

Rapport annuel d'activités

2013 - 2014



Photo Le Soleil, Yan Doublet.
Autorisation accordée.

Centre **multiethnique**
de Québec





SOMMAIRE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2013 - 2014

La mission	3
La vision	3
Le mot de la présidente et de la directrice	4
Nos services	5
Le conseil d'administration	6
Le personnel	7
L'organigramme 2013 - 2014	8
La formation du personnel	9
Les Habitations du Centre multiethnique de Québec	10
Les interprètes	13
Les bénévoles	14
Un service adopté par la communauté	15
Les activités du CMQ	16
Les statistiques	18
Le calendrier 2013-2014	23
Le réseau d'agents en milieu interculturel (RAMI)	24
Les premières démarches d'installation (PDI)	27
L'Immigration économique et familiale	28
Les faits saillants de l'année	29
Le triage à la Clinique de santé des réfugiés	30
Le réseau de garderies privés et CPE	31
La représentation	32
Les collaborations	32
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations	32
L'autofinancement	33
Le suivi des actions 2013-2014	34
Les priorités 2014-2015	34

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

La vision

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

Pour ce faire :

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



Le Centre multiethnique de Québec, actif depuis 54 ans, se prépare à vivre une transition des plus importantes. En réponse aux besoins croissants d'accompagnement structurant, il ajoute à son offre de services les volets *chambres d'urgence et logements de transition*.

Le mot de la présidente et de la directrice

Si l'année 2013-2014 a été ponctuée de plusieurs travaux majeurs qui soulignent l'importance de la transition dans laquelle le Centre multiethnique de Québec (CMQ) se trouve depuis plusieurs mois, il en est certains qui méritent qu'on y accorde une attention particulière puisqu'ils seront porteurs de changements majeurs au sein même de l'organisme.

Ainsi le constat qui s'impose depuis plus d'un an après la mise en place de l'externalisation des services du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) est que, si l'augmentation de l'affluence aux services du CMQ, de la clientèle de travailleurs qualifiés fréquentant les services, a permis de contrer la diminution drastique des arrivées de personnes réfugiées pris en charge par l'État, elle marque également un alourdissement important de la gestion administrative des démarches entourant l'accueil de l'ensemble des nouveaux arrivants. Le temps accordé aux entrevues d'accueil, à l'ouverture des dossiers et aux procédures encadrant l'accessibilité aux programmes universels a doublé depuis l'année dernière, obligeant le CMQ à revoir à la hausse la durée accordée aux interventions. De plus la reddition de compte majeure sur laquelle est basé le financement du Programme Réussir l'intégration (PRInt) du MIDI tient peu compte de cette notion de temps amplifié notamment par les nouvelles exigences, mais aussi par un contexte plus large de contrôle gouvernemental. Il faut donc que le CMQ tienne compte de cette nouvelle réalité dans le travail d'optimisation de ses services, tout en s'assurant que les revendications à cet égard suivent leur cours.

Par ailleurs, le CMQ s'est engagé dans un processus rigoureux de bonification de sa stratégie de gouvernance. Des comités découlant des responsabilités du CA ont été initiés ou réactivés afin de répondre davantage aux attentes des administrateurs et des normes plus strictes qui encadrent le travail. De ce fait, le processus menant à la certification qui a été accordée au CMQ au printemps 2014, la direction et l'administration ont voulu mettre en place une structure plus efficiente permettant de soutenir le travail des gestionnaires tout en répondant à la croissance de l'organisme. C'est ainsi que les comités Ressources Humaines et Financement ont démarré ou intensifié leurs travaux durant les derniers mois. Ils ont travaillé notamment sur l'actualisation de la Politique des conditions de travail et sur la préparation d'une future campagne de financement. Les comités de Communication et de Planification Stratégique 2015-2018 seront quant à eux effectifs dès le début de la prochaine année financière.

L'intensification du travail du chantier de construction des Habitations du Centre multiethnique de Québec a nécessité l'engagement d'une directrice des opérations pour la nouvelle

corporation soulageant du même coup le CMQ de cette tâche qu'il assumait depuis le début et lui permettant ainsi, tout en demeurant très impliqué, de continuer sa démarche auprès de l'équipe des employés dans la préparation aux changements qu'apportera le déménagement au sein des nouveaux locaux. C'est donc en continuité avec la première rencontre qu'un deuxième lac-à-l'épaulé a été réalisé permettant à toutes et tous de s'approprier les réalisations faites jusqu'à maintenant et les étapes à franchir dans l'ajustement des services en fonction des changements à venir.

Cette année, le CMQ a procédé à l'exercice d'équité salariale prescrit par la loi du même nom. Il s'est acquitté de cette responsabilité et a procédé aux ajustements nécessaires découlant de cette obligation. Toutefois les mesures d'austérité annoncées par le gouvernement jumelées à une diminution d'arrivées et d'installations des réfugiés incitent à la prudence quant aux déploiements futurs des ressources financières. L'affectation de ses effectifs ne devrait cependant pas toucher le service à la clientèle pour laquelle une augmentation des paramètres de financement a été attribuée et qui servira à pallier à d'éventuelles coupures gouvernementales. Une évaluation attentive des programmes complémentaires devra être effectuée. Il en est ainsi du RAMI qui malgré sa valeur et sa pertinence reconnue par le milieu, nécessite annuellement un déploiement important d'énergie concertée pour arriver à maintenir le programme dans sa totalité. Des décisions seront prises avec les partenaires dans les mois à venir afin d'en assurer la viabilité. Des solutions comme le financement de certains services pourraient faire partie des solutions envisagées; l'expérimentation d'une rétribution contre des services d'interprétariat à travers le projet pilote initié par l'Université Laval et le CSSSVC nous laisse croire que cette solution serait durable. L'engagement d'une ressource permanente responsable de la gestion des bénévoles et des interprètes démontre le souci de stabiliser les équipes de soutien aux services réguliers, mais également la volonté de développer d'autres avenues permettant d'accompagner la croissance de l'organisme.

A travers toutes ces préoccupations, la plus essentielle est sans contredit la réponse aux besoins des nouveaux arrivants puisqu'elle demeure le fondement des actions qui sous tendent la mission. Ainsi cette année, l'amorce de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle permet d'initier une démarche qui deviendra récurrente et permettra de mettre en place un processus s'assurant que tous les services se soumettent à cette exigence.

Marie-Claude Gilles, présidente
Dominique Lachance, directrice

Nos services

Services offerts à titre individuel

Accueil, installation et accompagnement

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

Services offerts à titre collectif

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

Services en intervention de proximité

Intervention communautaire en santé et services sociaux (ICSSS) : intervenante en accompagnement santé à la Clinique de santé pour les réfugiés en partenariat avec le Centre de santé et des Services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSVC).

Réseau des agents en milieux communautaires interculturels (RAMI-HCSI)

- Agents de liaison dans le milieu scolaire en partenariat avec les commissions scolaires de la Capitale, des Premières-Seigneuries et des Découvreurs
- Intervenants pivots dans les arrondissements de la ville de Québec.

Intervention communautaire différenciée selon le genre :

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

Interventions en soutien au Programme Vacances Été (PVE)

Collaboration avec le Bureau des relations internationales (BRI) de la ville de Québec.





Le conseil d'administration

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 5 septembre 2013. 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 Hélène Gamache	Administratrice
M. Pierre Proulx	Administrateur
Mme Marie Fortier	Administratrice
Mme Chi Mai Vu	Administratrice
Mme Marie-Hélène Labonté	Administratrice

Absente sur la photo

Les membres du conseil d'administration ont tenu neuf assemblées ordinaires et quelques assemblées extraordinaires. Ils se sont notamment penchés sur les questions de la gouvernance, de la mise en œuvre du chantier et de l'embauche de la direction des opérations des HCMQ, du support à la gestion et du dossier de certification. Les assemblées ordinaires du conseil d'administration ont eu lieu les :

- 3 juillet 2013
- 26 août 2013
- 5 septembre 2013
- 11 novembre 2013
- 16 décembre 2013
- 3 février 2014
- 17 mars 2014
- 28 avril 2014
- 9 juin 2014

Le personnel

L'équipe des employés permanents et contractuels (du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014) :

DIRECTION CMQ

■ Mme Dominique Lachance, Directrice

DIRECTION HCMQ

■ Mme Sandrine Viel, Directrice des opérations depuis février 2014

ADMINISTRATION

- Mme Aminata Pene, Adjointe administrative
- Mme Galia Tfeyl, Adjointe de direction jusqu'en février 2014
- M. Vincent Masson, Infographe - Webmestre

COORDINATION

- Mme Hélène Gosselin, Coordinatrice des services d'accueil aux réfugiés
- Mme Kanita Jandric, Coordinatrice des services d'accueil de l'immigration économique et familiale
- Mme Liliana Hernandez, Coordinatrice des services de proximité (RAMI)

INTERVENANTS

- M. Serif Pervanic, Intervenant à l'accueil des réfugiés
- Mme Diane Plourde, Intervenante à l'accueil des réfugiés
- Mme Mizuho Nagashima, Intervenante au suivi des réfugiés
- M. Dominique Paddack, Intervenant à l'accueil des réfugiés depuis novembre 2013
- Mme Martha Tarazona, Intervenante à l'accompagnement santé des réfugiés
- M. Alex Gatien, Intervenant au sans rendez-vous des réfugiés
- Tulshi Ram Rasaily, Intervenant à l'accueil des réfugiés
- Mme Balu Dhital, Intervenante à l'accueil des réfugiés jusqu'en juin 2014
- Mme Anne-Marie Ouellet, Intervenante à l'accueil pour l'immigration économique et familiale
- Mme Émilie B. Meunier, Intervenante à l'accueil pour l'immigration économique et familiale jusqu'en novembre 2014
- Mme Sarah Jean-François, Intervenante à l'accueil pour l'immigration économique et familiale depuis février 2014

