



# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



2018  
2019



# TABLE DES MATIÈRES

## Rapport annuel d'activités 2018 - 2019

|   |    |
|---|----|
| <b>Mot de la Présidente</b> .....                                     | 3  |
| <b>Mot de la directrice générale et de la directrice du CMQ</b> ..... | 4  |
| <b>Les valeurs, la vision</b> .....                                   | 5  |
| <b>Le conseil d'administration et la gouvernance</b> .....            | 6  |
| <b>Le personnel</b> .....   | 7  |
| <b>Les services :</b>   |    |
| Accueil et installation .....   | 8  |
| Statistiques .....  | 11 |
| Intervention de proximité (RAMI) .....                                | 12 |
| <b>Des bénévoles engagés</b> .....                                    | 16 |
| <b>Le jumelage et l'interprétariat</b> .....                          | 17 |
| <b>Les évènements :</b>   |    |
| Campagne de financement Jazz .....                                    | 19 |
| Fête de Noël des nouveaux arrivants .....                             | 21 |
| Tournoi de soccer des Nations .....                                   | 21 |
| Visite du représentant au Canada du HCR .....                         | 22 |
| <b>Les priorités 2019-2020</b> .....                                  | 23 |
| <b>Les comités, concertations et consultations</b> .....              | 24 |
| <b>Les remerciements</b> .....  | 25 |
| <b>Les partenaires</b> .....  | 26 |





## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec beaucoup d'émotion que je rédige ce mot pour le rapport annuel du Centre multiethnique 2018-2019. En effet, après huit ans au conseil d'administration, dont quatre comme présidente, je quitte le CA de cet organisme que j'aime tant. Il est temps pour moi de passer la main afin de permettre un renouvellement de la gouvernance et plus prosaïquement, de me consacrer à la fin de la rédaction de ma thèse de doctorat. J'ai adoré mon expérience d'administratrice bénévole durant ces huit années qui ont été bien remplies et au cours desquelles j'ai eu le plaisir de rencontrer des personnes incroyables, généreuses et professionnelles.

À ceux qui pensent qu'intégrer le CA d'un organisme de l'envergure du CMQ est un long fleuve tranquille, ils se trompent ! La réalité des mouvements migratoires aujourd'hui, les politiques publiques d'immigration et les défis de l'accueil et de l'intégration des personnes immigrantes dans nos sociétés ont des impacts sur le quotidien de tels organismes. En 2012, la présidente de l'époque, Mme Marie-Claude Gilles, écrivait « les prochaines années seront certainement des périodes de grandes transformations qui permettront sans aucun doute de recentrer encore davantage la personne immigrante au cœur de nos préoccupations ». Les dernières années ont montré à quel point elle avait raison.

Je ne ferai pas un bilan exhaustif de ces huit dernières années, cependant, il me semble important de souligner que le CMQ a beaucoup développé son offre de services pour répondre avec toujours plus d'adéquation aux besoins de la clientèle. Son effectif a plus que doublé en huit ans et plusieurs programmes et projets d'accompagnement des immigrants ont montré leur pertinence, comme la Clinique de santé des réfugiés ou le jumelage interculturel. Sans parler des Habitations du CMQ, de nouveaux locaux qui abritent les bureaux du CMQ et une offre de logements et de chambres pour les nouveaux arrivants afin de répondre à des besoins particuliers. Le CMQ a également démontré sa capacité d'adaptation et ses compétences en matière d'accueil et d'installation des réfugiés lors de l'arrivée massive de réfugiés syriens entre 2015 et 2017.

Nous pouvons être fiers du chemin parcouru en 60 ans, mais le financement reste un enjeu pour tous ces programmes et projets. Nous pouvons compter sur celui du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, mais malheureusement, rien n'est acquis. D'où la pertinence de la campagne de financement lancée fin 2016 et l'importance de continuer à diversifier nos sources de financement.

L'année 2018-2019 a été marquée par l'actualité concernant l'immigration au Québec et au Canada. Nous avons assisté à des débats intenses sur l'accueil des immigrants au Québec, que ce soit lors des élections provinciales de l'automne 2018, des discussions lors de l'adoption des lois 9 et 21 ou encore à l'occasion de la consultation publique sur les seuils d'immigration 2020-2022. Ces débats, parfois houleux, montrent à quel point le travail des organismes d'accueil et d'intégration des immigrants comme le CMQ est important, tant dans la sensibilisation et la préparation de la communauté d'accueil et des immigrants, que dans l'accompagnement de ces personnes qui, pour certaines, sont particulièrement vulnérables. J'en profite pour rappeler les valeurs qui soutiennent la mission du CMQ pour le vivre ensemble : accueil, respect des personnes accueillies et des valeurs québécoises, ouverture à la différence, éthique, écoute, égalité des droits et des responsabilités.

Merci à vous tous, employés, bénévoles et membres du CA que j'ai eu le plaisir de côtoyer ces huit dernières années. Continuez à vous impliquer, continuez votre beau travail qui contribue à l'intégration et à l'enracinement des immigrants dans notre belle ville de Québec. J'espère avoir pu contribuer à la mission et au positionnement du CMQ comme l'organisme de référence à Québec en matière d'accueil et d'intégration. Merci à tous ceux qui m'ont accompagnée dans cette extraordinaire aventure, mes collègues administrateurs passés et présents, les directrices et les employés. Je reste membre et bénévole, moins active, mais toujours présente. Je vous souhaite bonne continuation et vous pouvez compter sur ma participation aux activités qui souligneront le 60e anniversaire du CMQ en 2020.

Corinne Béguerie



Natacha Battisti  
Directrice générale



Dominique Lachance  
Directrice du CMQ

## LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET DE LA DIRECTRICE DU CMQ

La capacité d'adaptation a été mise en valeur au cours de l'année 2018-2019, tant pour nos personnes immigrantes que pour le personnel. L'organisme a vécu de belles réalisations afin de répondre à la mission tout en vivant des changements. Ainsi, dès l'automne, les nouvelles directives du gouvernement provincial en matière d'immigration engagent des changements majeurs au sein des mesures et de l'offre de services aux personnes immigrantes desservies par les organismes mandataires du ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI).

L'année a été remplie de défis, de réalisations et d'actions que les bénévoles et le personnel ont su assumer avec dévouement en respect de la mission. Nous remercions l'équipe d'offrir des services permettant de dépasser les cibles projetées avec le MIDI et ainsi, contribuer à l'accueil et l'accompagnement de qualité et personnalisé afin que de créer un ancrage pour les nouveaux arrivants. La préservation et le développement de l'expertise des employés au sein du CMQ font plus que jamais partie de la stratégie gagnante dans le déploiement des actions, la reconnaissance du leadership et la sincérité des interventions.

L'organisme a poursuivi l'amélioration des mesures de contrôle interne notamment grâce à l'acquisition d'une ressource expérimentée en comptabilité. De plus, l'amélioration de la gestion des ressources humaines visée notamment par l'exercice de maintien de l'équité salariale et l'évaluation des échelles de rémunération demeure une préoccupation pour l'organisation.

Par ailleurs, la visite du représentant au Canada du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) ainsi que la consultation du gouvernement du Québec sur les niveaux d'immigration ont permis au CMQ de réitérer l'importance et la pertinence d'accueillir de nouveaux arrivants notamment des réfugiés dans la capitale nationale. Cette visite a permis de remettre en contexte la réalité des personnes réfugiées, de motiver les actions pour les soutenir et de contribuer au rayonnement du CMQ.

Ainsi, l'année 2019-2020 offrira des défis et des opportunités pour déployer la vision du CMQ. Les travaux de la planification stratégique et une réorganisation de gestion interne seront des actions prioritaires de la direction générale. La poursuite du rayonnement de l'organisme auprès des partenaires actuels et des nouveaux est essentielle afin de faire connaître par tous. La valorisation de la contribution des personnes immigrantes devra être discutée pour bien reconnaître l'apport de ces personnes dans notre communauté. Enfin, l'enjeu de l'hébergement à meilleur coût pour les nouveaux arrivants sera un dossier en concertation.

