

# RAPPORT

annuel **D'ACTIVITÉS**  
2019-2020

Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

Centre multiethnique  
de Québec





Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

# TABLE DES MATIÈRES

## Rapport annuel d'activités 2019 - 2020

<b>Mot de la Présidente</b> .....	<b>3</b>
<b>Mot de la Directrice générale</b> .....	<b>4</b>
<b>Le conseil d'administration et la gouvernance</b> .....	<b>5</b>
<b>Mission - Vision - Valeurs</b> .....	<b>6</b>
<b>Le personnel</b> .....	<b>7</b>
<b>Les services</b> .....	<b>8</b>
<b>Statistiques</b> .....	<b>11</b>
<b>Intervention de proximité (RAMI)</b> .....	<b>12</b>
<b>Projet et activités collectives</b> .....	<b>15</b>
<b>Projet pilote</b> .....	<b>17</b>
<b>Ateliers espace-parents</b> .....	<b>18</b>
<b>Pratiques porteuses COVID-19</b> .....	<b>19</b>
<b>Initiative des alliances pour la solidarité</b> .....	<b>21</b>
<b>Jumelage et interprétariat</b> .....	<b>22</b>
<b>La fête de Noël des nouveaux arrivants</b> .....	<b>26</b>
<b>Les priorités 2020-2021</b> .....	<b>27</b>
<b>Les comités, concertation et consultations</b> .....	<b>28</b>
<b>Les remerciements</b> .....	<b>29</b>
<b>Les partenaires</b> .....	<b>30</b>



# LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



L'année financière qui vient de s'écouler a été, à tous égards, très mouvementée.

Modifications aux lois sur l'immigration, changements au niveau des programmes, augmentation de l'offre en francisation, ajout du parcours d'accompagnement personnalisé, et j'en passe. Tous ces changements ont demandé au Centre multiethnique de Québec et ses Habitations d'apporter des adaptations à leur offre de services.

Nous avons tous vécu les défis importants apportés par la pandémie : télétravail, interventions à distance, modification de nos façons de faire, ajustements à notre vie de famille, etc.

Au nom des membres du conseil d'administration et des utilisateurs des services de nos organismes, je tiens à remercier la direction générale, les employés et bénévoles pour leur compassion, leur résilience et leur travail dévoué. Ces grandes forces de l'équipe ont permis de maintenir un niveau de service exceptionnel, pendant cette période trouble, auprès des nouveaux arrivants, souvent plus démunis que la majorité d'entre nous.

En effet, l'adaptation rapide aux changements vécus par l'équipe ont permis de continuer à remplir notre mission d'accueil et d'intégration des réfugiés, des immigrants et des travailleurs qualifiés à la société québécoise.

Depuis 60 ans, le Centre multiethnique de Québec et depuis 5 ans, les Habitations du Centre multiethnique de Québec accueillent les réfugiés ainsi que les immigrants et travailleurs qualifiés provenant de toutes les origines. Nous travaillons de concert avec les instances gouvernementales afin d'intégrer à notre société les plus démunis de la planète, les personnes qui, par choix ou par la force des événements, se déplacent en ce monde afin de trouver de nouvelles racines.

Les nouveaux arrivants sont la souche sur laquelle se bâtit le Québec de demain, le Centre multiethnique de Québec et ses Habitations continueront leur travail afin de faciliter leur établissement et de soutenir leur adaptation afin de favoriser leur accès à des meilleures conditions socio-économiques.

**Aracéli Fraga**



Natacha Battisti

## LE MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année 2019-2020 fait appel à la reconnaissance de nos propres ressources pour tout le personnel, les bénévoles et les administrateurs. La pandémie change nos perspectives, nos pratiques, nos alliances afin d'accueillir autrement, d'intervenir autrement et de travailler autrement.

L'organisme a révisé sa vision, sa mission et ses valeurs pour améliorer les savoirs être incluses dans les actions et les interventions du personnel. Toute personne travaillant au CMQ doit être l'ambassadeur des valeurs afin de contribuer à l'accompagnement de qualité tout en reconnaissant le leadership positif pour la communauté.

Il est important de remercier l'équipe de travail pour cette capacité d'adaptation extraordinaire pour des gens EXTRA qui désirent jours après jours offrir le meilleur pour des personnes immigrantes qui demandent un soutien. Une belle année car certaines cibles et objectifs ont été dépassés pour plus de 40%.

Le télétravail a été mis en place afin de poursuivre notre travail essentiel auprès des personnes immigrantes dans la Ville de Québec.

Nous sommes fières des nouvelles associations pour reconnaître la contribution des personnes immigrantes dans sa communauté. Le projet « Errance sans retour » au Musée national des beaux-arts du Québec, des cinéastes Oliver et Higgins et Mélanie Carrier en association avec le photographe Renaud Philippe met en lumière la réalité de l'exode des Rohingyas dans un camp de réfugiés. La journée étude associée avec le CÉLAT de l'université Laval a pour but d'explorer le potentiel que véhiculent les politiques culturelles comme nouvel outil d'intégration des migrants. L'arrimage de nos actions respectives avec notre partenaire CIUSSSCN favorise des interventions intégrées dans le milieu de vie afin de favoriser la pleine participation des personnes immigrantes.

La direction générale est déjà en action pour l'année 2020-202, la nouvelle entente financière pour trois ans auprès du MIFI permet de planifier des nouvelles ressources humaines afin d'offrir une intensité dans les interventions essentielles. Les travaux de la planification stratégique et l'évaluation du projet RAMI seront des priorités afin d'entendre la clientèle et nos partenaires sur la vision future des services. La reconnaissance de la contribution des personnes immigrantes passera par des actions ciblées comme l'exposition de photographies des familles. Enfin, l'enjeu du logement abordable devra être discuté auprès des partenaires de la Ville de Québec.

*Natacha Battisti*

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LA GOUVERNANCE



Une année de changement auprès des membres du conseil d'administration, nous devons dire aurevoir à certains membres et la bienvenue à quatre nouveaux membres. Notre administratrice de la relève a quitté pour les études cependant le recrutement a initié une nouvelle personne pour son implication auprès du conseil.

Cette année les membres du CA ont participé à 7 assemblées ordinaires et une assemblée annuelle. Ils ont continué leur implication lors de 7 réunions de comité CA (« Gestion du risque, de l'audit et finance » et « Gouvernance, éthique et planification stratégique »). De plus, comme chaque année, certains membres du CA se sont impliqués pour assurer les suivis auprès de la direction générale et des sous-comités comme celui de la campagne de financement pour un total de 3 rencontres.