RÉSEAU DES AGENTS EN MILIEU INTERCULTUREL (RAMI)

- Mme Véronique Bergeron, Intervenante pivot pour l'arrondissement de la Cité-Limoilou jusqu'en février 2014 (ICI)
- Mme Joannie Cloutier Tremblay, Intervenante pivot pour l'arrondissement de la Cité-Limoilou depuis mars 2014 (ICI)
- Mme Caroline Morin, Intervenante pivot pour l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge jusqu'en juillet 2013 (ICI)
- Mme Martine Breton, Intervenante pivot pour l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge depuis décembre 2013 (ICI)
- Mme Christine Fecteau, Intervenante pivot à l'arrondissement Des-Rivières jusqu'en juin 2014 (ICI)
- Mme Jasmine Turcotte, Intervenante pivot à l'arrondissement Des-Rivières depuis juin 2014 (ICI)
- Mme Camille Hamonic, Intervenante pivot à l'arrondissement Charlesbourg-Beauport depuis décembre 2013 (ICI)
- Mme Carolina Bernard, Agente de liaison pour la Commission scolaire des Premières-Seigneuries depuis octobre 2013 (ICSI)
- M. Jose Luis Navas, Agent de liaison au sein de la Commission scolaire de la Capitale (ICSI)
- Mme Maryline Choquette, Agent de liaison pour la Commission scolaire de la Capitale (ICSI)
- M. Hector Contreras, Agent de liaison pour la Commission scolaire des Découvreurs (ICSI)

BÉNÉVOLES ET INTERPRÈTES

- M. Éric Chasteny, Responsable depuis novembre 2013

ANIMATION

- Mme Réjeanne Gourin, Animatrice au programme des Racines et des Mots jusqu'en mars 2014

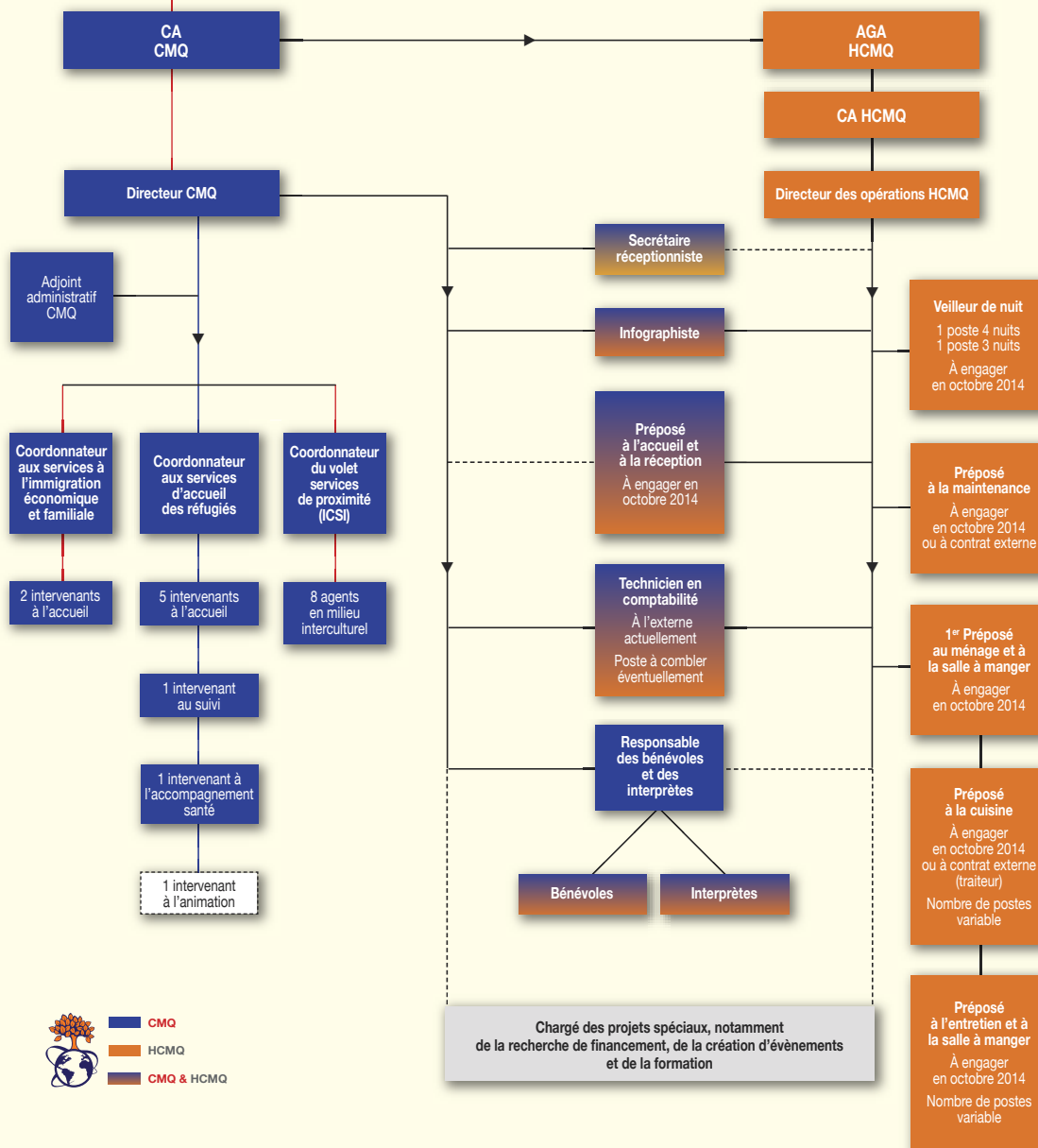
STAGES

- M. Innocent Bigororande, Stagiaire en relations internationales
- Mme Catherine Richard, Stagiaire à la maîtrise en service social
- Mme Laurence Matteau Pelletier, Stagiaire en médecine
- Mme Emmanuelle Angers Gosselin, Stagiaire en médecine
- M. Pascal Roy, Stagiaire en médecine



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

L'organigramme 2013 - 2014



La formation du personnel

Les formations du personnel pour 2013-2014 sont :

- Formation « comment faire l'exercice complet de l'équité salariale » formation en management et développement de talents : 1-D
- Formation en coaching de gestion : 1-D
- Formation de la TCRI « Paramètres clés pour l'évaluation adaptée aux nouveaux arrivants : 14-I, 3-C
- Formation de la TCRI « L'identité québécoise et l'intervention interculturelle » : 1-D, 3-C, 16-I
- Formation du Centre de prévention du suicide « les bonnes pratiques » : 1-C, 1-D
- Formation de la Commission scolaire de la Capitale sur les services aux élèves : 2-I
- Formation du MIDI sur la mise en ligne des rendez-vous PDI : 1-C, 1-D
- Formation du regroupement Commun'Action 0-5 ans sur la planification triennale éco systémique : 1-C
- Formation de l'Organisme La Boussole sur les problématiques de santé mentale : 3-I
- Formation de l'INRS sur la scolarisation des immigrants : 8-I
- Formation de CSST « Urgence Vie » : 2-I
- Formation du Service d'aide psychologique aux personnes immigrantes réfugié sur la psychothérapie interculturelle : 4-I
- Formation de la Faculté de droit de l'Université Laval « Université en ville » : 8-I
- Formation sur les régimes de retraite des groupes communautaires : 1-D
- Rencontre annuelle de la TCRI sur les intervenants communautaires scolaires interculturels : 8-I

*D - Direction
*C - Coordination
*I - Intervenants



En 2013-2014, le personnel du CMQ a participé à 15 formations lui permettant ainsi d'enrichir ses connaissances et de contribuer à l'amélioration continue des services offerts à la clientèle.

Les Habitations du Centre multiethnique de Québec

L'année dernière, le CMQ avait eu le plaisir d'annoncer la naissance de l'entité juridique des Habitations du Centre multiethnique de Québec (HCMQ). Cette année, les HCMQ se sont préparées pour cette grande aventure. L'établissement de la mission des HCMQ, démarches légales (CSST, Revenu Québec et Canada), la signature du contrat d'achat et de copropriété avec l'OMHQ, le recrutement de la direction des opérations, les suivis du chantier de construction, la recherche de fournisseurs et le travail sur l'offre de service auprès du MIDI ne sont que quelques exemples des activités de préparation réalisées pour une ouverture prévue à l'automne 2014.

Cette année encore, comme les HCMQ ne sont pas en activité, leur rapport annuel sera intégré à celui du CMQ, et ce, pour une dernière fois.

1) Présentation de la mission des HCMQ

Les Habitations du Centre multiethnique de Québec ont été créées pour compléter l'action du Centre multiethnique de Québec et offrent de l'hébergement temporaire et transitoire prioritairement aux personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec. Elles offrent un milieu de vie adapté aux besoins des nouveaux arrivants, propice aux apprentissages nécessaires à leur adaptation et à leur intégration sociale à la société d'accueil à travers l'accès, la proximité et la dispense des services du CMQ qu'elles hébergent.