**Natacha Battisti**  
**Dominique Lachance**



## LES VALEURS

- Accueil;
- Respect des personnes accueillies et des valeurs québécoises;
- Ouverture à la différence;
- Écoute;
- Éthique;
- Égalité des droits et des responsabilités.

## 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.

Centre multiethnique  
de Québec



# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LA GOUVERNANCE



Présidente  
Mme Corinne Béguerie



Vice-présidente  
Mme Sandra Turgeon



Secrétaire  
M. Pierre-Olivier Bertrand



Trésorière  
Mme Araceli Fraga



Administrateur  
M. Nazir Badaroudine



Administratrice  
Mme Marie-Claude Gilles



Administratrice  
Mme Danièle Bélanger



Administratrice  
Mme Marie Fortier



Administratrice  
Mme Maude Moffette



Observatrice  
Mme Mauricette Kouassi

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 25 septembre 2018. À cette date, quatre postes étaient vacants au sein du conseil d'administration. Cette année, les membres du CA ont participé à huit assemblées ordinaires avec un taux de participation de plus de 87 % et une assemblée annuelle. Ils ont continué leur implication lors de **sept réunions de comité** :

- Ressources humaines
- Gestion du risque, de l'audit et finance
- Gouvernance, éthique et planification stratégique
- Comité de communication
- Campagne de financement
- Cocktail-bénéfice
- Comité chambres

De plus, les membres du CA et les directions ont suivi une formation sur les rôles et responsabilités des administrateurs.

Lancé lors de l'assemblée annuelle du CMQ, le programme Relève des administrateurs de la diversité culturelle permet à un(e) jeune, âgé(e) de 18 à 35 ans, de contribuer à la représentativité des communautés culturelles installées à Québec en siégeant au sein du conseil d'administration du CMQ-HCMQ comme administrateur(trice) observateur(trice).

## Le conseil d'administration a accueilli Mme Mauricette Kouassi

Voici son témoignage :

En tant que première bénéficiaire du programme « Administrateur de la relève », j'ai eu l'occasion de contribuer à l'avancement de différents projets en matière d'accueil des réfugiés et des immigrants ainsi que la protection de leurs droits tout en respectant leur dignité. Étant moi-même immigrante, je tenais à redonner à ma société d'accueil ce que j'ai reçu en m'impliquant socialement.

Lors de mon mandat, j'ai participé à tous les CA dont l'ambiance variait en fonction des sujets abordés tels que la réorganisation de la direction, le bien-être au travail des employés, l'organisation de la soirée de financement (soirée Jazz) et à la sélection de nouveaux membres du CA. Cela m'a permis de développer mon réseau de connaissances et d'améliorer plusieurs compétences professionnelles telles que la gestion de sujets complexes et délicats, la mise en place d'un budget, l'organisation d'une collecte de fonds et la gestion du personnel de direction. J'ai aussi acquis un vocabulaire et une connaissance dans le domaine de l'humanitaire. Ce sont des compétences transférables qui me seront d'une grande utilité dans ma carrière.



# LE PERSONNEL

## Les réunions et formations du personnel

En 2018-2019, les employés ont participé à un minimum de 27 réunions internes afin de planifier et organiser leur travail, réfléchir à leurs interventions et s'informer, pour un total de 81 heures. À cela s'ajoutent près de trois cents trente heures de formation interne qui ont été ainsi réalisées à travers la transmission des connaissances, l'intégration et la formation de nouveaux employés, la supervision des stagiaires, l'accompagnement des équipes et l'encadrement des bénévoles et des interprètes.



| RÉUNIONS            | NOMBRE    | DURÉE (h) |
|---------------------|-----------|-----------|
| <b>GROUPE</b>       | 9         | 27        |
| <b>SECTEUR</b>      | 12        | 36        |
| <b>COORDINATION</b> | 6         | 18        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>27</b> | <b>81</b> |

Les langues parlées par le personnel sont le français, l'arabe, l'espagnol, le hindi, l'urdu, l'anglais, le créole, le swahili, le kirundi, le kinyarwanda, le lingala, le russe, le croate, le bosniaque, le portugais, le wolof, le népalais, le mandarin et le néerlandais.

# LES SERVICES :

## Individuels

- Accueil, installation, accompagnement et suivi
- Évaluation des besoins
- Renseignements, orientation et références
- Information et aide à la recherche de logement
- Médiation
- Soutien social
- Inscription aux programmes universels

## Collectifs

### Les séances d'information

- Ateliers d'information portant sur les lois, règles et conventions sociales.
- Séances d'information sur les Premières Démarches d'Installation (PDI) offertes aux personnes issues de l'immigration économique et familiale et les travailleurs temporaires dans leurs premiers jours d'installation.

### Les suivis collectifs

Ces activités permettent aux immigrants récemment établis de faire le point sur leur situation. Elles complètent l'information nécessaire à l'installation, favorisent le réseautage, l'identification des difficultés et l'émergence de pistes de solution.

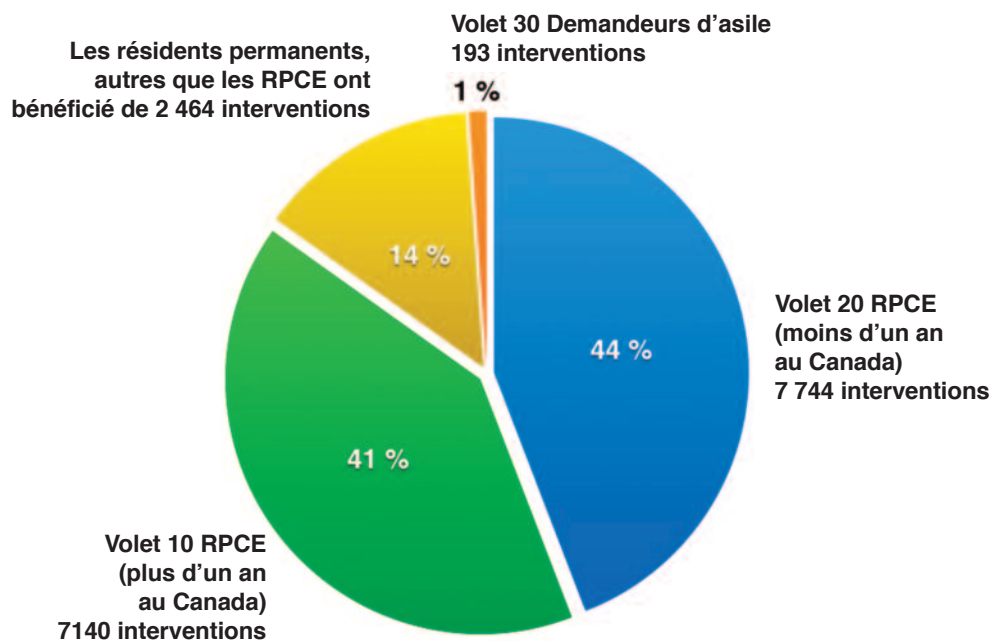
### Suivis à domicile

Le CMQ effectue un minimum de 8 visites à domicile chez les réfugiés en cours d'installation.

Les visites 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.



**En 2018-2019,**  
**17 541 INTERVENTIONS**  
 ont été réalisées auprès  
 des personnes  
 immigrantes de toutes  
 catégories






## Constats des suivis demandant un soutien plus intensif

Lors de rencontres auprès d'une partie de la clientèle, le CMQ constate que certaines situations antérieures à l'arrivée en sol québécois des immigrants ont une influence importante sur leur parcours de vie, entre autres, les conflits conjugaux, souvent causés par des situations traumatisantes, la perte des liens sociaux et des repères.

Les intervenants observent également des difficultés dans la gestion du budget, les nouveau arrivants arrivent avec des dettes. La gestion du crédit n'est pas adaptée à leurs besoins immédiats et leurs situations financières.

Par ailleurs, dans certain cas, la gestion du milieu de vie peut être difficile. À certains égards, l'apprentissage du fonctionnement relié au nouveau mode de vie demeure un défi.