De plus les membres du CA et la direction générale ont révisé la vision, la mission et les valeurs de l'organisation permettant d'identifier un savoir être par les valeurs. De plus, la Présidente du conseil d'administration et la Directrice générale ont suivi une formation auprès de Bénévoles d'expertise sur le « Bonheur au travail ». La Directrice générale a eu un soutien de deux mentors, sur la gestion de changement et les ressources humaines.





## LE PERSONNEL

### **Une année d'adaptation dans laquelle l'équipe du Centre multiethnique continue à améliorer ses pratiques et à poursuivre son développement en participant aux formations**

L'équipe met en valeur ses compétences et son savoir-être en offrant un soutien individuel et particulier aux différentes demandes de la clientèle. Les coordinations sont toujours à l'écoute des besoins de la clientèle et de son personnel afin d'améliorer nos trajectoires de services. Les gestionnaires ont le souci d'offrir un service de qualité dans une perspective collaborative auprès de nos partenaires. Certains partenaires participent au processus d'embauche de certaines ressources ainsi nous bonifions la vision commune de l'intégration globale des personnes immigrantes dans un regard de responsabilité partagé.

En 2019-2020, le personnel a participé à plus de 30 rencontres d'équipes internes afin de planifier et organiser leur travail, réfléchir à leurs interventions et s'informer, pour un total de 90 heures. À cela s'ajoutent près de 330 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, l'encadrement des bénévoles et des interprètes et à l'adaptation de la nouvelle réalité, le télétravail.

Les langues du personnel : français, anglais, espagnol, swahili, lingala, arabe, russe, bouthanais, népalais, portugais, mandarin et bosniaque.

# 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

En 2019-2020,  
**15 385 INTERVENTIONS**  
auprès de 2885 personnes  
ont été réalisées pour  
toutes catégories  
d'immigration

## 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.

Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault





Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

## Constats sur les interventions

L'organisation a une préoccupation en lien avec les personnes demandeurs d'asile car nous constatons dans l'année 2019-2020 que nous avons soutenu plus de 225 demandeurs d'asile pour plus de 1 000 interventions. Cette catégorie de personnes immigrantes a plusieurs difficultés qui la rendent plus vulnérables à la réussite de son intégration.

Nos interventions demandent une grande écoute et un bon arrimage auprès de nos partenaires terrain pour soutenir cette intégration. La pandémie est venue intensifier les besoins dans une situation terrain qui avait des limites de ressources. Le Centre multiethnique tente de mieux développer les soutiens auprès des communautés afin de mieux répondre adéquatement aux besoins.

## Le suivi à domicile 2019-2020

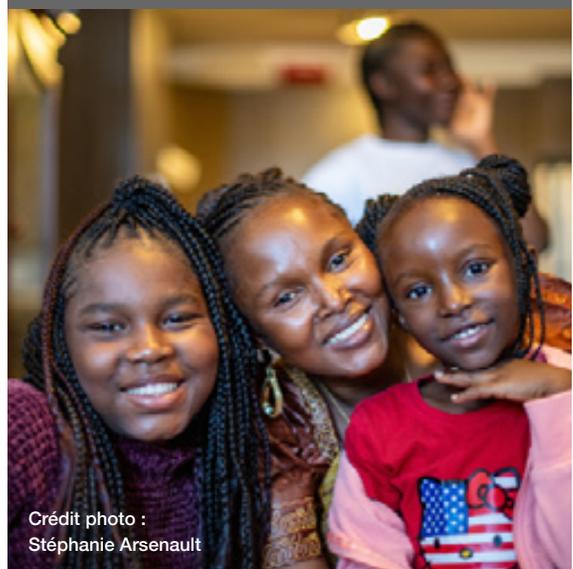
Au cours de l'année 2019-2020, l'intervenante au suivi et à l'installation des réfugiés a soutenu 80 ménages, soit un total de 291 individus. Il va sans dire que le contexte exceptionnel de la COVID a grandement modifié le travail de l'intervenante au suivi en raison de l'impossibilité pendant plus de quatre mois, d'aller visiter les usagers à leur domicile. Ainsi, des stratégies d'intervention alternatives ont été mises en place afin de poursuivre le développement des compétences et pour assurer le maintien des acquis avec les usagers et les familles (suivis téléphoniques, téléconférences, rencontres à l'extérieur, etc.).

Néanmoins, chaque famille a été rencontrée entre 5 et 15 fois dans les 12 à 18 mois 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

## Du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 juin 2020

**Total de familles : 80**

**Total d'individus : 291**



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

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.

De plus, les suivis téléphoniques et les visites à domicile effectuées pendant cette année ont donné à l'intervenante l'occasion d'apprendre à connaître tous les membres de la famille dans leur nouvel environnement de vie et de faire des suivis personnalisés. Ce travail de milieu a favorisé la consolidation de leur autonomie par l'entremise de référencement vers des services de base, par la réalisation d'apprentissages quant au fonctionnement interne du logement et par le soutien de la dynamique familiale parfois fragilisée par le parcours migratoire. Ces rencontres ont également contribué au maintien de relations harmonieuses avec le voisinage. À cet effet, les familles nouvellement arrivées ont été sensibilisées aux valeurs communes de la société d'accueil, tout en respectant leurs particularités culturelles.

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.

Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault



# 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.



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault



## 5 premiers pays

- République centrafricaine
- Mali
- Congo RDC
- Syrie
- Colombie

**15 585**  
interventions



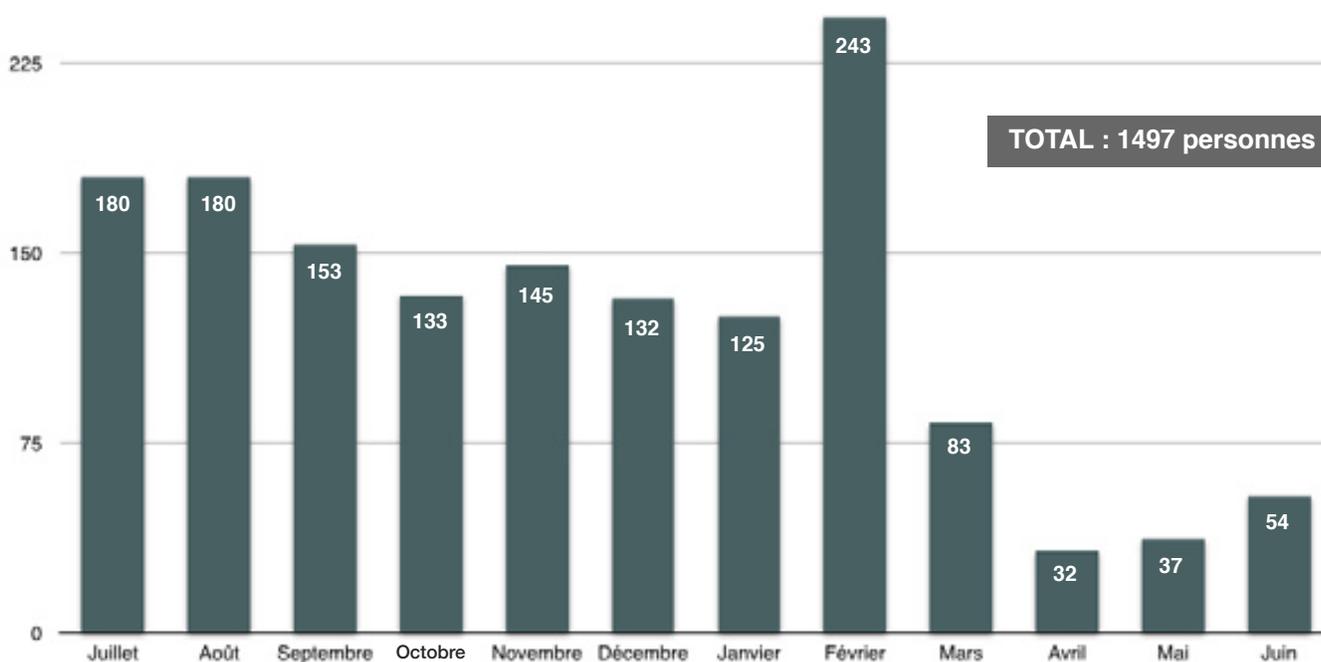
**310**

heures d'activités  
collectives et  
soirées d'information



102 activités collectives  
pour 1152 personnes

## Nouveaux arrivants du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 juin 2020 Toutes catégories confondues





# Intervention de proximité (RAMI)

Le RAMI, implanté à Québec depuis 2011, offre aux personnes immigrantes un accompagnement personnalisé 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 de les soutenir dans leurs propres interventions.

## Le comité de gestion :

Le comité de gestion du RAMI est composé de 12 personnes. Il compte neuf représentants des différents partenaires et bailleurs de fonds du RAMI :

- Manon Deschenes, Ville de Québec
- Brigitte Paquette, CIUSSSCN
- Suzanne Vaillancourt, OMHQ
- Tamara Côté, MIFI
- Liliane Kouamé-Kodia , MIFI
- Nancy Fillion, D.G., Centre Louis-Jolliet
- Martin Thivierge, DREQ
- Mélanie Rhains, les commissions scolaires de la ville de Québec
- Natacha Battisti, CMQ
- Jose Luis Navas, CMQ
- Saadia Housni, CMQ
- Aminata Pène, CMQ

Trois rencontres ont eu lieu afin de présenter le développement des différents volets.



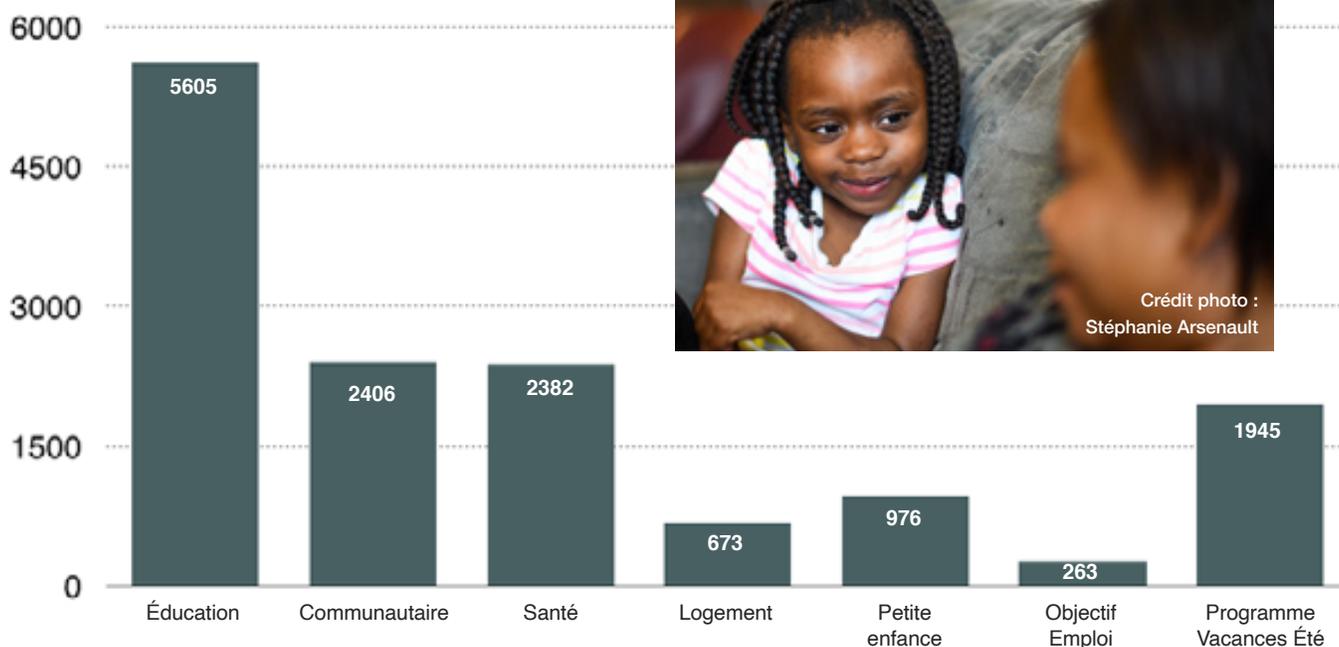
Par ailleurs, les membres du comité de gestion ont échangé régulièrement en vue de valider certaines prises de position ou encore pour des situations nécessitant une concertation en dehors des rencontres. Le CMQ a proposé une évaluation en collaboration avec un consultant externe afin de réfléchir à l'amélioration continue de cette approche interculturelle auprès de la communauté.

Cette année, dans tous les secteurs de la ville de Québec, ce sont 837 familles, dont 2 056 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.

Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2019 et le 30 juin 2020, 14 250 interventions ont été consacrées à répondre aux besoins des familles immigrantes dans les six domaines précités.

Le graphique ci-dessous met en évidence que le nombre d'interventions dédiées au volet éducation demeure significativement le plus important.

## Nombre d'interventions par volet



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

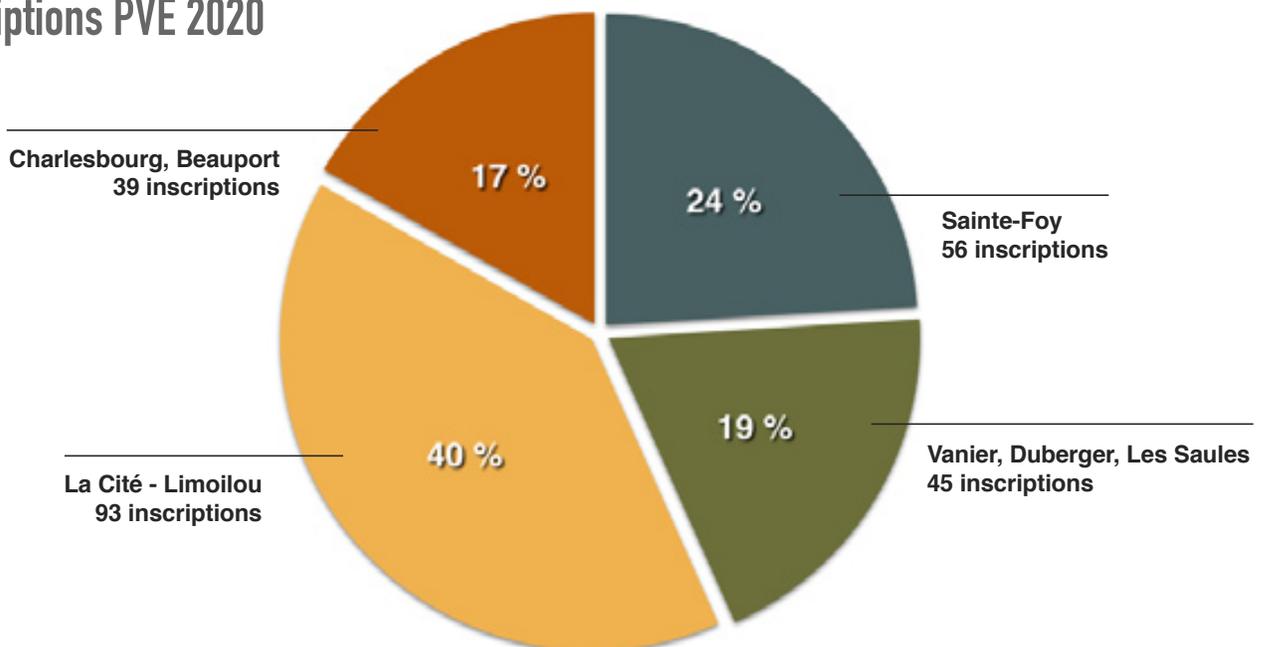


## Programme Vacances Été (PVE)

Pour le RAMI, la participation des enfants et des familles aux activités estivales est primordiale et c'est pourquoi, d'année en année, nous faisons en sorte de cibler 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.

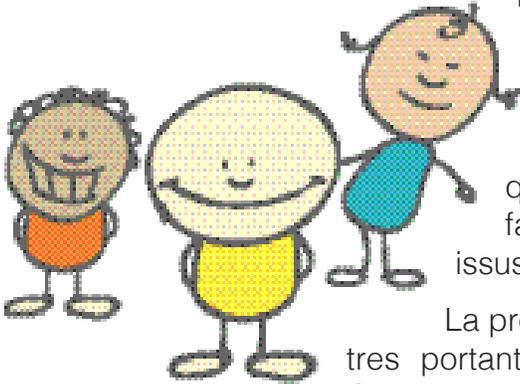
Ce programme est assuré par la collaboration de la Ville de Québec qui a un grand intérêt pour l'intégration des enfants et des familles aux activités des camps de jour à travers son territoire. Ce programme de soutien est essentiel pour bien faire connaître les services de la Ville pendant la période estivale et ainsi faire des premiers liens auprès des équipes du service des loisirs et du développement social de la Ville de Québec.

## Inscriptions PVÉ 2020



# PROJET ET ACTIVITÉS COLLECTIVES

## Projet Immigration - Petite enfance - Capitale - Nationale depuis 2016



Le projet Immigration - Petite - Enfance - Capitale - Nationale (IPECN) vise à permettre aux familles immigrantes ayant de jeunes enfants d'accéder à des offres de services et des interventions adaptées à leurs besoins et à leur offrir du soutien dans leur processus d'intégration à la société québécoise. Ce projet, qui a notamment pour finalité de favoriser le développement et le bien-être des tout-petits issus de l'immigration, a été conçu en deux phases.

La première phase du projet a permis la parution de six infolettres portant notamment sur le portrait de l'immigration dans la Capitale-Nationale et les pratiques porteuses en matière d'intervention interculturelle, a été réalisée entre octobre 2016 et décembre 2018, alors que la deuxième phase s'est amorcée en janvier 2020 et constitue un tremplin vers l'opérationnalisation des activités de soutien envers les familles immigrantes et les acteurs intervenant auprès d'elles.



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

De janvier à août 2020, le travail collaboratif entre les partenaires du projet (18), qui sont par ailleurs issus des milieux communautaires, institutionnel, scolaire, de garde et de loisirs, a principalement mené à la création d'outils en vue de soutenir l'actualisation des compétences interculturelles des acteurs intervenant auprès des familles immigrantes ayant de jeunes enfants.

Quatre documents ont été créés; il s'agit du recueil des ressources partageables entre partenaires, du recensement des organismes en petite-enfance et immigration puis de la grille d'auto-évaluation des compétences interculturelles. Un sondage a aussi été réalisé auprès de 126 répondants provenant de l'ensemble des milieux de la Capitale-Nationale afin de connaître les besoins des acteurs intervenant auprès des familles immigrantes. Les résultats du sondage, qui ont été présentés dans une septième infolettre, ont permis d'élaborer un plan d'action triennal 2021-2024 répondant adéquatement aux besoins et aux attentes des acteurs des différents milieux.