2) Présentation de l'offre de service des HCMQ

Une bâtisse; trois services pour mieux accueillir et intégrer la clientèle immigrante et réfugiée : des chambres d'urgences (19), des logements temporaires (20) et un espace de bureaux et de salles de réunion pour loger le CMQ mandataire du MIDI pour l'accueil des réfugiés pris en charge par l'État à Québec.



Martha Tarazona, Intervenante et Sandrine Viel,
Directrice des opérations des HCMQ
en visite sur le chantier.

**Une bâtisse ; trois
services et un même
but : une intégration
réussie des nouveaux
arrivants**

En reconnaissance pour le soutien financier

**Société
d'habitation**

Québec



Logées dans un bâtiment recyclé et complètement rénové, les HCMQ offriront un lieu de vie adapté pour les besoins de la clientèle immigrante. Comme les espaces sur place seront disponibles, la Clinique de santé des réfugiés pourra y effectuer son triage de façon confidentielle et conviviale. D'autres services comme des activités d'animation, de formation et d'intégration, seront développés et offerts par le CMQ, au fur et à mesure de la prise en compte des besoins.

Volet chambres d'urgence (capacité totale de 76 personnes logées dans les chambres privées sans compter les bébés)

Réservées en priorité pour les réfugiés pris en charge par l'État, elles permettent de les accueillir lors de leur arrivée à Québec dans l'attente d'avoir un logement dans un milieu qui prendra en compte leur réalité mais pourront être aussi accessibles à d'autres organismes communautaires de la Ville.

Onze (11) chambres avec deux (2) lits doubles (Quatre (4) personnes par chambre avec possibilité de rajouter un lit de bébé).

Huit (8) chambres avec un (1) lit double et 2 lits simples superposés (4 personnes par chambre avec possibilité de rajouter un lit de bébé).

Les espaces de vie réservés pour les chambres d'urgence : des salles de bains, une salle de jeux pour enfants, une salle de lavage, une salle à manger, un coin cuisine accessible en tout temps de la journée, une salle de cinéma, un poste ordinateur avec accès Internet et un téléphone public.

Volet logements de transition (20) : (capacité totale de 116 personnes, sans compter les bébés)

Considérés comme la deuxième étape du parcours d'intégration, ces logements sont réservés aux personnes immigrantes admissibles au programme Accès-Logis qui n'auront pas encore la possibilité d'habiter en logement régulier et auront des besoins de suivis parti-



Une cuisine d'appartement



Salle de bain

culiers, besoins mis en lumière par l'équipe du CMQ.

Quatre (4) appartements avec deux (2) chambres, 14 appartements avec trois (3) chambres et deux (2) appartements avec quatre (4) chambres

Les espaces de vie réservés pour les logements de transition : une salle de jeux pour enfants par étage, une salle de lavage par étage, une salle de cinéma par étage (câblée et avec DVD), une salle à ordinateur avec accès Internet par étage, un téléphone public par étage.

Volet service CMQ

Les HCMQ abriteront le CMQ qui pourra continuer sa mission d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques grâce à des moyens mieux adaptés. Cela lui permettra aussi d'être plus proche de sa clientèle cible.

3) Vie démocratique, gouvernance et embauche de la direction des HCMQ.

Le conseil d'administration (CA) des HCMQ s'est réuni (9) neuf fois dont (2) deux réunions téléphoniques pour l'année financière de 2013-2014. Le taux de participa-

tion à ces rencontres a été de 86.42 %. Pour rappel, les membres du CA des HCMQ sont composés des membres du CA du CMQ dont voici la composition :

- **Mme Marie-Claude Gilles**, Présidente
- **Mme Corinne Bégurier**, Vice-présidente
- **Mme Hélène Macaluso**, Secrétaire
- **Mme Araceli Fraga**, Trésorière
- **Mme Hélène Gamache**, Administratrice
- **Mme Marie Fortier**, Administratrice
- **Mme Marie-Hélène Labonté**, Administratrice
- **M. Pierre Proulx**, Administrateur
- **Mme Chi-Mai Vu**, Administratrice

En février dernier, le CA des HCMQ a procédé à l'embauche de la première directrice des opérations des HCMQ. Madame Sandrine Viel a la responsabilité de diriger l'ensemble des activités relatives à la mise en place des HCMQ avant l'installation dans leur locaux, de préparer le déménagement du CMQ et l'aménagement des locaux devant héberger le CMQ et les HCMQ. Elle aura ensuite, la responsabilité de diriger le fonctionnement des HCMQ en collaboration avec le CMQ pour la dispense des services en plus de s'assurer de la rentabilité des hébergements.

Mme Sandrine Viel a une expérience de 20 ans dans l'hôtellerie, dont 13 ans dans l'hôtellerie à Québec dans le milieu de l'économie sociale, du développement durable et du commerce équitable. Elle travaille, depuis, de concert avec la direction du CMQ pour faire de l'hébergement d'urgence et transitoire, un véritable succès pour l'adaptation des nouveaux arrivants.

4) Suivi du chantier de construction

Pour rappel, le chantier a débuté le 11 avril 2013 dernier, soit juste un peu avant le début de cette année financière. Le groupe de ressources techniques (GRT) mandaté pour accompagner les HCMQ est Immeuble Populaire. Partenaire indispensable pour le bon suivi technique du chantier, il est aussi le répondant auprès de la ville de Québec pour le programme AccèsLogis et tient au courant la direction de tout changement concernant le chantier.



Le chantier a malheureusement connu des retards et des dépassements de coûts dus à des problèmes de structure, ainsi qu'une grève de la construction. La livraison du chantier a donc été reportée de 8 à 10 semaines ce qui a reporté la prise de possession au 26 septembre 2014. Malgré tout, le chantier s'est déroulé de bon train et l'administration des HCMQ a prévu une ouverture des services tout début novembre 2014.

La direction et certains membres du comité immeuble mis en place ont assisté tout au long de cette année aux réunions et visites de chantier qui ont eu lieu en général toutes les deux (2) semaines.

Pour permettre à tout le monde de suivre la construction, les HCMQ ont d'ailleurs créé, en juin 2014, la page Facebook des habitations. Nous vous invitons à vous y inscrire pour y voir les photos du chantier, mais aussi plus tard pour être au diapason de sa vie sociale.

Les HCMQ vous donnent donc rendez-vous l'année prochaine au sein du bâtiment la Canopée (nom donné au bâtiment ainsi qu'au syndicat de copropriété composé des HCMQ et de l'OMHQ de Québec) avec une équipe en fonction et huit (8) premiers mois d'opérations. Tous les membres de l'équipe du CMQ et des HCMQ ont très hâte d'être en novembre 2014 et sont impatients de vivre ce grand départ.



À gauche, M. Tulshi Rasaily, intervenant à l'accueil des réfugiés

Les interprètes

En 2013-2014, près d'une cinquantaine d'interprètes ont fourni 3000 heures de travail pour lesquelles ils ont reçu une rétribution.

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

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

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

Dans ce cadre spécifique et pour toutes les autres langues, le Centre multiethnique comble lui-même les besoins en interprétariat que connaît la clinique des réfugiés. Le service d'interprétariat du Centre multiethnique a également été ouvert à certaines collaborations avec des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Québec qui ont des besoins spécifiques concernant certaines langues parlées par les interprètes.

Le CMQ fait appel aux interprètes pour les langues suivantes : le népalais, le bengali, l'anglais, l'arabe, le serbo-croate, le dari, l'espagnol, le kinyarwanda, le kirundi, le mandarin, le russe, le swahili, le karen, le sango, le kaba, le vietnamien et le birman.

LES BÉNÉVOLES

contribuent au développement du CMQ



M. Éric Chastenay,
Responsable des bénévoles
et des interprètes

L'action bénévole se veut :

- L'illustration de la vision dont s'est doté le CMQ d'offrir un milieu de vie et d'interactions fondé sur les besoins des personnes immigrantes et dynamisé par son expertise, ses partenariats et son financement diversifié.

- Inscrite dans le cadre de la mission de l'organisme, soit l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants ainsi que l'accès des personnes immigrantes de toutes catégories à de meilleures conditions socio-économiques, notamment par l'acquisition de l'autonomie, l'éducation, la transmission des valeurs collectives québécoises et la promotion de l'interculturalisme.

- La réalisation de l'engagement social qui améliore le mieux-être collectif (celui de la clientèle visée, des bénévoles et de la collectivité en général), notamment en permettant les contacts entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil et en contribuant à l'intégration des personnes immigrantes.

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

Cette année encore, plus de 80 bénévoles ont généreusement donné de leur temps, de leur énergie et ont mis à profit leurs compétences pour faciliter l'atteinte de la mission du CMQ.

Depuis novembre 2013, le nouveau responsable des bénévoles, M. Éric Chastenay, a poursuivi l'action de recrutement, de formation et de gestion des bénévoles.

Deux formations pour les nouveaux bénévoles ont eu lieu en janvier et en juin, ce qui a permis de recruter plus d'une vingtaine de nouvelles personnes bénévoles dont les tâches sont aussi variées que d'effectuer la réception, l'aide aux demandes de citoyenneté, l'accompagnement et le transport, ainsi que la participation aux activités socioculturelles.



**Plus de 80 bénévoles
ont généreusement
donné de leur temps**



UN SERVICE ADOPTÉ PAR LA COMMUNAUTÉ

Du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2014

Des Racines et des Mots



Depuis le 1^{er} juillet 2012, le MIDI a confié au Centre multiethnique de Québec le mandat de réaliser un projet qui vise l'intégration et la participation des femmes immigrantes à la société québécoise.