Certaines situations ont  
une influence importante  
sur le parcours de vie  
des immigrants

## Suivi à domicile

Au cours de l'année 2018-2019, l'intervenante au suivi et à l'installation des réfugiés a soutenu 74 familles, soit un total de 337 individus. Chaque famille a été rencontrée entre trois et cinq fois dans les douze semaines suivant l'arrivée dans leur premier logement. Ces suivis ont permis de les soutenir, notamment en ce qui a trait à leurs besoins alimentaires, vestimentaires et matériels. L'installation et l'intégration des familles ont donc été favorisées par un travail de familiarisation avec les ressources de leur quartier ainsi que par un accompagnement dans le réseau de transport en commun.

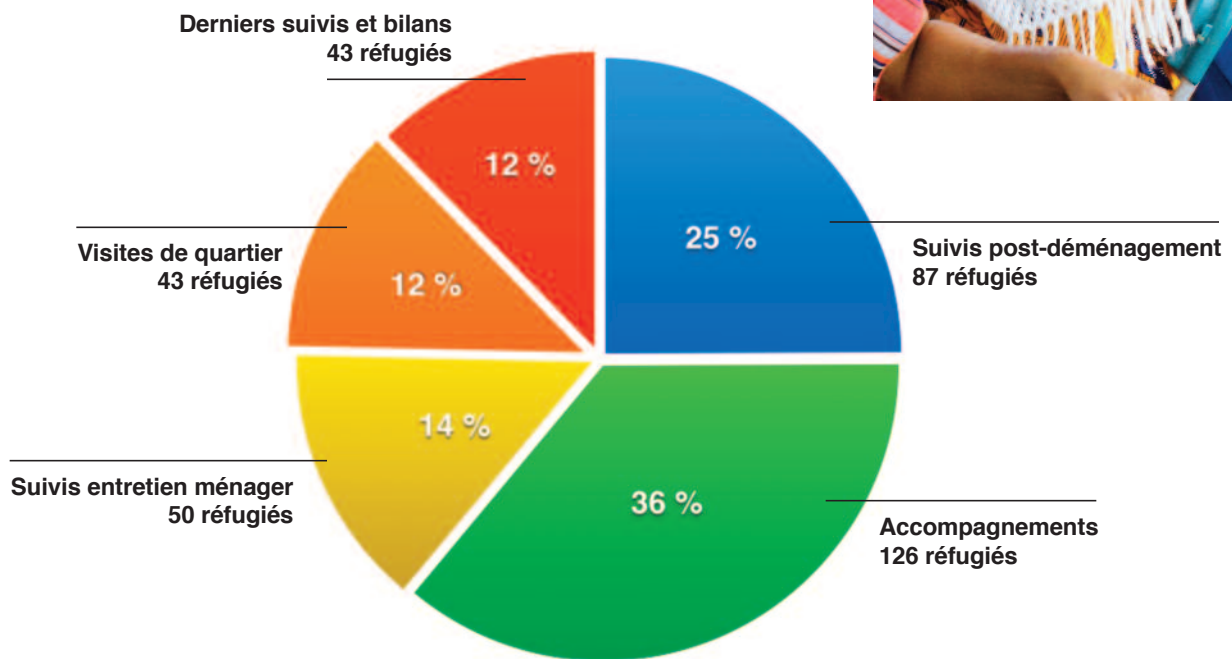
L'appui de nos partenaires communautaires et institutionnels joue pour beaucoup dans la rapidité avec laquelle les besoins alimentaires, vestimentaires et matériels des usagers sont satisfaits. L'aide précieuse de nos bénévoles contribue également à permettre aux familles d'accéder à des ressources, et ce, dès les premières semaines d'installation. D'ailleurs, plusieurs bénévoles soutiennent l'intervenante sur une base régulière pour faire des accompagnements avec les familles dans les ressources communautaires de leur quartier. Plus encore, il est à noter qu'une équipe de trois bénévoles soutient l'intervenante dans les suivis liés à l'entretien ménager.

## Statistiques du 1<sup>er</sup> juillet 2018 au 30 juin 2019

**Total de familles : 74**

**Total d'individus : 337**

**Total de rencontres de suivi : 346**



# Statistiques

## Données Ceri-Ges

Ceri-Ges est un outil de gestion et de reddition de compte du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion implanté dans les organismes subventionnés en vertu du Programme Réussir l'intégration.



### 5 premiers pays

- Colombie (97)
- Côte d'Ivoire (88)
- Congo RDC (83)
- Syrie (69)
- Mali (54)

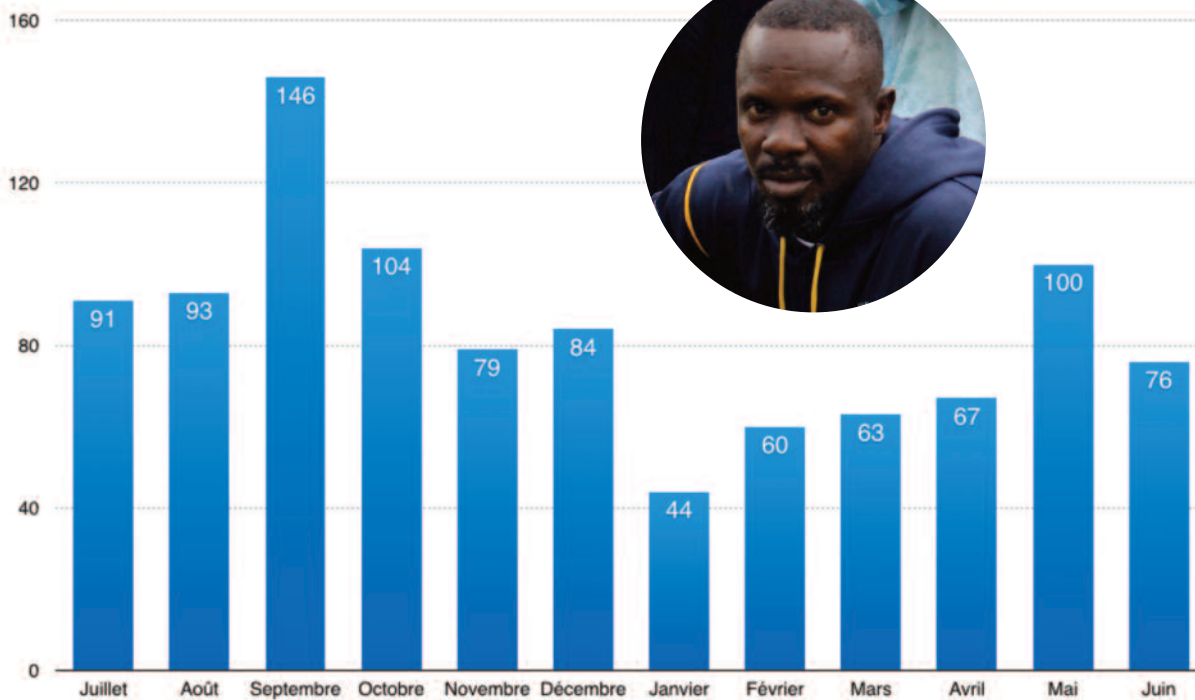
**17 541**  
interventions



**511**  
heures d'activités  
collectives et  
soirées d'information



## Nouveaux arrivants du 1<sup>er</sup> juillet 2018 au 30 juin 2019 Toutes catégories confondues



TOTAL : 1007 personnes



## Intervention de proximité (RAMI)

Le RAMI, implanté à Québec depuis 2011, offre aux personnes immigrantes un accompagnement personnalisé et les dirige vers les ressources adéquates du milieu afin de faciliter leur intégration sociale, culturelle, scolaire et économique.