L'opérationnalisation du plan d'action triennal IPECN, conditionnelle à l'obtention du financement, permettra de soutenir et d'accompagner les parents immigrants ayant de jeunes enfants dans leur intégration à la société québécoise, d'outiller les acteurs des différents réseaux en vue d'augmenter leur capacité à soutenir ces familles et de favoriser la dynamique de concertation intersectorielle et le codéveloppement des pratiques en matière d'intervention interculturelle en contexte d'immigration et de petite-enfance dans la Capitale-Nationale.





Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

## PROJET PILOTE

### **Programme d'intervention de groupe de soutien pour hommes immigrants**

Mis sur pied au mois de juin 2020, ce projet pilote avait pour but d'offrir un cadre d'échanges et d'apprentissages en lien avec les changements, les défis et les opportunités rencontrés par les hommes immigrants à la suite de leur arrivée au Québec. Le groupe était constitué de neuf hommes d'origine camerounaise et ivoirienne issus de l'immigration économique et familiale, tous travailleurs qualifiés.

Trois intervenants ont animé le groupe, soit Marc-Antoine Barré, Anaïs Bertrand Robitaille et Nebila Jean-Claude Bationo, accompagnés d'Eyana Aketi, stagiaire en coopération interculturelle. Le groupe s'est rencontré cinq fois de manière virtuelle et une fois en présentiel au courant des mois de juin et juillet 2020 afin de discuter de thèmes variés, dont l'histoire du Québec et ses valeurs, la construction du genre masculin et l'égalité hommes-femmes, les dynamiques familiales et de couples en contexte d'immigration, les violences conjugales et familiales, la Protection de la jeunesse et la parentalité, l'insertion professionnelle, les ressources d'aide de la communauté et le processus de demande d'aide chez les hommes.

Les résultats d'un questionnaire d'évaluation ont mis en lumière la satisfaction et l'appréciation des membres du groupe en lien avec le projet pilote; plusieurs d'entre eux ont d'ailleurs manifesté le désir de continuer à se rencontrer de manière autonome à la suite de la fin des rencontres. Une liste d'attente de neuf hommes travailleurs qualifiés a été créée pour la réalisation de la seconde cohorte du programme, qui devrait être implantée à l'automne 2020. Ce projet pilote pourra être éventuellement adapté aux hommes immigrants issus d'autres catégories d'immigration, tels les réfugiés pris en charge par l'État.

# ATELIERS ESPACE-PARENTS



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

**Une troisième cohorte des ateliers de groupe Espace-Parents a été réalisée entre octobre 2019 et décembre 2019 auprès de personnes immigrantes issues du secteur de l'immigration économique et familiale.**

Les ateliers Espace-Parents permettent d'échanger au sujet des défis et opportunités que représente le fait d'être parent en contexte d'immigration. Ils s'adressent principalement aux personnes récemment arrivées, mais tous les parents immigrants peuvent en bénéficier. Ces ateliers répondent aux besoins des parents sans difficulté particulière. Ils visent à accompagner les personnes immigrantes dans l'exercice de leur rôle parental au Québec et à renforcer leur capacité d'adaptation afin qu'elles puissent soutenir pleinement leurs enfants.

Douze parents (8 mères et 4 pères), originaires de la Côte d'Ivoire, du Cameroun et du Togo, ont assisté à 6 rencontres de groupe portant sur la parentalité en contexte d'immigration. Les rencontres ont été animées par Casandra Pinard et Anaïs Bertrand Robitaille.

Une évaluation post-programme a révélé une grande appréciation du programme et des retombées positives chez les participants du groupe, dont une meilleure compréhension des normes sociales en matière de parentalité et une meilleure confiance en les capacités parentales.



# Pratiques porteuses COVID-19

**Le Centre multiethnique de Québec doit maintenir les services mais dans un contexte de télétravail. Une réorganisation du travail est élaborée avec les gestionnaires afin de s'assurer un service en toute sécurité et à distance. Tout le personnel collabore au virage informatique avec des nouveaux apprentissages et des défis. Le Centre et les Habitations doivent assurer un milieu sécuritaire pour les personnes habitant l'immeuble et pour les travailleurs sur place.**

## Initiative de distribution de matériel didactique et informatique pendant la pandémie

À la moitié du mois de mars 2020, toutes les écoles de la ville de Québec ferment en raison de la pandémie de la Covid-19. La période de confinement se prolonge et les milieux scolaires s'organisent pour que les élèves puissent poursuivre leur cursus scolaire à partir de la maison.

Or les agents du RAMI constatent rapidement que les moyens technologiques employés par les milieux scolaires sont peu ou pas adaptés aux familles immigrantes que nous accompagnons. Certains facteurs sont à l'origine de cette constatation : plusieurs familles ne possèdent pas d'ordinateurs ou de tablettes à la maison (seulement des cellulaires intelligents), d'autres n'ont pas la littéracie informatique pour être en mesure d'accompagner leurs enfants dans leurs apprentissages à la maison, en plus de la barrière de la langue et des environnements physiques non adéquats pour favoriser l'école à la maison.

Suite à un appel diffusé sur les réseaux sociaux, ce sont des dizaines de citoyens de la ville de Québec qui nous ont fait parvenir jeux, matériel scolaire, livres, dons en argent, matériel informatique et matériel de bricolage (voir photos), que l'équipe RAMI a collecté lors de deux demi-journées, le 24 et le 29 avril. Nous les avons triés et redistribués à des familles résidant aux quatre coins de la ville. L'équipe du RAMI a construit une échelle de vulnérabilité nous permettant de cerner





quelles familles accompagnées étaient à prioriser dans cette opération. Des facteurs tels que le nombre d'enfants, le statut migratoire et la monoparentalité ont été utilisés pour prioriser les familles les plus vulnérables.

Toutes les équipes ont collaboré pour soutenir le besoin en informatique puisque des personnes vivaient un isolement face au manque de matériel. De plus, grâce à de généreuses contributions du bureau du député de Taschereau (2 000\$) et de la Banque Nationale du Canada (1 250\$), Le Club Rotary (1 250\$) et Avenir d'enfants (1 000\$) nous nous sommes procuré 44 ordinateurs de bureau reconditionnés et tous équipés (clavier, souris, webcam et fils) (voir photo). Additionnés à cinq ordinateurs portables reçus pendant notre collecte, ce sont 49 ordinateurs qui ont été distribués aux familles les plus vulnérables à la fin du mois de mai à juillet 2020. Un bénévole du CMQ, programmeur informatique de profession, nous est venu en aide dans l'entretien et l'installation des ordinateurs à domicile. Son aide généreuse nous a permis de résoudre des difficultés techniques et d'ainsi fournir du matériel informatique à un nombre plus élevé de familles.



