisée PNB Stratégies qui a mené un exercice de trois mois basé sur des entrevues auprès de partenaires actuels ou futurs, en vue d'évaluer le potentiel d'une éventuelle campagne de financement étalée sur cinq ans (le rapport déposé permettra d'orienter de façon éclairée les discussions relatives à la décision de s'engager ou non dans ce modèle d'autofinancement);
- en communication par la conception d'un plan de communication prévu pour 2016 et le travail d'élaboration de la nouvelle vision ainsi que des valeurs préconisées par l'organisme;
- en gestion des ressources humaines par la poursuite des travaux d'actualisation de la politique sur les conditions de travail.

## LES PRIORITÉS 2015-2016

- Accroissement du nombre de bénévoles et développement des champs d'implication au sein de l'organisme;
- Consultation sur les taux de satisfaction de la clientèle, des bénévoles et des employés;
- Finalisation de politique en ressources humaines et en communication;
- Poursuite de la recherche de source de financement diversifié notamment par la mise en place d'une campagne de collecte de fonds et le déploiement de la banque d'interprètes;
- Déploiement et consolidation de la structure interne en intervention de proximité au sein des HCMQ notamment à travers l'actualisation des travaux et la documentation sur les modalités de fonctionnement (code de vie, admissibilité, intervention psychosociale atelier de suivi, etc.).



### L'AUTOFINANCEMENT

Les activités d'autofinancement ont généré 10 % des revenus du CMQ en 2014-2015. Le développement de la banque d'interprètes, les dons pour la fête de Noël et le tournoi de soccer constituent les principales sources de financement de ces activités.



Le 30 janvier 2015, dans le cadre d'une consultation provinciale commandée par le Gouvernement du Québec, le Centre multiethnique de Québec a déposé un mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale sur le document intitulé «Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion».

## Les médias

Plusieurs entrevues ont été réalisées à Radio Canada TV et Radio, MAD-TV, Le Soleil, Le journal Les Immigrants de la Capitale, Le journal de Québec, Les Grands Hebdos notamment sur les nouvelles installations du CMQ, les services actualisés et l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants.



# En reconnaissance pour leur soutien financier

Grâce à l'appui indéfectible des bénévoles, des membres du conseil d'administration, des interprètes et des employés, le Centre multiethnique de Québec a pu assumer ses responsabilités et ses engagements avec cœur et professionnalisme.

Il tient à remercier chaleureusement tous ses collaborateurs, partenaires et donateurs pour leur précieux appui à la réalisation de sa mission.

**Immigration,  
Diversité  
et Inclusion**

**Québec** 







**Centre multiethnique de Québec**  
200, rue Dorchester, Québec (QC) G1K 5Z1  
Tél. : 418 687-9771 • Téléc. : 418 687-9063  
info@centremultiethnique.com • www.centremultiethnique.com