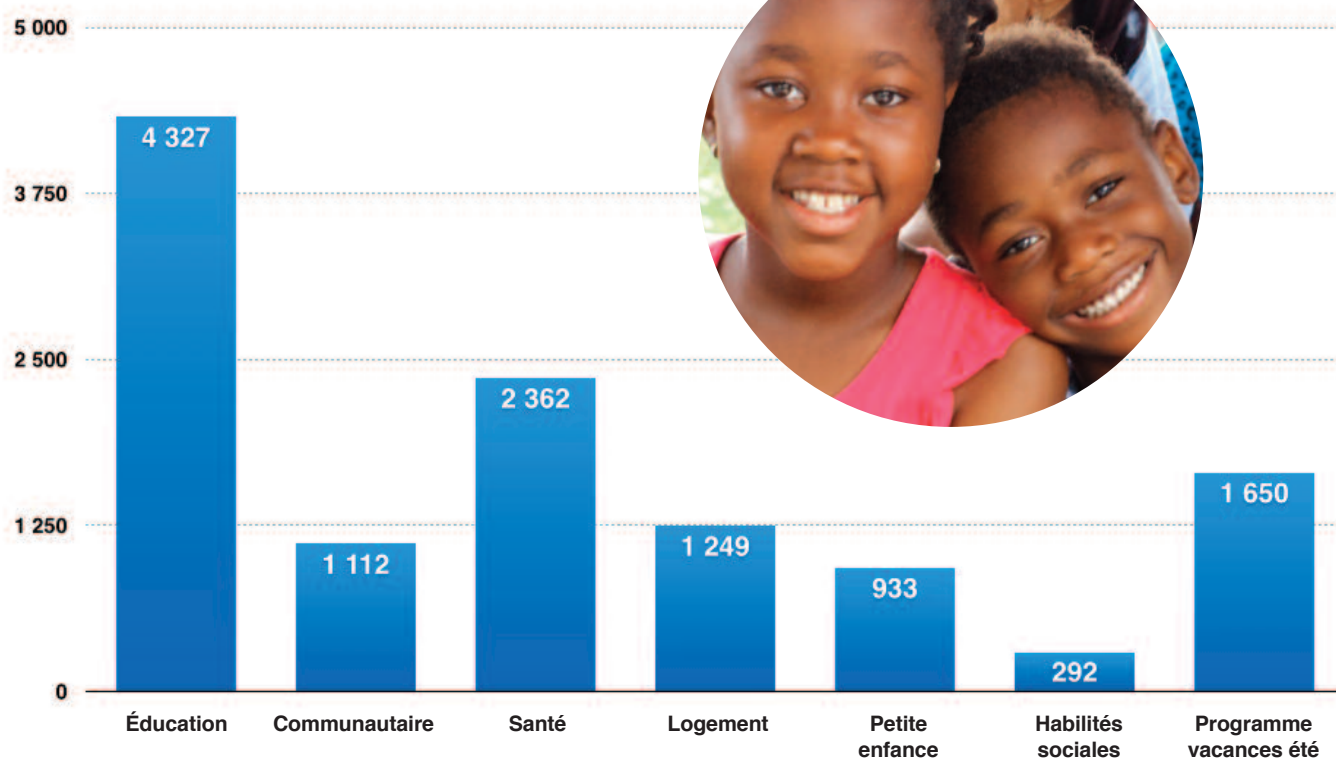
Par son expertise en intervention interculturelle, il est aussi en mesure d'orienter les organisations du milieu dans l'ajustement de leurs programmes et services aux différentes réalités liées aux concepts d'adaptation et d'intégration des familles immigrantes, et ainsi les soutenir dans leurs propres interventions.

Le comité de gestion du RAMI est composé de 11 membres qui représentent les différents partenaires et bailleurs de fonds. Quatre rencontres ont été organisées avec la majorité des membres du comité.

- Karine Crépault, Ville de Québec
- Brigitte Paquette, CIUSSSCN
- Suzanne Vaillancourt, OMHQ
- Tamara Côté, MIDI
- Marie-Christine Lorquet, MIDI
- Nancy Fillion, Centre Louis-Jolliet
- Martin Thivierge, DREQ
- Mélanie Rhains, les 3 commissions scolaires de la ville de Québec
- Dominique Lachance, CMQ
- Jose Luis Navas, CMQ
- Saadia Housni, CMQ

Cette année, dans tous les secteurs de la ville de Québec, ce sont **789 FAMILLES, DONT 1 836 ENFANTS** qui ont reçu directement ou indirectement les services du RAMI. Que ce soit pour le soutien dans les démarches scolaires, la santé, la petite enfance 0-5 ans, les habiletés sociales, l'inscription au Programme Vacances-Été, ou encore pour faciliter l'accès aux services de la communauté, l'équipe du RAMI a été amplement sollicitée.

## Nombre d'interventions par volet



### Nouvelle subvention du MIDI

Le MIDI a décidé, et ce, pour la première fois par le biais d'un projet pilote, de soutenir et de documenter rigoureusement l'implantation des RAMI dans les domaines de la petite enfance, la santé et l'éducation.

En effet, le CMQ, à l'instar des organismes des autres régions de destinations des RPCE, a reçu du MIDI un soutien financier pour le RAMI. Ces nouveaux intervenants participent à la bonification de l'offre de services déjà en place, mais aussi à l'effort permettant de documenter la pratique et les réalités de cette approche de proximité. Cet appui financier sert à consolider un réseau déjà bien structuré. Ces nouvelles ressources sont notamment déployées en petite enfance, en milieu scolaire volet sensibilisation/prévention, en communautaire, en santé et services sociaux et en développement des habiletés sociales en soutien au projet d'Objectif Emploi (SQ).

Grâce à la documentation et au bilan de la première année du projet pilote, cette subvention a été reconduite pour 15 mois supplémentaires, soit jusqu'au mois de juin 2020.

**Immigration,  
Francisation  
et Intégration**

**Québec** 

## Nouveauté dans l'équipe des RAMI, le volet de la Petite enfance

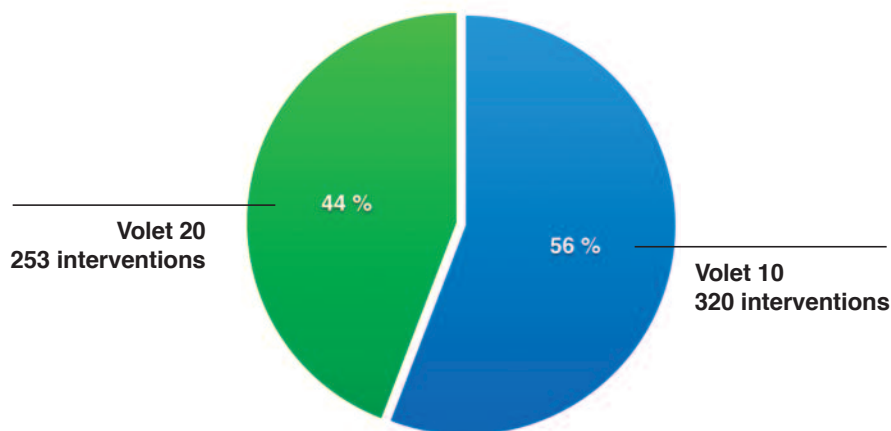
Il s'agit d'une première ressource dédiée aux familles ayant des enfants âgés entre 0 et 5 ans. Ce nouveau service vient se greffer au réseau des agents en milieu interculturel.

L'intervenante a rencontré plusieurs familles, et ce, dans différents contextes. Parmi les interventions réalisées, il a été question des recherches de garderies pour les familles arrivées depuis plus de 13 mois. La recherche comporte plusieurs défis, notamment le manque de places disponibles au sein des CPE et des garderies subventionnées. Il est à noter que certaines familles ont une préférence pour les CPE, ce qui augmente considérablement le temps d'attente pour l'intégration de l'enfant.

Concernant les autres contextes d'interventions, l'intervenante a procédé à plusieurs référencements, accompagnements et inscriptions dans les différents organismes destinés aux familles de la Capitale-Nationale, le tout, dans le but de soutenir la famille.

Le CMQ a offert à deux reprises la série d'ateliers du projet « Espace parents ». Il s'agit de 9 ateliers qui touchent différents thèmes liés à la parentalité : être parent au pays versus dans le pays d'accueil, le couple, la famille, l'enfant et son identité, les défis de l'immigration, les ressources et les pistes de solutions pour une intégration plus harmonieuse. Suite à la fin de la 2<sup>e</sup> cohorte, l'intervenante a décidé de compléter le contenu des ateliers en invitant une intervenante de la Protection de la jeunesse à venir expliquer le fonctionnement de la DPJ aux parents en plus de prendre le temps de bien répondre à leurs questions et à leurs inquiétudes.