## Résultats de l'initiative

DONS	NOMBRE DE FAMILLES	NOMBRE D'ENFANTS
Dons matériels	45	130
Dons informatiques	49	86
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>216</b>

# INITIATIVE DES ALLIANCES POUR LA SOLIDARITÉ

## Projet Camp d'accueil

Cette initiative de Camp d'accueil vient bonifier l'offre régulière de camp de jour existante dans la ville de Québec en offrant la possibilité aux enfants allophones de commencer à se familiariser avec l'apprentissage du français ainsi qu'avec les codes culturels québécois lors de cette première expérience de socialisation. En effet, la majorité des enfants participants n'ont pas encore été intégrés à l'école au Québec, en raison de leur arrivée en fin d'année scolaire et en plein crise sanitaire. Notre camp spécialisé se joint à celui offert par la YMCA dans le quartier St-Roch, au sein de leurs locaux du nouveau centre communautaire. L'initiative comporte également un volet s'adressant aux parents.

Avec cette initiative, nous souhaitons notamment sensibiliser les parents à des rôles parentaux homme-femme plus égalitaires dès leur arrivée, par le biais du volet Parents. D'un autre côté, nous souhaitons la création de liens papa-enfant grâce aux ateliers Parents, ainsi que sensibiliser ces derniers à l'importance de la discussion, du reflet des sentiments, des émotions et de la prise en compte des besoins de l'enfant.

### La 1<sup>ère</sup> édition été 2020

Du 29 juin au 24 juillet 2020, ce sont 18 jeunes parlant cinq langues différentes qui ont participé au Camp d'accueil spécialisé mis sur pied par l'équipe du Réseau des Agents en Milieu Interculturel (RAMI) du Centre multiethnique de Québec, avec le soutien financier des Alliances pour la Solidarité et en partenariat avec le YMCA et la maison des enfants Saint-Roch.

D'une durée de quatre semaines, ce camp a offert des activités d'intégration sociolinguistique à des enfants âgés de 5 à 15 ans, la plupart ayant immigré au Québec au cours de l'année 2020. Divisés en trois groupes d'âge, les enfants étaient encadrés par une équipe de 3 monitrices-enseignantes et un agent d'intégration favorisant une approche interculturelle. Des activités associant les parents étaient également au programme.

Les besoins de socialisation et de soutien à l'intégration scolaire chez les jeunes nouvellement arrivés, cette année, amplifiés par le contexte entourant la Covid-19. Ainsi, grâce au camp d'accueil, ces jeunes ont vécu leur première expérience de socialisation au Québec de manière positive et adaptée à leur contexte. L'accompagnement ludique et les sorties planifiées par notre équipe leur a permis de se familiariser avec le français et avec les codes socioculturels québécois. L'objectif à long terme du camp d'accueil réside dans la réussite scolaire de ces jeunes et dans l'intégration de leurs famille à notre communauté.





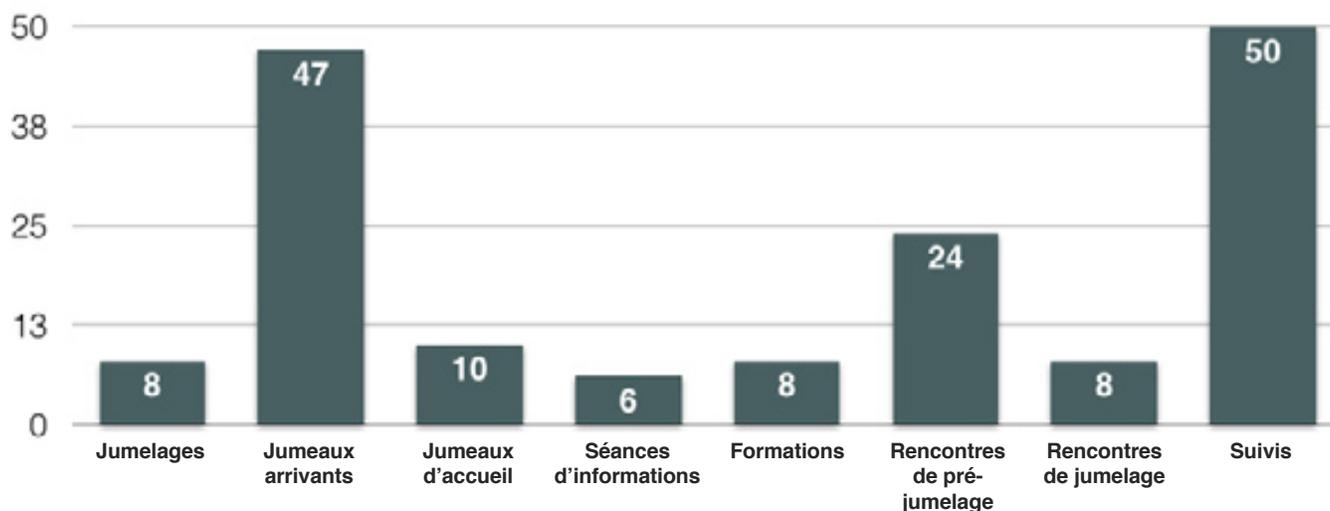
Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

## JUMELAGE ET INTERPRÉTARIAT

**En 2019-2020, pour sa quatrième année d'existence, le programme de jumelage interculturel du CMQ a été offert aux personnes et aux familles réfugiées de plusieurs origines (Syrie, République Démocratique du Congo, République centrafricaine, Colombie, Côte d'Ivoire, etc.).**

Malgré la situation particulière entourant la COVID-19, nous avons été en mesure de réaliser huit jumelages pour un total de 57 participants dont 47 jumeaux arrivants et 10 jumeaux d'accueil. De plus, six séances d'informations, huit formations, 24 rencontres de pré-jumelage, huit rencontres de jumelage et plus d'une cinquantaine de suivis (courriels, appels téléphoniques, mini-questionnaires de suivi et évaluations globales des jumelages) ont été réalisés.

Pour l'année 2020-2021, il est à noter que les nouveaux arrivants de divers statuts migratoires (réfugiés pris en charge par l'État, réfugiés parrainés, réfugiés reconnus sur place, immigrants économiques, travailleurs temporaires possédant au moins un permis de travail de 12 mois et plus, etc.) deviendront désormais admissibles au programme de jumelage interculturel.