Les partenaires dans ce projet, le regroupement Commun' Action 0-5 ans Saint-Sauveur et Saint-Roch, l'Institut Canadien de Québec et le Centre multiethnique de Québec souhaitaient améliorer la qualité de vie des familles ayant des enfants âgés de 0 à 5 ans dans les quartiers de Saint-Sauveur et de Saint-Roch. Pour ce faire, le projet des Racines et des Mots a organisé sept séries d'ateliers pour les mères immigrantes et québécoises accompagnées de leurs enfants

de 0 à 5 ans. Ces ateliers ont permis aux mères de renforcer leurs liens sociaux, de briser l'isolement, de réduire les inégalités vécues, particulièrement pour les analphabètes et de transmettre un message sur l'importance de la lecture à tous les âges.

Entre le 1^{er} juillet 2012 et le 31 mars 2014, ce projet a réuni 42 femmes immigrantes, 34 femmes québécoises et 98 enfants de 0 à 5 ans. Il a connu un grand succès, et il sera pérennisé à travers des bibliothèques de la ville de Québec à partir de l'automne 2014. Cette fois-ci, ce projet se réalisera grâce à l'appui financier d'Avenir d'enfant.



Le programme PVÉ 2013-2014

En 2013-2014, les agents RAMI ont participé à l'inscription des enfants immigrants au Programme Vacances-Été (PVÉ). En valorisant le lien établi tout au long de l'année scolaire, ils ont ainsi encouragé les enfants à vivre cette activité estivale en plus de contacter les parents afin de leur faire connaître le programme.

La recherche de financement qui a été réalisée, pour certains secteurs, a été une réelle réussite.

Enfin, ce travail de collaboration financé par la ville de Québec s'est révélé être une source d'information, de sensibilisation et d'appui permettant aux familles et au personnel des camps d'être mieux outillés pour s'adapter au Programme Vacances-Été.

**Nombre total d'enfants qui ont participé
au PVÉ en 2013 : 348**

**Nombre total d'enfants inscrits au PVÉ
pour l'été 2014 : 263**

Le tournoi de soccer des Nations

Photo Héliane Gamache



Pour sa 10^e édition, le Tournoi des Nations a occupé le parc Victoria les 9 et 10 août 2013 pour offrir au public une compétition se rapprochant d'une véritable petite Coupe du Monde. En effet, 16 équipes rassemblant quelque 200 joueurs adultes provenant d'une vingtaine de pays différents ont offert des performances impressionnantes au public rassemblé pour l'évènement. Cette année, la troisième position a été remportée par l'équipe Colombia Fusion et la deuxième, par l'équipe R.D. Congo. Les grands champions de cette année sont les Black Stars. Chacune de ces équipes a reçu des prix en argent et en équipement.

Photo Héliane Gamache



La fête de Noël 2013

Le 7 décembre 2013, le CMQ a tenu sa traditionnelle réception de Noël pour les familles immigrantes arrivées au cours de l'année. Afin d'initier les convives aux traditions des Fêtes québécoises, un repas traditionnel, de la musique et des danses québécoises ainsi que la visite du Père Noël étaient au menu.

Les enfants ont eu droit à plusieurs types d'animation : bricolage, maquillage, tente de lecture, bloc-moteur pour les tout-petits, sans oublier un cadeau offert par le Père Noël en personne. Cette année, ce sont environ 530 personnes immigrantes, dont plus d'une centaine d'enfants, qui sont venus célébrer avec nous.



Les activités de groupe

Les séances d'information

Cette année, 30 ateliers d'information portant sur les lois, règles et conventions sociales reliées aux services à l'enfance et à la famille, à la consommation ainsi qu'aux ressources financières et à leur administration ont eu lieu. Ces ateliers ont réuni près de 1500 personnes.

Les suivis collectifs

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

En 2013-2014, 39 rencontres ont réuni près de 975 réfugiés et travailleurs qualifiés.

Le comité social du CMQ

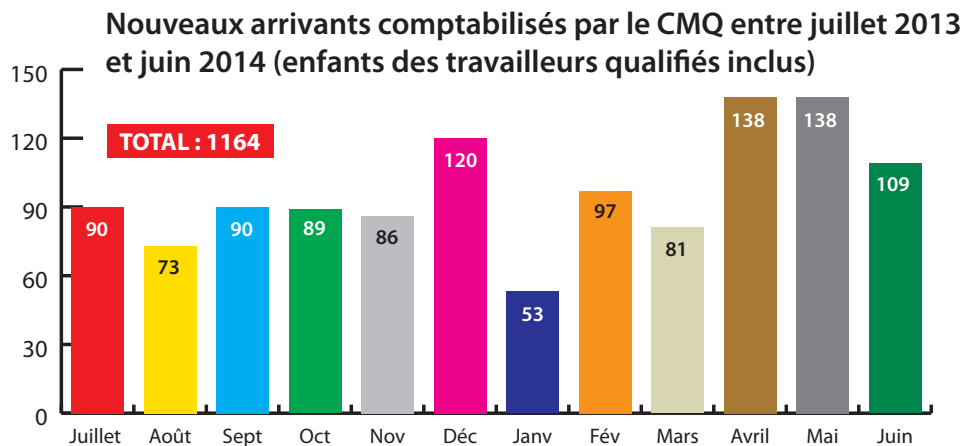


Le comité social du CMQ a organisé une petite sortie à la Baie de Beauport le 27 juin 2014.

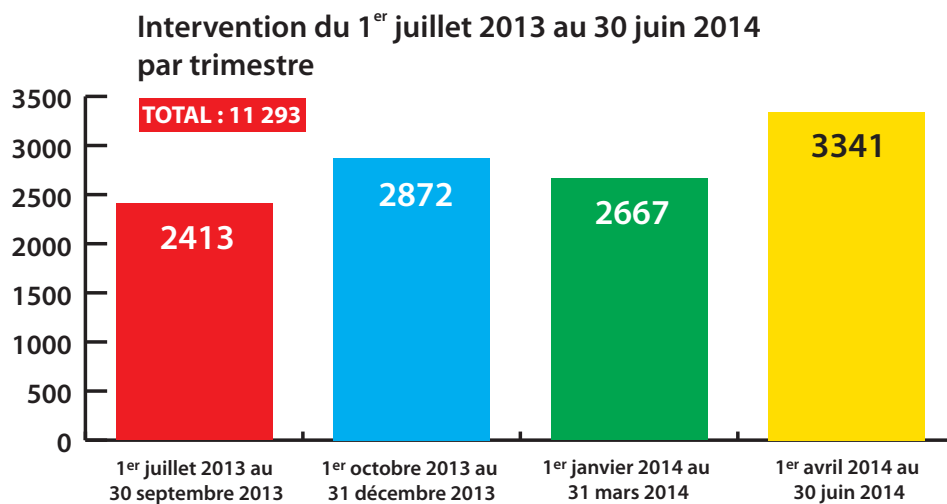


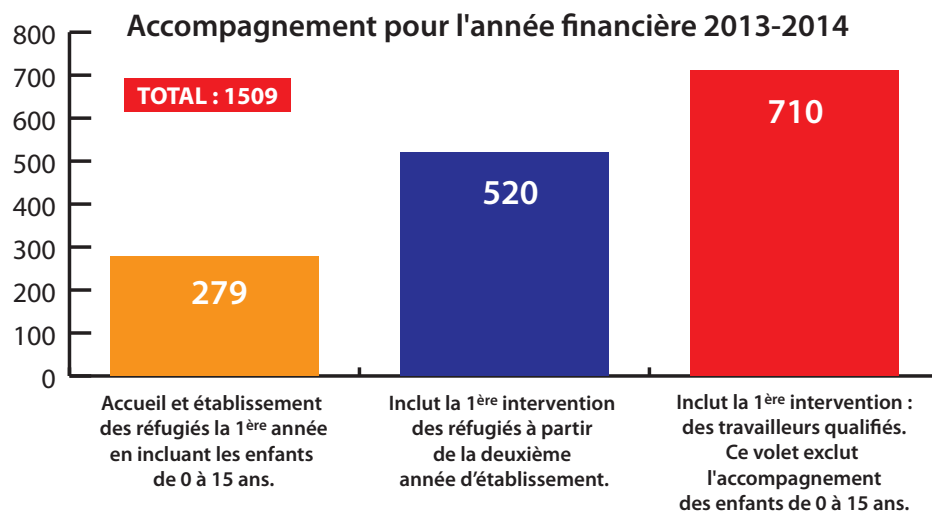
LES STATISTIQUES

internes du CMQ, toutes catégories



Données Ceri-ges





Statistiques générales selon les familles de catégories d'immigration

CATÉGORIE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Travailleurs qualifiés	267	62,82	250	56,31	517	59,49
Époux, conjoints, partenaires	12	2,82	41	9,23	53	6,10
Enfants	0	0	1	0,23	1	0,12
Parents ou grands-parents	3	0,71	3	0,68	6	0,69
Réfugiés pris en charge par l'État	135	31,76	147	33,11	282	32,45
Réfugiés parrainés	1	0,24	0	0	1	0,12
Réfugiés reconnus sur place	2	0,47	1	0,23	3	0,35
Membres de la famille d'un réfugié	1	0,24	0	0	1	0,12
Autres immigrants	1	0,24	0	0	1	0,12
Ne s'applique pas	3	0,71	1	0,23	4	0,46
TOTAL	425	100,00	444	100,00	869	100,00

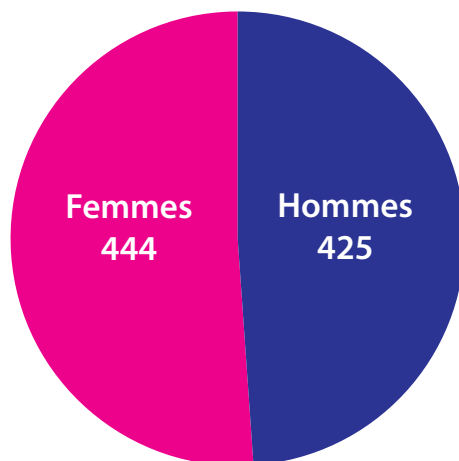
Pour 2013-2014 près de 92 % des immigrants se trouvent dans la catégorie des Travailleurs qualifiés et Réfugiés pris en charge par l'État.