L'intervenante a intégré quatre tables de concertation, soit celle de l'Initiative 123 Go Limoilou, de Commun'action, du La table famille Secteur ouest et de l'EnGrEnAgE St-Roch. De nouveaux partenariats, du référencement, de l'acquisition de matériel pour les familles, des activités diversifiées et du développement d'outils ont résulté de ces multiples rencontres.



L'intervenante a réalisé un total de **58 activités collectives dans le volet 13**. Parmi ces différentes activités, il a été question d'ateliers, de séance d'informations et d'activités variées sous les thèmes des habiletés parentales, du développement de l'enfant et de la connaissance des ressources du milieu.



Le Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) a plusieurs années d'expertise à son actif et la valeur de son action est reconnue par les différents milieux où il apporte son soutien.

Son savoir-faire dans les communautés, les différents milieux et dans les écoles facilite l'intégration des nouveaux arrivants et contribue à une certaine cohésion sociale.

Il travaille de concert avec les ressources des quartiers et de la ville, en amont de certaines problématiques comme l'isolement, le repli ou l'exclusion et son rayonnement favorise le développement d'une collectivité accueillante.

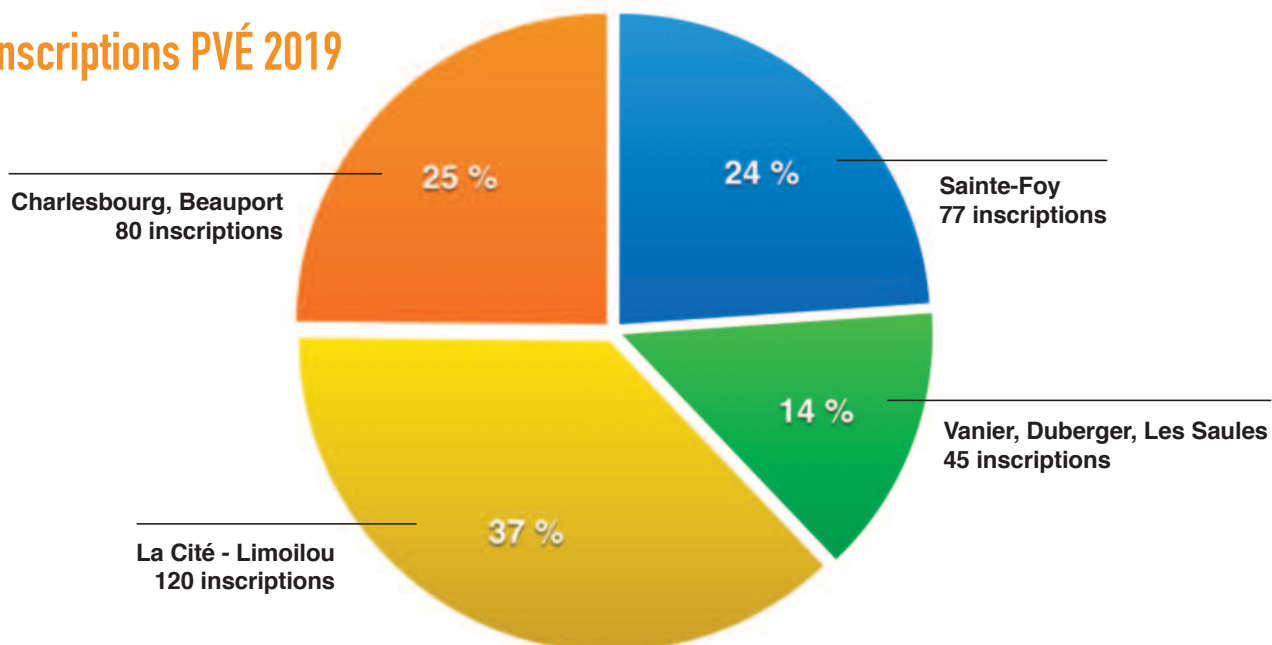
## Programme Vacances Été (PVE)

Pour le RAMI, la participation des enfants et des familles aux activités estivales est primordiale. C'est pourquoi, d'année en année, le RAMI cible le plus grand nombre de familles possible afin de les inviter à inscrire leurs jeunes. En effet, plusieurs enfants inscrits au PVÉ par les agents arrivent de milieux où la pratique d'activités organisées est quasi inexistante.

Pour ceux qui n'ont jamais fréquenté l'école au Québec, le fait d'y participer leur permet de se familiariser avec la routine et les façons de faire en groupe (faire la file indienne, participer à des jeux organisés, lever la main pour parler, etc.), ce qui ne comporte que des avantages pour la première rentrée scolaire.

Pour ceux qui sont établis depuis quelque temps, en plus de contribuer à maintenir la routine apprise durant l'année, cela leur évite de passer l'été devant la télévision ou de traîner dans la rue sans la supervision d'un adulte, en plus d'être en immersion en français au quotidien.

## Inscriptions PVÉ 2019





## DES BÉNÉVOLES ENGAGÉS

Afin de maximiser l'impact de cette contribution, le CMQ s'est fixé l'objectif d'améliorer l'encadrement, la satisfaction et la rétention des bénévoles dans sa planification stratégique 2015-2020. Cette année, il a été question de consolider la croissance importante du bénévolat de l'année précédente tout en continuant de progresser vers l'atteinte de ce but. Ainsi, en accord avec l'une des priorités identifiées en 2016, un programme de jumelage interculturel a vu le jour, répondant ainsi aux besoins des usagers, mais également à la demande de nombreux bénévoles. Également les technologies de l'information ont été privilégiées afin de mieux gérer les activités bénévoles.

Cette informatisation du flux de travail offre à l'équipe d'intervention un meilleur accès aux observations et aux préoccupations des bénévoles, tout en assurant un suivi plus efficace des usagers. La mise en place de nouveaux canaux de rétroaction, notamment des questionnaires de suivi pour chaque activité bénévole et des sondages sur la réalisation d'activités collectives, apporte des éléments d'information permettant de réajuster ces activités lorsque nécessaire. De plus, un sondage de satisfaction a été envoyé après la tenue des formations offertes aux bénévoles en août 2016 et en mai 2017, ce qui a assuré une meilleure adaptation de ces activités en fonction des attentes des bénévoles en plus de permettre l'identification de nouveaux thèmes pour les formations futures. À la fin de l'année fiscale, un sondage de satisfaction a été transmis à chacun des 415 bénévoles inscrits et les résultats ont confirmé que ces efforts commencent à porter leurs fruits.



# LE JUMELAGE ET L'INTERPRÉTARIAT

## Jumelage interculturel

Une autre nouveauté en 2018-2019 a été celle de la réalisation d'une série de cafés-rencontres portant sur le choc culturel en contexte de jumelage. Ce projet pilote a été conçu et réalisé en collaboration avec le responsable du jumelage interculturel, M. Marc-Antoine Barré, la responsable des bénévoles, Mme Fernanda Gomes ainsi que deux stagiaires, soit M. Oscar Ernesto Rodriguez Reina et Mme Émilie Marcoux.

Les cafés-rencontres ont été offerts à une dizaine de jumeaux d'accueil et comprenaient, notamment, les thématiques suivantes : le choc culturel en contexte de jumelage, les situations d'incompréhensions interculturelles en lien avec le temps, l'espace, la religion, les relations hommes-femmes, les relations parents-enfants, etc. Ce projet pilote a été évalué de manière positive par les participants. Vingt-six familles réfugiées ont été référées par les agents RAMI et ont donc bénéficié du programme du jumelage interculturel.