## Formations données

### Cafés-rencontres 2020

Les situations d'incompréhensions interculturelles en contexte de jumelage

Thématiques abordées :

- 1) Les statuts migratoires, le choc culturel et le menace identitaire
- 2) La communication interculturelle
- 3) Les relations hommes-femmes en contexte interculturel
- 4) Les croyances religieuses en contexte interculturel
- 5) La parentalité en contexte interculturel
- 6) L'espace et le temps en contexte interculturel
- 7) La famille en contexte interculturel
- 8) La santé physique et mentale en contexte interculturel

### Midis-témoignages

Thématiques abordées :

- 1) Mali 2) Niger 3) Nigéria 4) Vietnam 5) Syrie 6) Colombie

### Groupe d'intervention auprès des hommes immigrants

Thématiques abordées :

- 1) Histoire de la société québécoise et valeurs communes
- 2) Les relations hommes-femmes au Québec et la construction de genre
- 3) Le couple et la famille
- 4) Les enjeux liés à l'emploi et à l'insertion professionnelle
- 5) La DPJ, les violences conjugales et familiales, la recherche d'aide et les ressources institutionnelles et communautaires pour hommes
- 6) Rencontre-bilan

### Supervision de Justine Pellerin

Étudiante en scolarité préparatoire à la maîtrise en travail social

Nombre de rencontres de supervision : 15 rencontres d'une durée d'une à deux heures.

**Total : 35 formations données**

## Interprétariat

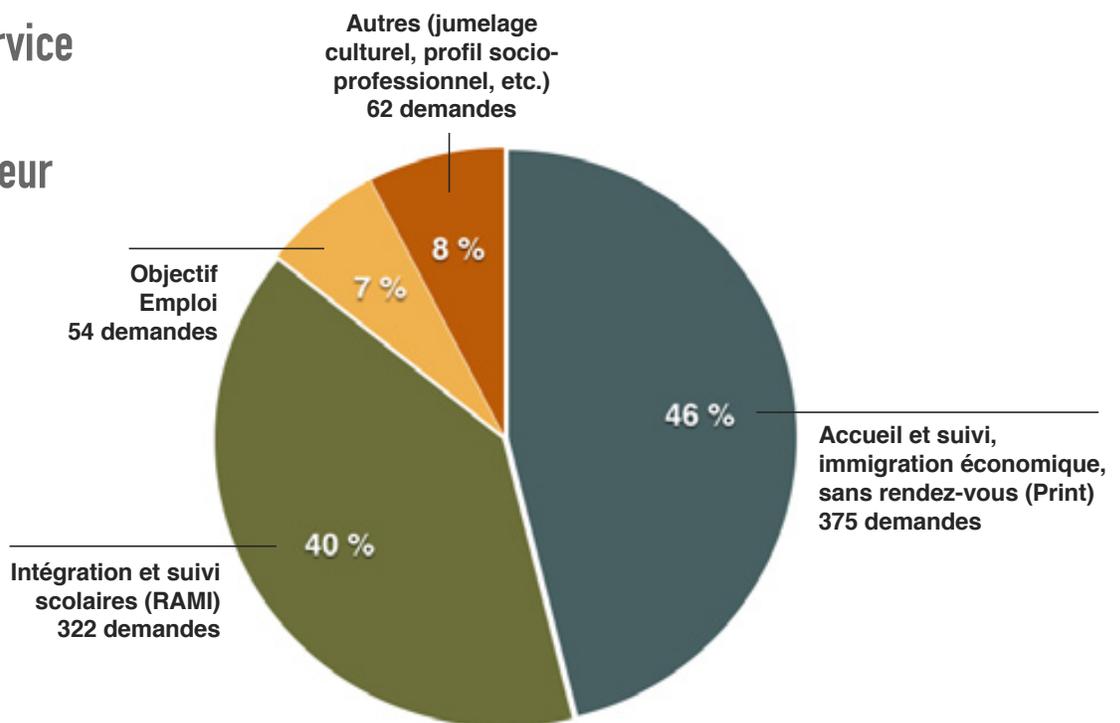
Les interprètes travaillent au CMQ dans le cadre des services offerts lors de l'installation des nouveaux arrivants, de l'intégration scolaire de leurs enfants et des suivis familiaux. De plus, ils répondent aux nombreuses demandes ponctuelles des usagers se présentant au service de sans rendez-vous.

Quatre-vingt interprètes dans 30 langues différentes constituent la banque d'interprètes du CMQ. Les mandats d'interprétariat s'effectuent, d'une part, au CMQ dans le cadre de multiples services offerts aux nouveaux arrivants et, d'autre part, à l'extérieur du CMQ dans les établissements publics et gouvernementaux tels que centres communautaires, centres de santé et de services sociaux, commissions scolaires et services juridiques, etc.

En 2020, avec la pandémie de la COVID-19, nous avons dû adapter notre service d'interprétariat ainsi que notre fonctionnement au nouveau contexte : s'adapter au travail à distance et à l'utilisation de nouvelles technologies. Depuis le début du confinement, il y a eu de grands changements dans le mode d'utilisation de service d'interprétariat, qui n'était plus offert en présentiel. Toutes les demandes ont été effectuées à distance : par téléphone ou sur les application Zoom et Microsoft Teams. En conséquence, le nombre de demandes externes a grandement diminué. Toutefois, le nombre de demandes internes a augmenté et a été effectué à travers des appels téléphoniques ou des visioconférences.