Statistiques générales selon les continents d'origine 2013-2014

GROUPE DE PAYS	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Amérique centrale	11	2,59	11	2,48	22	2,53
Caraïbes et Bermudes	8	1,88	14	3,15	22	2,53
Amérique du Sud	108	25,41	129	29,05	237	27,27
Europe occidentale	17	4,00	17	3,83	34	3,91
Europe orientale	9	2,12	16	3,60	25	2,88
Afrique occidentale	64	15,06	53	11,94	117	13,46
Afrique orientale	20	4,71	32	7,21	52	5,98
Afrique du Nord	30	7,06	24	5,41	54	6,21
Afrique centrale	94	22,12	98	22,07	192	22,09
Asie occidentale et centrale	10	2,35	4	0,90	14	1,61
Moyen Orient	6	1,41	6	1,35	12	1,38
Asie orientale	0	0,00	1	0,23	1	0,12
Asie du Sud-Est	26	6,12	21	4,05	44	5,06
Asie méridionale	22	5,18	21	4,73	43	4,95
TOTAL	425	100,00	444	100,00	869	100,00

On constate que pour 2013-2014 près de 50 % des immigrants proviennent d'Amérique du Sud et d'Afrique centrale.

Statistiques générales des nouveaux arrivants répartis selon le genre



Statistiques générales selon le pays d'origine 2013-2014

PAYS D'ORIGINE	NB.HOMME	% HOMME	NB.FEMME	% FEMME	NB.TOTAL	% TOTAL
ALGÉRIE	12	2,82	13	2,93	25	2,88
ARABIE SAOUDITE	0	0	1	0,23	1	0,12
ARGENTINE	1	0,24	2	0,45	3	0,35
BANGLADESH	0	0	1	0,23	1	0,12
BELGIQUE	2	0,47	2	0,45	4	0,46
BÉNIN	6	1,41	4	0,9	10	1,15
BHOUTAN	14	3,29	12	2,7	26	2,99
BRÉSIL	36	8,47	40	9,01	76	8,75
BULGARIE	2	0,47	2	0,45	4	0,46
BURKINA FASO	3	0,71	3	0,68	6	0,69
BURUNDI	3	0,71	13	2,93	16	1,84
CAMEROUN	33	7,76	31	6,98	64	7,36
CENTRAFRICAINE, RÉPUBLIQUE	17	4	19	4,28	36	4,14
CHILI	1	0,24	1	0,23	2	0,23
CHINE	6	1,41	7	1,58	13	1,5
COLOMBIE	62	14,59	80	18,02	142	16,34
CONGO	16	3,76	11	2,48	27	3,11
CONGO, LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU	26	6,12	35	7,88	61	7,02
CORÉE, RÉPUBLIQUE DE	0	0	1	0,23	1	0,12
CÔTE D'IVOIRE	35	8,24	35	7,88	70	8,06
CUBA	5	1,18	5	1,13	10	1,15
DJIBOUTI	2	0,47	0	0	2	0,23
DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	0	0	1	0,23	1	0,12
ÉQUATEUR	1	0,24	2	0,45	3	0,35
FRANCE	15	3,53	14	3,15	29	3,34
GABON	1	0,24	0	0	1	0,12
GUINEE	4	0,94	2	0,45	6	0,69
HAÏTI	3	0,71	8	1,8	11	1,27
HONG-KONG	0	0	1	0,23	1	0,12
INDE	0	0	1	0,23	1	0,12
IRAN, RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D'	10	2,35	3	0,68	13	1,5
IRAQ	4	0,94	4	0,9	8	0,92
ISRAËL	0	0	1	0,23	1	0,12
KAZAKHSTAN	0	0	1	0,23	1	0,12
MADAGASCAR	2	0,47	2	0,45	4	0,46
MALAISIE	2	0,47	0	0	2	0,23
MALI	2	0,47	1	0,23	3	0,35
MAROC	6	1,41	6	1,35	12	1,38
MAURICE	2	0,47	2	0,45	4	0,46
MEXIQUE	9	2,12	9	2,03	18	2,07
MOLDOVA, RÉPUBLIQUE DE	7	1,65	6	1,35	13	1,5
MYANMAR	22	5,18	14	3,15	36	4,14
NÉPAL	8	1,88	8	1,8	16	1,84
NICARAGUA	1	0,24	0	0	1	0,12
NIGER	1	0,24	0	0	1	0,12
PÉROU	2	0,47	4	0,9	6	0,69
PHILIPPINES	0	0	2	0,45	2	0,23
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	0	0	4	0,9	4	0,46
RWANDA	4	0,94	7	1,58	11	1,27
SAO TOMÉ-ET-PRINCIPE	0	0	1	0,23	1	0,12
SÉNÉGAL	5	1,18	2	0,45	7	0,81
SUISSE	0	0	1	0,23	1	0,12
SYRIENNE, RÉPUBLIQUE ARABE	1	0,24	0	0	1	0,12
TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE	1	0,24	0	0	1	0,12
TCHAD	1	0,24	1	0,23	2	0,23
TOGO	1	0,24	0	0	1	0,12
TUNISIE	12	2,82	5	1,13	17	1,96
UKRAINE	7	1,65	10	2,25	17	1,96
VENEZUELA	6	1,41	2	0,45	8	0,92
VIET NAM	2	0,47	1	0,23	3	0,35
YÉMEN	1	0,24	0	0	1	0,12
TOTAL	425	100 %	444	100 %	869	100,00

Quartiers d'établissement des nouveaux arrivants lors de la première année suivant l'arrivée

Statistiques générales selon les codes postaux

Code postal	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
G0A	0	0	1	0,24	1	0,12
G1B	0	0	1	0,24	1	0,12
G1E	9	2,28	12	2,84	21	2,57
G1G	6	1,52	9	2,13	15	1,84
G1H	22	5,57	18	4,27	40	4,9
G1J	54	13,67	49	11,61	103	12,61
G1K	17	4,3	18	4,27	35	4,28
G1L	47	11,9	51	12,09	98	12
G1M	49	12,41	55	13,03	104	12,73
G1N	3	0,76	5	1,18	8	0,98
G1P	18	4,56	12	2,84	30	3,67
G1R	5	1,27	8	1,9	13	1,59
G1S	10	2,53	12	2,84	22	2,69
G1T	2	0,51	1	0,24	3	0,37
G1V	52	13,16	58	13,74	110	13,46
G1W	32	8,1	37	8,77	69	8,45
G1X	38	9,62	41	9,72	79	9,67
G1Y	4	1,01	5	1,18	9	1,1
G2A	1	0,25	2	0,47	3	0,37
G2B	2	0,51	4	0,95	6	0,73
G2C	6	1,52	5	1,18	11	1,35
G2E	1	0,25	0	0	1	0,12
G2G	1	0,25	0	0	1	0,12
G2J	3	0,76	3	0,71	6	0,73
G2K	1	0,25	1	0,24	2	0,24
G3A	0	0	2	0,47	2	0,24
G3E	1	0,25	2	0,47	3	0,37
G3J	1	0,25	1	0,24	2	0,24
G3K	2	0,51	2	0,47	4	0,49
G6V	6	1,52	5	1,18	11	1,35
G7A	1	0,25	1	0,24	2	0,24
H1N	1	0,25	1	0,24	2	0,24
TOTAL	395	100 %	422	100%	817	100%



Les trois codes postaux dont les pourcentages sont les plus élevés se situent dans les secteurs de Limoilou, de Vanier et de Sainte-Foy.