## Formations données

### Ateliers Espaces-Parents :

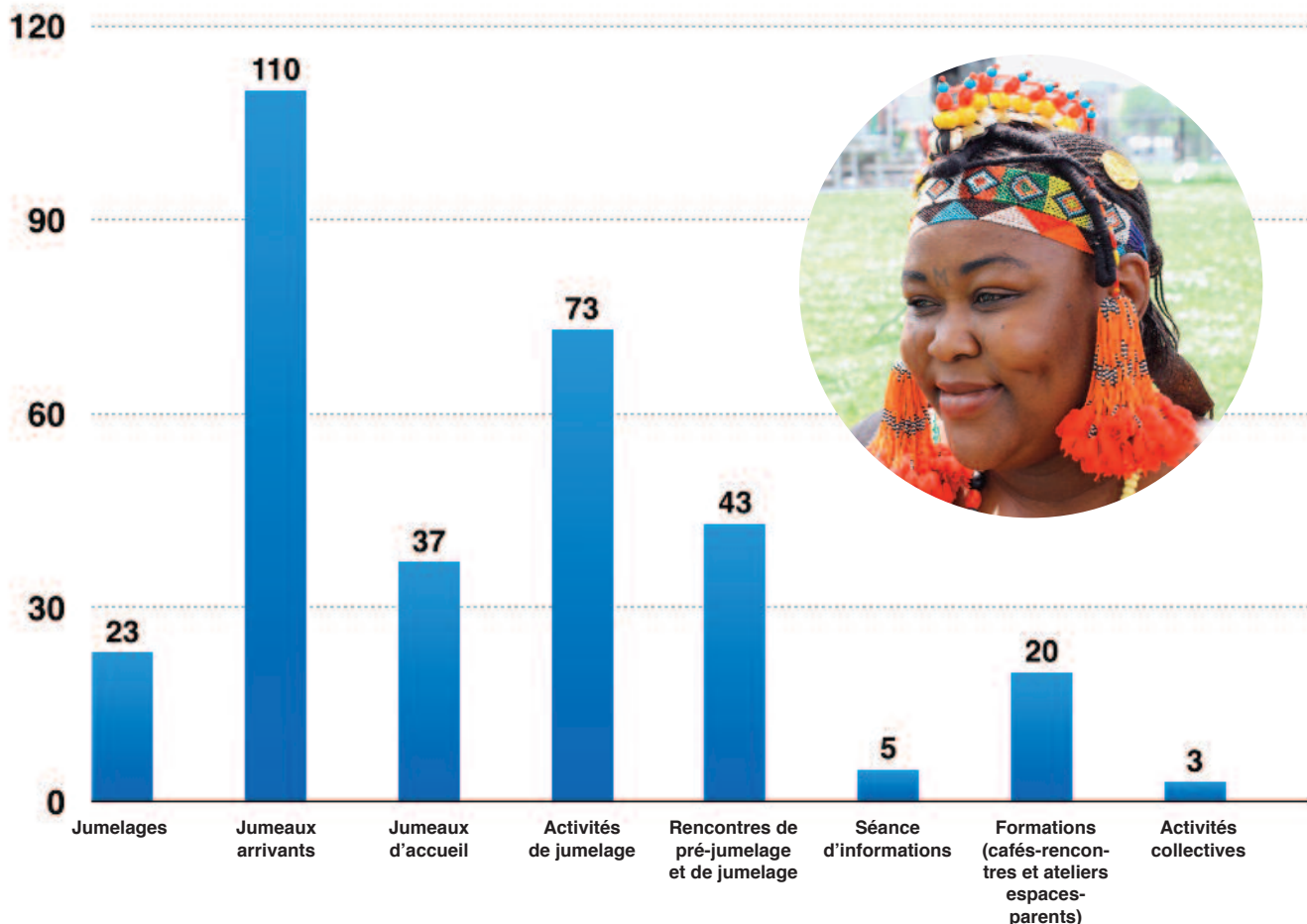
- 1<sup>ère</sup> cohorte : 8 ateliers entre décembre 2018 et avril 2019
- 2<sup>e</sup> cohorte : 8 ateliers entre avril 2019 et juillet 2019

### Cafés-rencontres portant sur le choc culturel en contexte de jumelage (projet-pilote qui sera reconduit à partir de l'automne 2019)

- 4 ateliers entre mars 2019 et mai 2019

**TOTAL : 20 formations données**

## Statistiques de jumelage interculturel



## Interprétariat

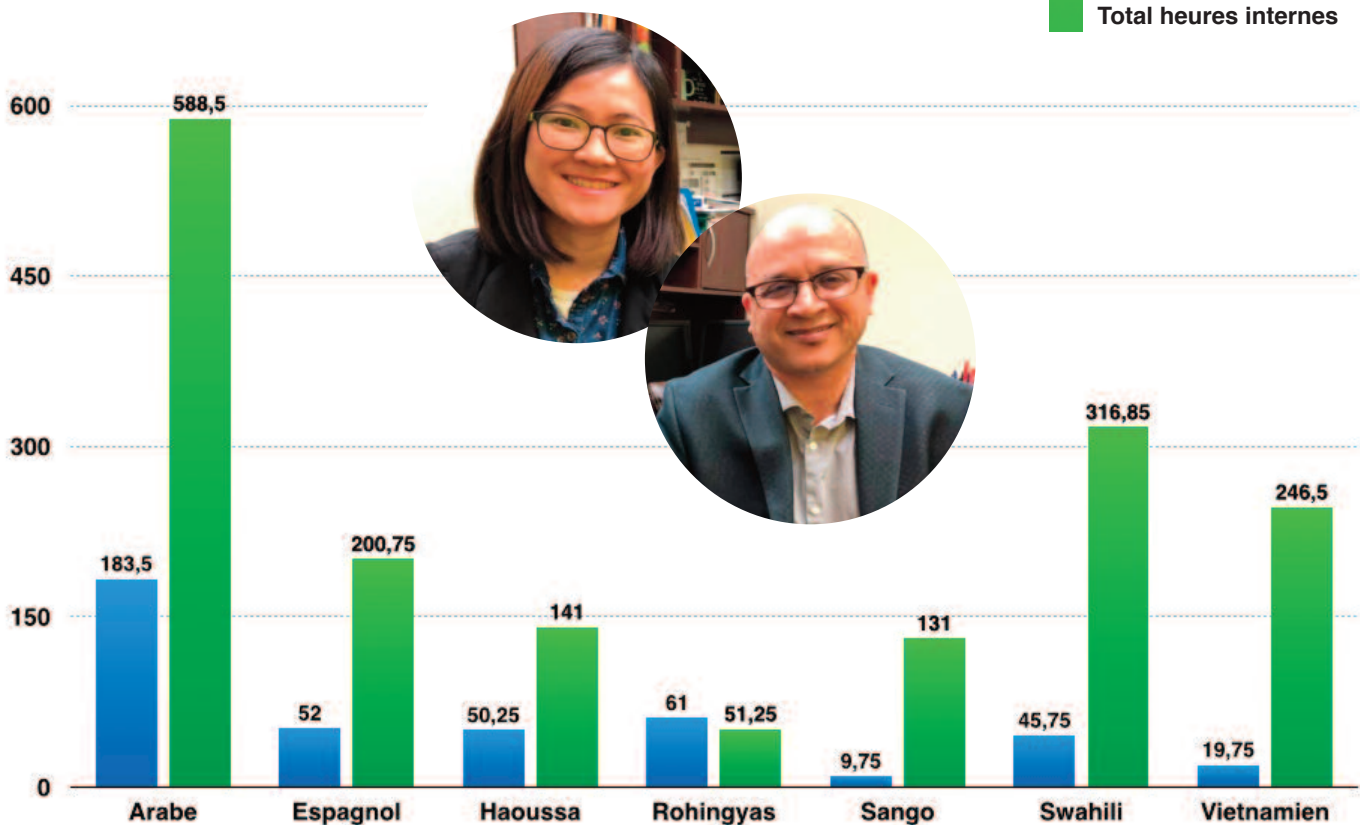
Les interprètes travaillent au CMQ dans le cadre des services offerts lors de l'installation des nouveaux arrivants, de l'intégration scolaire de leurs enfants, des suivis familiaux ainsi que pour répondre aux nombreuses demandes ponctuelles des usagers se présentant au service du « Sans rendez-vous ». Les interprètes traduisent également pour de nombreux partenaires externes.

La banque d'interprètes du CMQ est constituée de 125 interprètes dans 39 langues différentes. Durant l'année, 40 interprètes ont été actifs dans les 32 langues.