## Demandes de service d'interprètes internes par secteur



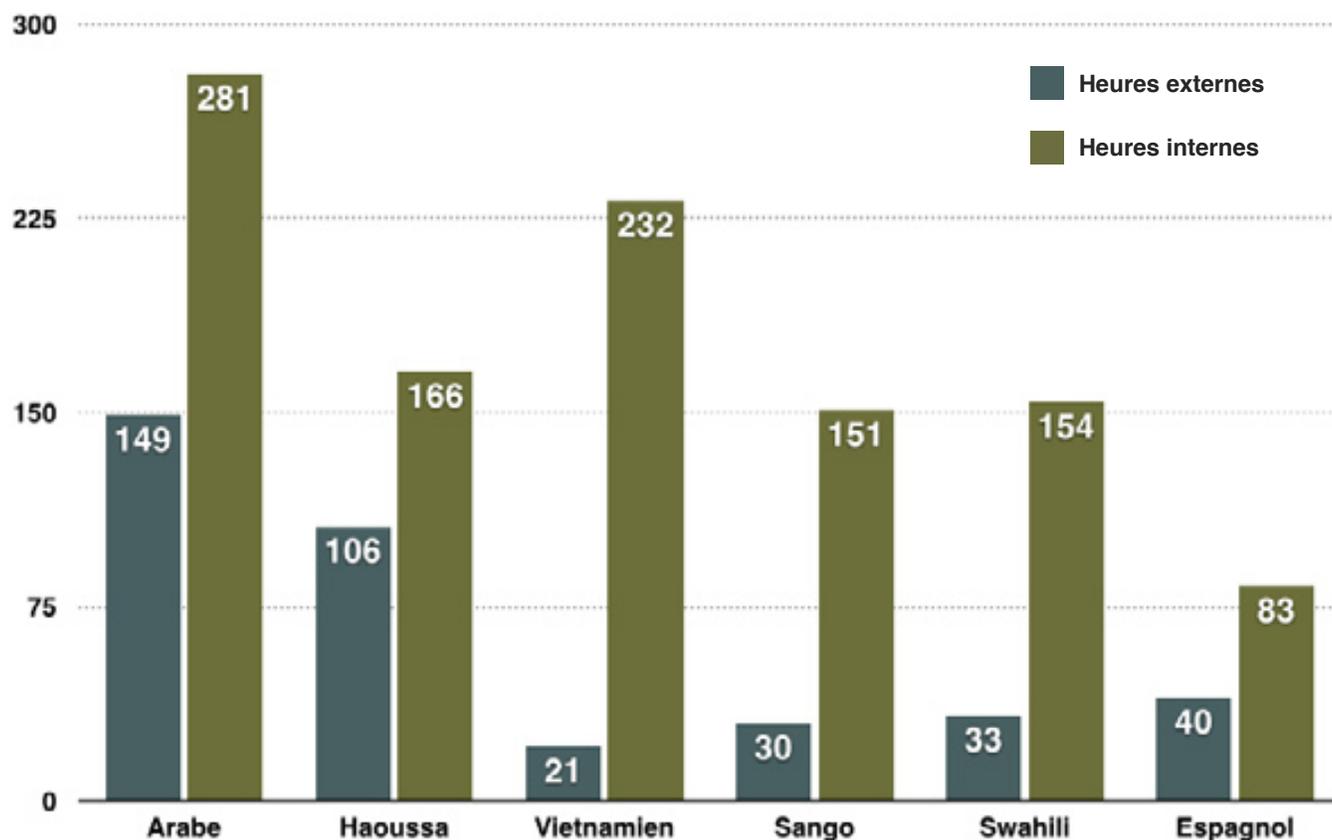


Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

Durant l'année financière 2019-2020, le secteur d'interprétariat a traité 407 demandes provenant de partenaires externes et 813 demandes provenant des intervenants du CMQ. Les interprètes ont accumulé un total de 1 879 heures : 674 heures pour des mandats effectués à l'externe et 1 274 heures pour des mandats effectués à l'interne, pour le CMQ.

L'arabe, l'haoussa, le vietnamien, le sango, le swahili et l'espagnol ont été les langues les plus demandées. Le birman, le bosniaque et le dari restent des langues très en demande et d'ailleurs, plusieurs mandats d'interprétariat dans ces langues n'ont pas pu être répondus faute d'effectifs.

## Nombre d'heures d'interprétariat effectuées en 2019 – 2020 dans les 6 langues principales



# LA FÊTE DE NOËL DES NOUVEAUX ARRIVANTS



Cela fait quelques décennies que le Centre multiethnique de Québec organise une fête de Noël pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées dans la Ville de Québec. Cette année, l'évènement a eu lieu le 15 décembre au Club Social Victoria au 170, rue du Cardinal-Maurice-Roy de 9h à 16h.

Plus de 600 (bénévoles, interprètes, collègues, usagers, etc.) utilisateurs des services du CMQ ont répondu à l'appel pour célébrer. Au programme, il y a eu : chorale, danse, repas traditionnel de Noël au Québec et la visite du Père Noël afin de rassembler les gens de différentes cultures et nationalités dans le partage, de briser l'isolement, de faire connaître les traditions du temps des Fêtes et enfin de valoriser le français qui se veut une langue commune. Ces festivités valorisent aussi la contribution et la collaboration de chacun à bâtir le « vivre ensemble »

Pendant cette journée, la présence des bénévoles a été encore remarquée et appréciée par toute l'équipe qui, à son tour, s'est jointe aux invités pour s'amuser et célébrer en grande pompe. Les enfants sont partis heureux d'avoir tous reçus des cadeaux et les parents des prix de présence.

## Taux de participation

AM	
Adultes	111
Enfants filles	76
Enfants garçons	55
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>

PM	
Adultes	121
Enfants filles	69
Enfants garçons	54
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

**GRAND TOTAL : 486**

**Le CMQ remercie aussi ses nombreux commanditaires qui ont répondu présents financièrement et physiquement**



Crédit photo :  
Stéphanie Arsenault

## LES PRIORITÉS 2020-2021

**L'année 2020-2021 sera associée à l'évolution de la situation sanitaire, cependant certaines actions sont à prioriser :**

- Planifier, organiser et préparer la démarche de planification stratégique pour mieux définir les orientations;
- Poursuivre et valoriser l'expertise du CMQ auprès des partenaires et des nouvelles alliances afin d'améliorer le développement et l'arrimage des services auprès de certaines catégories d'immigration dont l'immigration temporaire et les demandeurs d'asile;
- Collaborer à une trajectoire des services continus entre nos différents partenaires essentiels pour soutenir la participation active des immigrants dans la communauté.

## Les implications sur 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** : membre de la Table

**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

**La Table de la famille secteur ouest Sainte-Foy, Sillery et Cap-Rouge**

**Concertation régionale Grandissons tous ensemble**

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 pendant cette période de pandémie.

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

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)

Ville de Québec

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

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

Secrétariat à la Capitale-Nationale (SCN)

Fondation Lucie et André Chagnon

Communauté métropolitaine de Québec

Alliances pour la solidarité - région de la Capitale-Nationale

Avenir d'enfants

**Immigration,  
Francisation  
et Intégration**

**Québec** 

**Éducation  
Loisir et Sport**  
**Québec** 

**VILLE DE**  
**QUÉBEC** 

**Santé  
et Services sociaux**  
**Québec** 

**Travail, Emploi  
et Solidarité sociale**  
**Québec** 

**Québec** 

 **Alliances pour la solidarité -  
région de la Capitale-Nationale**

  
**Communauté  
métropolitaine  
de 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