Le calendrier 2013 - 2014



Citoyenneté

2013

3 juillet
7 août
4 septembre
2 octobre
6 novembre
4 décembre

2014

5 février
5 mars
2 avril
7 mai
4 juin

Suivis collectifs

Travailleurs qualifiés

2013

26 septembre
30 octobre
18 décembre

2014

29 janvier
26 février
26 mars
30 avril
28 mai
25 juin

Réfugiés

2013

12 juillet
23 août
20 septembre
30 septembre
3 octobre
9 octobre
12 novembre
6 décembre
20 décembre

2014

30 janvier
31 janvier
14 février
16 avril
16 avril
2 mai
20 mai
13 juin
13 juin
18 juin

Soirées d'informations


DATE THÈMES

2013

28 août Accès - Loisirs
10 octobre Système de santé québécois
24 octobre Réseau des bibliothèques de Québec
30 octobre Aide sociale
7 novembre Programme québécois de dépistage du cancer du sein
14 novembre ... Ligue des droits et libertés
21 novembre ... Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ
28 novembre ... Office municipal d'habitation de Québec - HLM
3 décembre Aide juridique
5 décembre Protection de la jeunesse

2014

28 janvier Violence info pour les aînés
6 février Système de santé québécois
13 février Bureau d'animation et d'information sur le logement
20 février Société de l'assurance automobile du Québec - SAAQ
25 février Impôt (allophones)
26 février Impôt (francophones)
6 mars Prévention du VIH
13 mars Emploi-Québec
18 mars Immigration - CIC
27 mars Fédération des coopératives d'habitation de Québec – Chaudière-Appalaches
2 avril Réseau de transport de la Capitale - RTC
3 avril Activités estivales – Jardins collectifs et communautaires
29 avril Réseau de transport de la Capitale - RTC
29 mai Réseau de transport de la Capitale - RTC
2 mai Activités estivales
8 mai Système de santé québécois
15 mai Protection des consommateurs - budget
22 mai Activités estivales - Camps d'été 2014
10 juin Activités estivales - Camps d'été 2014
25 juin Maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale



Le réseau d'agents en milieu interculturel (RAMI)

Un soutien à la communauté

Après trois ans d'expérimentation, une évaluation fort positive et des conclusions tout aussi constructives, le RAMI continue d'offrir ses différents services aux personnes immigrantes, aux organismes communautaires et aux institutions publiques.

Financement

Misant sur les compétences et les ressources respectives de leurs organisations, les partenaires du comité de gestion intersectoriel se sont montrés désireux non seulement de maintenir leur partenariat au sein du projet du RAMI, mais également d'élargir celui-ci à l'ensemble des acteurs concernés de la ville de Québec.

Le CMQ, l'arrondissement de La Cité-Limoilou, les trois commissions scolaires de la ville de Québec (des Découvreurs, des Premières-Seigneuries et de la Capitale), la Conférence régionale des élus, (les Actions jeunesse structurantes et l'Alliance pour la solidarité), le Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale CSSSVC, la ville de Québec (Programme Vacances-Été PVÉ) ainsi qu'Emploi-Québec ont renouvelé encore cette année leur contribution financière permettant dès lors d'assurer la continuation des activités du RAMI.

Trois AXES d'intervention

Le RAMI est constitué d'une équipe de 9 personnes soit une coordonnatrice, 4 agents en milieu scolaire et 4 agents

en milieu communautaire. Cette équipe offre un service d'accompagnement personnalisé vers les ressources du milieu afin de faciliter l'intégration sociale, scolaire et économique des personnes immigrantes.

La prestation de services se décline selon trois axes d'intervention qui sont indissociables :

AXE 1 : Soutien aux personnes immigrantes

Favoriser l'utilisation et l'accessibilité des services déjà en place.

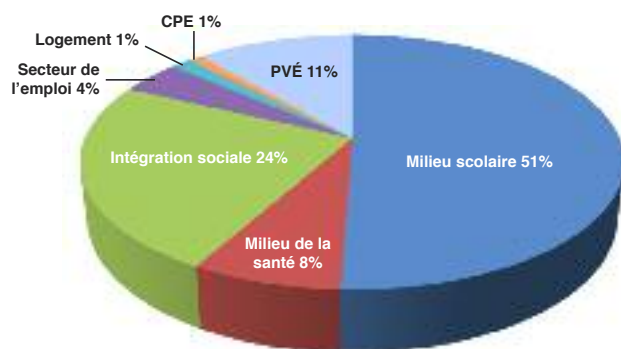
AXE 2 : Soutien aux organisations et aux institutions

Soutenir les organisations et les institutions dans le développement et l'adaptation de services répondant à des particularités qui sont propres aux personnes immigrantes.

AXE 3 : Soutien à la population

Sensibiliser la population aux réalités et aux apports des personnes immigrantes dans la société et répondre aux préoccupations des citoyens concernant des enjeux interculturels.

Statistiques pour la période du 18 août 2013 au 30 juin 2014



Nombre de familles desservies	594
Nombre d'interventions au sein des organismes et des institutions	538
Nombre d'interventions en milieu scolaire	4296
Nombre d'interventions dans le milieu de la santé	641
Nombre d'interventions liées à l'intégration sociale	2036
Nombre d'interventions dans le secteur de l'emploi (formation)	365
Nombre d'interventions liées au logement	125
Nombre d'interventions en CPE	79
Nombre d'interventions dans le cadre du PVÉ	953

Le graphique démontre le pourcentage des actions réalisées dans chaque secteur d'activité. Ces informations sont compilées dans une grille Excel qui prend en considération le nombre d'interventions, sans calculer le temps que peut impliquer chaque démarche de référence. Il est à noter que pour chaque demande reçue, les agents RAMI effectuent en moyenne trois démarches avant de la conclure.

Il est important également de prendre en considération le secteur d'activité. Par exemple, une référence en santé exige plus de temps et de démarches que la transmission d'une communication en milieu scolaire. Notons que cette dernière action représente 43 % des interventions scolaires.

L'équipe RAMI a été à l'affût des besoins des personnes immigrantes, notamment en ce qui concerne la santé physique et psychosociale. À cet égard, nous avons constaté une augmentation de 45 % des interventions. Ceci peut s'expliquer par le travail de collaboration développé avec les intervenants en santé du CSSS, notamment avec la Clinique de santé des réfugiés. Il est à noter que les demandes en santé réalisées par les agents scolaires proviennent principalement du milieu scolaire, tandis que pour les agents communautaires, elles proviennent directement des familles immigrantes.

La méconnaissance des nouveaux codes culturels et la perte de repères représentent un stress de plus pour les nouveaux arrivants. À partir du lien de confiance et de l'identification des besoins, l'équipe RAMI favorise l'intégration sociale en dirigeant les personnes immigrantes vers les ressources appropriées de leur arrondissement (aide technique, aide matérielle, activités de quartier, loisirs et sports, etc.). À cet effet, nous notons une augmentation de 42 % des interventions dans ce secteur cette année.

Nous remarquons que l'intégration des parents se passe mieux si les enfants s'intègrent bien à l'école. Par conséquent, les agents RAMI ont assuré un suivi auprès des écoles, des élèves et des familles afin de résoudre des difficultés et de maintenir une bonne communication. Nous constatons un accroissement de 32 % des demandes du milieu scolaire.

Nous avons réalisé 28 % d'interventions de plus en emploi. D'une part, la collaboration avec les organismes d'insertion en emploi s'est consolidée, ce qui a facilité le référencement et l'intégration socioprofessionnelle des nouveaux arrivants. D'autre part, les agents de milieu communautaires ont renforcé leur lien avec les différents Centres locaux d'emploi de la Capitale-Nationale afin de mieux coordonner leurs actions et de soutenir plus adéquatement la clientèle et l'ensemble des intervenants. Il est aussi à considérer que plusieurs des

familles sont plus avancées dans leur processus d'intégration, et elles sont prêtes à intégrer le marché de l'emploi.

Concernant le logement et le centre de la petite enfance (CPE), les agents ont développé des liens privilégiés avec certains propriétaires ainsi qu'avec des garderies. Cette collaboration a permis aux agents RAMI d'agir à titre de médiateur lors de situations délicates. En outre, ils ont soutenu les familles dans leur recherche de logement ou de garderie après la première année d'installation. Nous constatons une augmentation de 105 % des interventions pour le logement et de 65 % pour les CPE.

En général, les interventions dans tous les secteurs ont augmenté de 52 % par rapport à l'an dernier. En octobre une nouvelle agente scolaire et en décembre deux nouvelles agentes communautaires ont intégré l'équipe RAMI.

Conclusion

À la lumière de ces données statistiques, on peut conclure que le RAMI est devenu, au fil du temps, une ressource précieuse tant pour les nouveaux arrivants que pour les organismes et institutions du territoire de la Capitale-Nationale.

Nous pouvons également constater que le RAMI est en constante progression, ce qui a mené les partenaires des différents comités (le comité de gestion stratégique, d'opération et les comités locaux) à travailler sur un plan d'action. Dans ce dernier, une attention particulière a été portée sur la consolidation financière ainsi que sur la pérennisation du projet afin de maintenir en poste le même nombre d'agents pour couvrir les cinq arrondissements et les trois commissions scolaires, tout en assurant un service de qualité.

Le bilan de cette troisième année du RAMI s'avère très positif. Les objectifs fixés ont été atteints et les résultats sont jugés très satisfaisants par les partenaires et les familles immigrantes.

La stabilisation du financement demeure le défi majeur à relever pour la poursuite du service dans les mois à venir.

Les premières démarches d'installation (PDI)

Cette année encore, le Centre multiethnique de Québec a été mandaté par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) pour animer les séances d'information Premières démarches d'installation (PDI) auprès des résidents permanents appartenant à la catégorie des travailleurs qualifiés et du regroupement familial. Les participants détiennent un niveau de français leur permettant de participer activement aux sessions. D'ailleurs, la majorité d'entre eux proviennent de l'Afrique francophone et, dans une moindre proportion, de l'Amérique du Sud et de l'Europe.

Les objectifs principaux de la session PDI sont d'informer les nouveaux résidents permanents sur leurs premières démarches d'installation à Québec et les référer aux ressources disponibles en leur apportant un premier réseau socioprofessionnel. Cette session permet ainsi de déve-



opper plus rapidement un sentiment d'appartenance à la société québécoise.