Le nombre des demandes d'interprètes provenant de partenaires externes s'élève à 503; pour ce qui concerne les demandes à l'interne, 935 ont été traitées durant l'année 2018-2019. Les interprètes ont travaillé un total de 2 887 heures : 683 heures pour des mandats effectués à l'externe et 2 204,5 heures pour des mandats effectués à l'interne, pour le CMQ. Les langues pour lesquelles les demandes ont été les plus nombreuses sont l'arabe, l'espagnol, le swahili, le vietnamien, et l'haoussa. Le birman et le népalais restent des langues très en demande.

### Nombre d'heures d'interprétariat effectuées en 2018 - 2019 dans les 7 langues principales

■ Total heures externes  
■ Total heures internes



La banque d'interprètes du CMQ a permis au RAMI de communiquer avec les familles qui ne parlent pas français, que ce soit pour des rencontres ou des communications téléphoniques. C'est grâce aux services de 20 interprètes dans 18 langues différentes que les agents ont pu maintenir des communications auprès de plusieurs familles et faire des suivis efficaces auprès des partenaires. Une centaine de demandes a été comptabilisée.



## LES ÉVÈNEMENTS

### Célébrons la diversité par le jazz

Après un premier cocktail-bénéfice du CMQ et des HCMQ en janvier 2018 sous la présidence d'honneur de Mme Sophie D'Amours, rectrice de l'Université Laval, il avait été décidé de transformer cette activité en un événement récurrent afin d'appuyer les opérations et ainsi offrir des activités et des services de qualité à notre clientèle.

DANS LE CADRE DE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DU JAZZ

CÉLÉBRONS LA DIVERSITÉ PAR LE

**JAZZ**

MARDI  
30 AVRIL 2019

COCKTAIL-SPECTACLE-BÉNÉFICE

DISTRICT SAINT-JOSEPH  
240, RUE SAINT-JOSEPH EST, QUÉBEC  
DE 17H00 À 20H00

PRIX D'ENTRÉE : 150 \$ RÉSERVATION : [campagnefinancementcmqhcmq.com/evènements.html](http://campagnefinancementcmqhcmq.com/evènements.html)

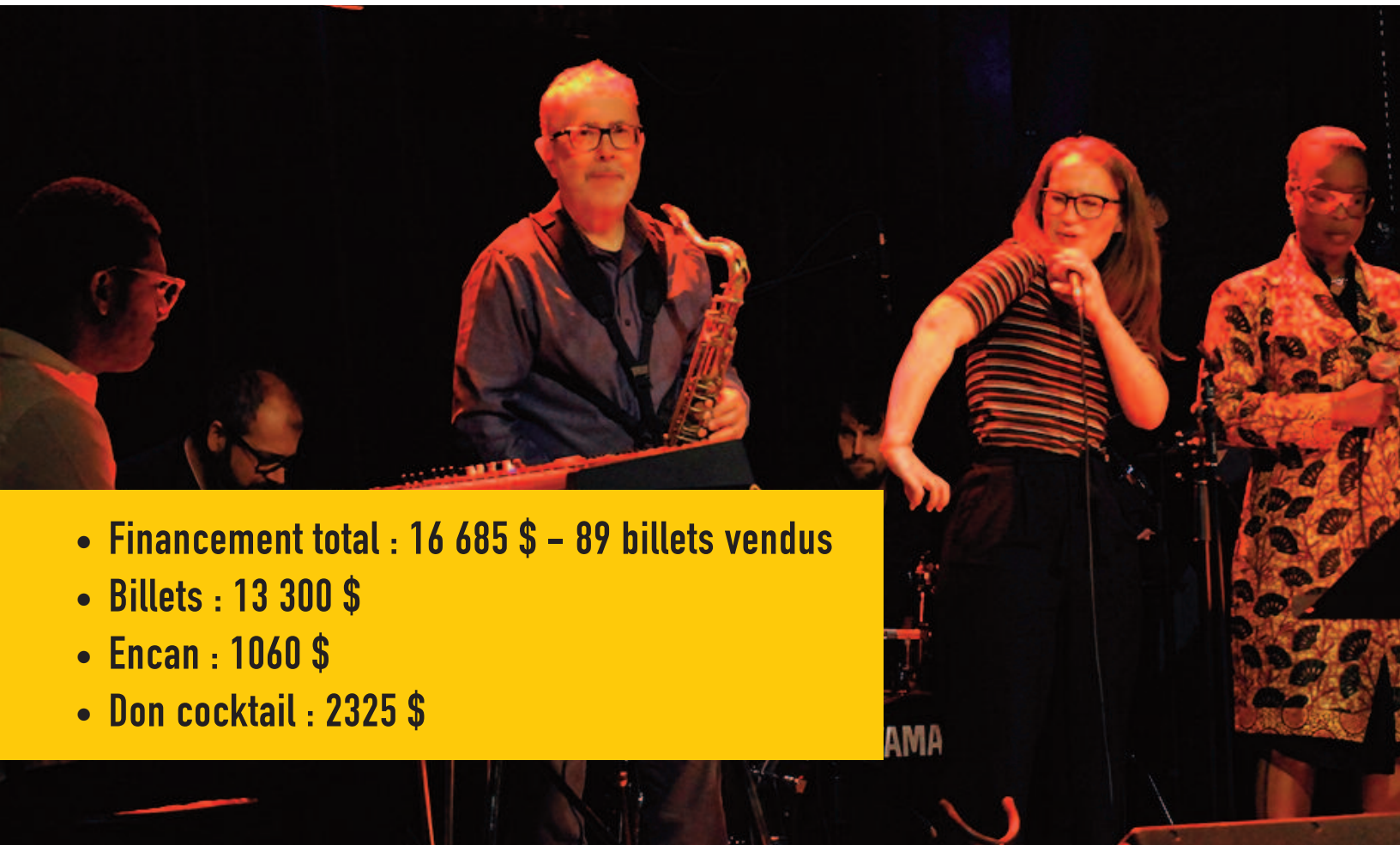
|                             |                        |   |                      |                                      |                                   |                                |
|-----------------------------|------------------------|---|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
|                             |                        |   |                      |                                      |                                   |                                |
| Raphael Zaldívar<br>(Piano) | Amir Amari<br>(Guitar) | Marie-Claire Linteau<br>(Vox, direction artistique) | Valérie Cio<br>(Vox) | Patricia Desbarriers<br>(Cathédrale) | Olivier Brossière<br>(Percussion) | Janis Stegrano<br>(Geographie) |



Grâce à l'implication bénévole de Mme Christiane Gagnon et de M. Simon Couillard des Productions Arté Boréal Inc., le CMQ et les HCMQ ont organisé un Cocktail-Spectacle-Bénéfice dans le cadre de la Journée internationale de Jazz décrétée par l'UNESCO.

Sous la présidence d'honneur de M. Stanley Péan, le cocktail musical a présenté plusieurs styles de jazz aux couleurs variées d'ici et d'ailleurs. En tout, sept artistes de renom, soit Patricia Deslauriers, Valérie Clio, Olivier Bussière, Rafael Zaldivar, Amir Amiri, Marie-Claire Linteau et Janis Steprans ont partagé leur flamme et leur talent musical sur la scène du District Saint-Joseph. Sous la direction musicale de Marie-Claire Linteau, des voix et des musicien(ne)s se sont uni(e)s afin de promouvoir le jazz, symbole de partage, de liberté d'expression, d'unité et de paix !

Nous en profitons pour remercier Les Productions Arté Boréal, M. Stanley Péan et Mme Christiane Gagnon, mais aussi de nombreuses personnes, organismes et commerces du quartier St-Roch, pour la générosité et l'engagement communautaire dont ils ont fait preuve à l'endroit des nouveaux arrivants que nous desservons.