Cette année, un taux de présence supérieur à 3,8 % a été enregistré par rapport à l'année précédente. Prochainement, le CMQ sera en mesure d'accueillir les participants au PDI à l'intérieur de ses propres locaux au 200, rue Dorchester, alors que pour cette année, les séances se tiennent à la bibliothèque Gabrielle-Roy. De cette façon, tous les services offerts dans le volet de l'immigration économique et familiale seront regroupés au même endroit.



L'IMMIGRATION économique et familiale



Dans la prochaine année, l'équipe des services d'accueil de l'immigration économique et familiale pourra recevoir les nouveaux arrivants dans des locaux plus spacieux et adaptés, facilitant les interventions individuelles et collectives.



Mme Sarah Jean François,
Intervenante en immigration
économique et familiale

Le secteur de l'accueil des nouveaux résidents permanents appartenant à la catégorie des travailleurs qualifiés et du regroupement familial est en constante augmentation depuis sa création en 2001. De 122 personnes accueillies cette année-là, nous sommes passés à 829 pour l'année financière 2013-2014. Bien que nous notions une légère diminution des accueils en 2013-2014, le nombre d'interventions dispensées à la clientèle est en constante augmentation en raison d'un changement dans le profil et l'origine des familles accueillies. Cette année, les personnes accueillies proviennent principalement de l'Amérique du Sud [34,57 %], de l'Afrique occidentale

[19,56 %] et de l'Afrique centrale [12,14 %]. Les cinq premiers pays de provenance de la clientèle pour ce secteur sont : la Colombie [18,72 %], le Brésil [12,82 %], la Côte d'Ivoire [11,80 %], le Cameroun [10,12 %] et la France [4,89 %]. Par ailleurs, une très grande proportion des clients issus de pays non francophones détient, à leur arrivée, une connaissance du français suffisante pour interagir dans les situations du quotidien, ce qui n'était pas le cas il y a une dizaine d'années. En ce qui concerne leur profil professionnel, une majorité de personnes accueillies possède un diplôme universitaire, et plusieurs parmi elles doivent entamer des démarches d'accès à un ordre professionnel avant de pouvoir exercer leur métier.

Les faits saillants de l'année



La gestion du changement : le deuxième lac-à-l'épaule

La nécessité d'organiser une rencontre à la suite de celle de juin 2013 avait pour objectif d'assurer un suivi aux préoccupations qui ont émergé et de constater l'état d'avancement des dossiers qui ont été travaillés à ce moment. Cette rencontre a favorisé du même coup un moment de réflexion privilégié et stratégique, idéal pour mobiliser l'équipe du CMQ autour d'enjeux communs et de la reconnaissance des talents de chacun. Le lac-à-l'épaule s'est tenu au domaine Maizerets le mercredi 9 avril 2014, et de cette traditionnelle réunion de planification stratégique a émergé un consensus sur les priorités du CMQ soit l'importance de documenter les processus de l'organisme et la préparation au déménagement.

Finalisation du processus de certification du ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'inclusion (MIDI)

Après une phase diagnostique de près de deux ans, le CMQ a finalement obtenu sa certification auprès du MIDI. Il est important de rappeler que ce processus au départ contesté par l'ensemble des organismes en immigration de la province a été travaillé et négocié de concert avec les différents partenaires impliqués soit les organismes financés, la TCRI et le MIDI. Ainsi, la démarche a été revue et bonifiée afin qu'elle demeure un processus valide qui confirme les capacités de l'organisation, émet des recommandations constructives et assure des standards de qualité. À cet égard, le CMQ s'est vu confirmer par le MIDI le rôle et la place qu'il occupe au sein des acteurs en immigration de Québec.

Diminution importante du nombre de réfugiés

L'année 2013 est inscrite comme l'une parmi les huit dernières où le Québec a accueilli le moins de réfugiés pris en charge par l'État, et ce, à l'instar des autres provinces du Canada. La conjoncture internationale, la gestion des rela-



M. Alex Gatién, intervenant au sans rendez-vous des réfugiés

tions de travail au sein des hauts-commissariats du Canada ainsi que l'adoption de politiques plus restrictives font en sorte que le nombre de réfugiés au Canada et au Québec, incluant les demandeurs d'asile, chute considérablement. Ainsi, le CMQ a reçu cinquante pour cent de réfugiés en moins cette année alors que, pourtant, la demande d'asile et de réinstallation est importante à l'étranger. Parallèlement à cela, des mesures d'austérité nous dévoilent des perspectives plutôt inquiétantes quant à la poursuite du rôle humanitaire que le Canada et surtout le Québec se targuent de maintenir malgré tout. Une question demeure : comment les organismes comme le CMQ vont-ils arriver à jongler à la fois avec les nouvelles responsabilités qu'ils ont récupérées avec l'externalisation des services du MIDI et avec la valse des coupures qui s'annoncent dans les budgets notamment en immigration ? Un dossier à suivre...

Le triage à la Clinique de santé des réfugiés : une pratique préventive

Peu après leur arriv à Québec et lorsqu'ils sont en nombre suffisant (10 personne et plus) les réfugiés pris en charge par l'État reçoivent la visite des professionnels de la santé de la Clinique des réfugiés et de l'intervenante communautaire en santé services sociaux (ICSSS) du CMQ.

Les objectifs de cette pratique :

- Permettre au CMQ et à l'équipe médicale de porter une attention immédiate et particulière à l'état de santé des réfugiés dès leur arrivée.
- Dépister rapidement les problèmes de santé.
- Évaluer les situations qui nécessitent une intervention d'urgence.
- Prioriser les cas pour la prise de rendez-vous à la Clinique de santé des réfugiés et en faire le suivi.
- Obtenir ou renouveler les prescriptions notamment celles émises de l'étranger.

Le rôle du CMQ

Avant le triage

- Recevoir les documents du Programme fédéral de Soins de santé intérimaire (PFSI) et procéder à la préinscription à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).
- Préparer les dossiers à partir des informations reçues avant et après l'arrivée du nouvel arrivant.

Pendant le triage

- Apporter les documents nécessaires à une éventuelle prise en charge médicale.
- Assister aux rencontres familiales qui se déroulent en hébergement temporaire, prendre des notes afin d'assurer le suivi.
- Organiser la logistique et accompagner le nouvel arrivant à l'Urgence ou à la Clinique sans rendez-vous si nécessaire.
- Recevoir les prescriptions, observations et recommandations de l'équipe médicale affectée au triage (médecin, personnel infirmier et travailleur social).

Après le triage

- Récolter en pharmacie les médicaments prescrits, les distribuer immédiatement et en expliquer la posologie avec l'aide d'un interprète.
- Assurer un suivi aux recommandations faites par les médecins.
- Programmer les rendez-vous hebdomadaires à la Clinique de santé des réfugiés en prenant en compte les observations et les notes recueillies au triage ainsi que les recommandations des intervenants responsables de l'accueil et de l'installation.
- Intégrer les nouveaux arrivants dans un continuum de services médicaux et psychosociaux de concert avec les professionnels (travailleurs sociaux, nutritionniste, etc.) de la Clinique de santé des réfugiés.



Les bénéfices de cette pratique

- Le triage permet d'identifier sans délai les cas prioritaires et les situations urgentes.
- Il porte une attention immédiate à l'état de santé globale des nouveaux arrivants, indicateur nécessaire à la poursuite des démarches d'établissement.
- Il permet au CMQ d'élaborer plus rapidement un plan d'accueil d'installation et de suivi adapté à la situation de la famille et de l'individu notamment en mettant en action des ressources de proximité (RAMI).

Les difficultés à la réalisation

- Les réfugiés qui transitent par Toronto n'ont pas de PFSI.
- Le triage n'est pas programmé pour les groupes de moins de 10 personnes.
- S'il y a beaucoup d'urgences le jour du triage, il est difficile d'organiser la logistique des accompagnements.
- La journée du triage mobilise les nouveaux arrivants et ralentit le processus d'installation.
- Le service d'interprétariat ne répond pas toujours aux besoins.

La pertinence de poursuivre

- Incite la prise en charge des problématiques de santé par le réseau.
- Empêche la dégradation des situations et l'arrêt de traitement (prescriptions).
- Facilite l'accessibilité aux soins si nécessaire (références).
- Évite les urgences et leur engorgement si non nécessaire.
- Crée un climat de sécurité pour le nouvel arrivant.
- Soutient l'organisme d'accueil par un partage des responsabilités.
- Définit une vision générale sous plusieurs angles.
- Rallie sous un point de vue commun.
- Évite une perte de temps.
- Favorise une cohérence dans les actions.
- Partage les constats.
- Encourage une meilleure coordination des suivis.
- Initie une action complémentaire.



Le réseau de garderies privées et CPE

Le CMQ travaille en étroite collaboration avec les garderies privées et les CPE, de la ville de Québec. Il travaille activement à maintenir ce réseau et à développer de nouveaux partenariats afin de mieux servir la clientèle.

Dans le cas des réfugiés pris en charge par l'État les délais sont parfois très courts pour parvenir à trouver une garderie à proximité du domicile. Le CMQ effectue des visites du milieu de garde avec la famille pour établir un premier contact, expliquer le mode de fonctionnement, les règles et le contrat de service.

Il assume, de plus, toutes les démarches administratives ainsi que les suivis nécessaires pour que les familles bénéficient d'un remboursement des frais auprès du MIDI ou d'Emploi-Québec.

Le CMQ inscrit les enfants de la clientèle sur la liste d'attente centralisée (BILA) afin que ceux-ci puissent accéder à une garderie subventionnée par le gouvernement.