- **Financement total : 16 685 \$ – 89 billets vendus**
- **Billets : 13 300 \$**
- **Encan : 1060 \$**
- **Don cocktail : 2325 \$**

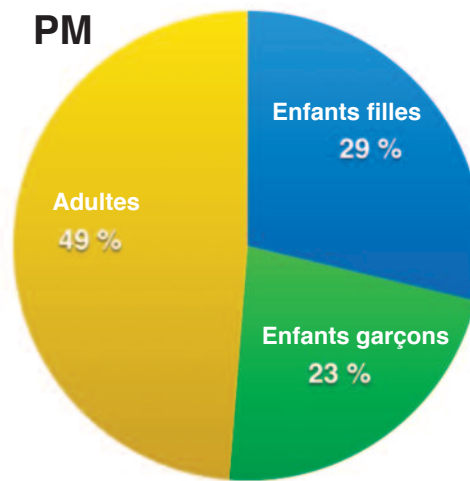
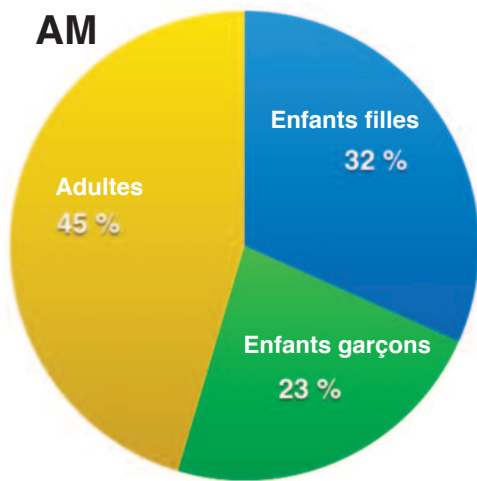
## La fête de Noël des nouveaux arrivants

La volonté du CMQ de célébrer « le vivre ensemble » s'illustre par la réalisation de la fête de Noël. Il est plus que nécessaire de créer des liens entre les nouveaux québécois et les membres de la société d'accueil et cet événement permet à tous et toutes de partager un moment privilégié à caractère festif facilitant le rapprochement.

Les contributions des commanditaires sont très importantes puisqu'elles servent à l'achat de cadeaux, l'animation pour les enfants, les certificat-cadeaux pour les adultes, la conception d'un repas, la location de la salle, etc.



## Taux de participation à la fête de Noël en 2018



| AM              |            |
|-----------------|------------|
| Adultes         | 109        |
| Enfants filles  | 76         |
| Enfants garçons | 55         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>240</b> |

| PM              |            |
|-----------------|------------|
| Adultes         | 117        |
| Enfants filles  | 69         |
| Enfants garçons | 54         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>240</b> |

**GRAND TOTAL : 480**

## Tournoi de soccer des Nations

Pour sa 15<sup>e</sup> édition, le Tournoi des Nations a occupé le parc Victoria le 23 juin 2018 pour offrir au public une compétition se rapprochant d'une véritable petite Coupe du Monde. En effet, 10 équipes rassemblant quelque 120 joueurs adultes ont offert des performances impressionnantes au public rassemblé pour l'évènement. Cette année, la troisième position a été remportée par la Colombie et la deuxième, par l'équipe du Sénégal. Les grands champions de cette année sont les Blacs Stars. Chacune de ces équipes a reçu des prix en argent et en équipement.





### **Visite d'un représentant du HCR au Canada, Une visite qui donne du sens à notre mission**

Jean-Nicolas Beuze a travaillé pendant plus de 20 ans aux Nations unies (Droits de l'Homme, Maintien de la paix et UNICEF) au siège social comme sur le terrain (Cameroun, République démocratique du Congo, Ouganda, Afghanistan, Moyen-Orient et Afrique du Nord) avant de rejoindre le Haut commissariat pour les réfugiés (HCR) au Liban comme représentant adjoint à la Protection et la Coordination Inter-Agence.

Par cette visite, le CMQ a voulu souligner l'importance et la pertinence d'accueillir des réfugiés et la nécessité de sensibiliser la communauté d'accueil à la reconnaissance de leur apport dans la construction d'une société pluraliste et inclusive.





# LES PRIORITÉS 2019-2020

## L'arrivée d'une direction générale motive une réorganisation de l'organisme :

- assurer une gestion saine des services par une amélioration des mesures internes;
- planifier, organiser et préparer la démarche de planification stratégique;
- faire un bilan de la campagne majeure et réaménager sa planification annuelle en instaurant une recherche soutenue pour des ambassadeurs et des partenaires de marque;
- poursuivre et valoriser l'expertise du CMQ auprès des partenaires et des nouvelles alliances afin d'améliorer le développement des affaires du CMQ;
- présenter la plus-value du service d'hébergement associé aux différents services du CMQ.



Centre multiethnique  
de Québec



# Les comités, concertations et consultations

**Le Conseil canadien pour les réfugiés** : regroupement canadien d'organismes qui travaillent avec des personnes réfugiées pour la reconnaissance de leurs droits

**Le 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

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

**Le conseil d'administration de la TCRI** : la direction du CMQ a été élue administratrice du conseil d'administration de la TCRI pour un mandat de deux ans

**Le Réseau de coordination des services** : initiée par la Ville de Québec et regroupant différents acteurs autour, notamment, du parcours des nouveaux arrivants en se dotant d'un mécanisme de collaboration transversale

**Le Comité tactique de coordination interculturelle-communauté québécoise musulmane** : réunissant différents acteurs autour des besoins et préoccupations de la communauté québécoise musulmane, à travers des actions concertées

**Le Comité intersectoriel** : regroupant différents intervenants afin d'élaborer les actions et les interventions propices au rétablissement des personnes et des familles et des communautés touchées par l'évènement du 29 janvier 2017 au Centre culturel islamique de Québec (CCIQ)

**Le Comité directeur du partenariat en réseau de la Ville de Québec** : regroupant des représentants d'organisations préoccupées par l'accessibilité des services et par la participation des nouveaux arrivants à la vie collective

**Le Comité de coordination pour l'accès à l'interprétariat public de la Capitale-Nationale** : visant la mise en place et l'opérationnalisation des services d'interprétariat pour les établissements de santé dans la Capitale-Nationale

**Le Comité d'arrimage entre le CMQ et la Clinique de santé des réfugiés (CSR)** : favorisant le maintien des collaborations et des communications au sein du partenariat

**La Table régionale de concertation en immigration de la région de la Capitale-Nationale (TRCI)** : regroupant différents organismes, groupes ou corporations intéressés à planifier, à organiser et à réaliser des actions favorisant l'établissement durable des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale

**L'Équipe de recherche en partenariat sur la diversité culturelle et l'immigration dans la région de Québec (ÉDIQ)** : réunissant différents représentants et chercheurs universitaires, institutionnels et communautaires concernés par la diversité culturelle et ses enjeux

**L'équipe intersectorielle spécialisée en prévention de la radicalisation violente** : réunissant des intervenants locaux choisis et formés pour travailler à la sensibilisation, à l'éducation et à la prévention des polarisations sociales pouvant mener à la radicalisation violente

**Le Comité de gestion du RAMI** : rassemblant des partenaires ayant pour fonction, entre autres, de fixer les orientations du service et d'assurer la stabilité du financement

**Le Regroupement 0-5 ans Saint-Roch et Saint-Sauveur** : comité de concertation composé de différents intervenants des quartiers centraux concernés 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.





## Les remerciements

Grâce au soutien des bénévoles, des membres du conseil d'administration, des interprètes et des employés, le CMQ assume ses engagements envers les communautés qu'il dessert. Il tient à les remercier chaleureusement pour leur appui indéfectible à la réalisation de sa mission.

Le CMQ veut également souligner la participation de ses collaborateurs, partenaires et donateurs qui contribuent à l'actualisation et au développement des services pour les nouveaux arrivants dans la région de Québec.



# En reconnaissance de leur soutien financier

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)

La Ville de Québec

Le ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports

Commission scolaire de la Capitale  
Commission scolaire des Premières-Seigneuries  
Commission scolaire des Découvreurs  
Centre Louis-Jolliet

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

Centre intégré universitaire en santé et services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale (SCN)

Avenir d'enfants

La fondation Chagnon

**Immigration,  
Francisation  
et Intégration**

**Québec** 

Éducation  
Loisir et Sport  
**Québec** 

VILLE DE  
**QUÉBEC** 

Santé  
et Services sociaux  
**Québec** 

Travail, Emploi  
et Solidarité sociale  
**Québec** 

Secrétariat à la  
Capitale-Nationale  
**Québec** 

 **AVENIR D'ENFANTS**  
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES

 **Fondation Lucie  
et André Chagnon**

**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