La représentation

Les ateliers et conférences

Le CMQ a donné plusieurs formations sur les services offerts aux personnes immigrantes et l'intervention en contexte interculturel, notamment à l'équipe de bénévoles en place au CMQ, au Centre Louis-Jolliet de la Commission scolaire de la Capitale, au Collectif Caméléon Haute-Ville de Québec et au Programme Vacances-Été de la ville de Québec. Ainsi, 20 groupes représentant les secteurs communautaires, scolaires et municipaux et totalisant près de 500 personnes ont été sensibilisés par le CMQ.



Les collaborations

Le CMQ a collaboré à différents comités de consultation sur des projets dédiés aux personnes immigrantes :

- Comité de travail de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) sur la situation des femmes immigrantes et racisées.
- Comité de travail de la TCRI sur les jeunes immigrants.
- Comité de travail de la Faculté de droit de l'Université Laval sur l'élaboration d'un contenu de formation touchant l'immigration.
- Comité de travail sur le projet de recherche collaborative pour le suivi et l'amélioration de la santé des réfugiés à Québec, de l'Université Laval et du CSSSVC.

En 2013-2014, le Centre multiethnique de Québec (CMQ) a développé une toute nouvelle collaboration avec le Réseau de transport de la Capitale (RTC). Ce partenariat entre les deux organismes vise essentiellement à présenter les services offerts par le RTC et offrir aux nouveaux arrivants la possibilité de se familiariser avec le transport en commun et les différents circuits de la ville de Québec à travers une visite guidée. En contrepartie, il permet aux gens du RTC de mieux comprendre les réalités vécues par les immigrants dans leur processus d'adaptation à leur nouvelle vie. Ainsi, cette année, sept sessions de présentation des services du RTC ont été réalisées rejoignant plus d'une soixantaine de personnes nouvellement arrivées et accueillies par le CMQ.

Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations

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

Regroupement des organismes au service des nouveaux arrivants (ROSNA) : regroupement national des organismes financés dans le cadre de l'accueil, l'établissement et l'emploi des nouveaux arrivants (1-2-3);

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

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

Table des partenaires en milieu scolaires : dirigée par le MIDI : composée de différents représentants d'organismes concernés par l'intégration des immigrants au sein du réseau de l'éducation et communautaire (1-3);

Table des partenaires « Milieu de vie et logement » des régions de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches : initiée par le MIDI, regroupe des représentants d'organisations concernées par les conditions de vie et l'accessibilité aux logements des immigrants (1-3);

Table de concertation en immigration de la région de la Capitale-Nationale : dirigée par la Conférence régionale des élus; regroupement composé de différents organismes, groupes ou corporations intéressés à planifier, organiser et réaliser des actions favorisant l'établissement durable des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale (1-4);

Approche territoriale intégrée (ATI) Limoilou : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (1-3-4);

Approche territoriale intégrée (ATI) Giffard-Montmorency : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (1-3-4);

Comité volet Jeunes de la TCRI : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par différents enjeux sociaux notamment l'immigration (1-3-4-5);

Comité encadrement TCRI : comité de mobilisation travaillant sur l'analyse de situations complexes vécues par les réfugiés dans l'objectif d'élaborer des projets visant à améliorer les conditions;

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

Table de concertation en immigration de Sainte-Foy : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (1-3-4);

Comité Immigration Des Rivières : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (1-3-4);

Table de concertation en immigration de Sainte-Foy : concertation mobilisatrice regroupant différents acteurs du milieu concerné par l'immigration (1-3);

Comité de gestion stratégique du RAMI : comité composé de représentants des partenaires et bailleurs de fonds ayant pour fonction entre autres d'orienter les actions du RAMI œuvrant au sein du territoire desservi et de réfléchir et mettre en œuvre les stratégies de développement et la recherche de financement récurrent (1-2-3-4-5);

Comité PVE-Ville de Québec : comité composé des partenaires de la ville de Québec concernés par l'intégration des enfants immigrants au sein du Programme Vacances Été (1-3-4);

Comité d'éducation-commissions scolaires : comité composé des partenaires de trois commissions scolaires concernées par l'intégration des enfants immigrants au sein des écoles (1-3-4);

Commun'Action 0-5 ans Saint-Sauveur et Saint-Roch : comité de concertation composé de différents intervenants des quartiers centraux concerné par l'impact de la défavorisation des parents sur les enfants et l'éveil à la lecture (1-3-4).

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



L'autofinancement

Les activités d'autofinancement ont généré 7% des revenus du CMQ en 2013-2014. Le revenus liés à la facturation de l'interprétariat ainsi que la recherche de dons pour la fête de Noël et le tournoi de soccer ont été les principales sources de financement de ces activités.



Le suivi des actions 2013 - 2014

L'embauche du nouveau responsable des bénévoles et interprètes a favorisé **l'augmentation du nombre de bénévoles au sein de l'organisme**. Ainsi, le recrutement et les formations appropriées ont été intensifiés afin de répondre encore mieux aux besoins de la structure qui nécessite un soutien de la part de cette équipe indispensable. À partir de la planification stratégique, tout un axe de développement de la structure bénévole a été mis en œuvre et le plan d'action qui en découle a permis de structurer davantage les actions à poser au quotidien pour mieux les intégrer dans la grande famille du CMQ.

L'accroissement du travail sur le projet d'hébergement a été réalisé et intensifié, notamment par l'embauche de la directrice des opérations des HCMQ à qui on a confié le mandat de s'assurer de la poursuite du travail déjà amorcé par le CMQ.

Le processus de certification a été complété et la certification obtenue au printemps 2014. Cette démarche, tout en reconnaissant la valeur du CMQ, a permis d'effectuer un retour constructif sur le cadre d'intervention actuel. Des actions ont été posées à la suite de certains constats, notamment en ce qui a trait à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, puis un questionnaire a été élaboré et présenté dans le cadre d'une démarche plus complète d'évaluation supportée par des groupes témoins. Le processus se poursuivra dans la prochaine année et débouchera sur un processus d'évaluation en continu qui permettra au CMQ de maintenir une offre de services adaptée.

La recherche de sources de financement diversifiées étant une préoccupation récurrente, notamment cette année alors que le gouvernement a annoncé des mesures d'austérités, le comité de financement a été réactivé. L'objectif poursuivi à la fois par le CMQ et les HCMQ est d'assurer aux structures un financement stable et complémentaire aux sources existantes. Des projets relatifs au financement sont sur la table actuellement et laissent supposer qu'un travail impor-

tant s'amorcera dans les prochains mois, notamment afin de pouvoir soutenir la nouvelle construction et les projets qui relèvent.

Les diverses possibilités qu'offrent les nouveaux locaux du CMQ favorisent l'émergence de nouvelles pratiques et incitent l'équipe du CMQ à réfléchir à **l'actualisation de sa structure interne**. L'ajout de plages horaires supplémentaires (soirs et fins de semaine) combiné à une augmentation prévue du taux de fréquentation des services du CMQ requièrent l'embauche d'une intervenante supplémentaire en animation milieu de vie (soirée) et la réorganisation de l'accueil et de la réception du CMQ. L'ajout de salles supplémentaires permet d'augmenter la capacité d'animation d'atelier et la présence de clientèle nécessitant plus d'encadrement au sein des logements des HCMQ implique un travail encore plus rigoureux sur les plans du suivi et de l'accompagnement en plus de générer la création d'outils spécifiques.

Les priorités 2014-2015

Déménagement et installation dans les nouveaux locaux au 200 Dorchester

- Prise de possession de l'édifice du 200, rue Dorchester
- Opérationnalisation des services

Déploiement d'une offre de services adaptée et optimale en lien avec les nouvelles réalités

- Réorganisation des nouvelles plages horaires en fonction des besoins de la clientèle
- Formation et encadrement des employés
- Intégration des bénévoles et interprètes à la nouvelle structure
- Gestion de la cohabitation avec les HCMQ
- Création de nouvelles activités de soutien à la clientèle
- Mise en œuvre d'outil d'évaluation

Planification stratégique 2015-2018

- Création d'un comité de travail
- Évaluation de la planification stratégique 2012-2015
- Élaboration de la nouvelle planification stratégique pour trois ans

Consolidation du RAMI

- Évaluation de l'impact du RAMI dans la communauté
- Recherche de nouveau partenariat

Développement de l'autofinancement

- Mise sur pied d'une campagne de financement de concert avec les HCMQ



Si le Centre multiethnique de Québec relève, jour après jour, les mandats et les défis qui lui sont confiés, c'est grâce à l'engagement des bénévoles, des membres du conseil d'administration, des interprètes et des employés qui soutiennent avec humanisme ses réalisations au quotidien.

Le CMQ tient à remercier tous ses partenaires pour leur indéfectible appui dans l'accomplissement de sa mission.

En reconnaissance pour leur soutien financier

**Immigration,
Diversité
et Inclusion**

Québec 

**Société
d'habitation**

Québec 

CRE Conférence
régionale
des élus
de la Capitale-Nationale

Emploi

Québec 

 UNIVERSITÉ
LAVAL

**Éducation
Loisir et Sport**

Québec 

VILLE DE
QUÉBEC 

**Santé
et Services sociaux**

Québec 

Centre multiethnique de Québec

369, rue de la Couronne, 3^e étage Québec (Québec) G1K 6E9

Tél. : 418 687-9771 • Téléc. : 418 687-9063

cmq@webnet.qc.ca • www.centremultiethnique.com