



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2015 – 2016

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2015 - 2016

TABIE DES MATIÈRES

Le mot de la présidente et de la directrice	3
Les valeurs - La mission - La vision	4
Les services	5
Le conseil d'administration	6
L'équipe des employés permanents et contractuels	7
La description d'activités par secteur	9
L'action bénévole, une clé pour l'intégration	10
L'interprétariat en développement	13
Les faits saillants de l'année 2015-2016	15
Le suivi des actions 2015-2016	17
L'immigration économique et familiale	18
Les séances des groupes en français sur les premières démarches d'installation	19
L'intervention de proximité	20
Le programme vacances été	21
Le Calendrier des activités	22
Les activités sociales et sportives	26
Le soutien à l'adaptation et l'intégration	27
Les logements de transition	28
Les statistiques internes du CMG	29
Les statistiques données Ceri-ges	30
La formation du personnel	36
La représentation	37
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations	38
Les activités thématiques ou promotionnelles	39
Les médias	39
Les priorités 2016-2017	39
Le portrait des besoins et des enjeux en immigration de la ville de québec	40
Le déploiement de la campagne de financement	41
L'autofinancement	41
Les remerciements	41

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.



Corinne Béguerie



Dominique Lachance

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) vit, à l'instar des années précédentes, des événements importants qui teintent son actualité et orientent ses actions, l'obligeant du même coup à revoir ses stratégies, ses priorités et sa planification à court et à moyen terme. Ainsi, l'année 2015-2016 a été marquée par les conséquences prévisibles d'un conflit qui perdure, mettant en lumière à l'échelle mondiale des drames humains et laissant dans l'ombre tous les autres à travers le monde. Si l'ampleur de la réalité syrienne a retenu l'attention du monde entier en septembre 2015, la tragédie, elle, se préparait depuis plusieurs années et le resserrement des politiques canadiennes en matière d'immigration a eu entre autres pour conséquence de maintenir le Canada en dehors de la crise humanitaire. Toutefois, si, au cours de la dernière décennie, on a vu diminuer le nombre d'arrivées de réfugiés pris en charge par l'État, ce mouvement migratoire sans précédent a fait réagir les autorités internationales et résonné jusqu'ici. Il faut donc maintenant reconnaître l'effort qui a été accompli durant les derniers mois par les gouvernements fédéral et provincial afin de rétablir leur engagement humanitaire et de répondre ainsi enfin aux besoins de plus en plus pressants des personnes reconnues réfugiées qui se pressent à nos portes.

La région de la Capitale-Nationale a su rapidement s'organiser et, dès le départ, une mobilisation importante a vu le jour en préparation de l'accueil de ces réfugiés syriens. L'expérience du CMQ et son expertise en matière d'accueil et d'installation de groupes ont été reconnues et mises à contribution. Cet exercice de collaboration instauré par la Ville de Québec a su mettre en relief les champs de compétences de chacun créant une synergie qui sera maintenue au-delà des opérations. Et si l'arrivée des réfugiés syriens n'a pas eu l'envergure escomptée, elle a le mérite d'avoir favorisé des partenariats jusqu'alors impensables et d'avoir jeté un éclairage médiatique sur l'accueil des réfugiés au Québec. Le CMQ, tout comme ses pairs, a su utiliser cette plateforme pour mettre en relief, au-delà des politiques, les réalités du travail terrain.

Parallèlement à cette effervescence, l'arrivée, durant l'automne, d'un nombre important de réfugiés en provenance de pays d'Afrique centrale a occupé entièrement les équipes d'accueil

et de suivi, mais a pris peu de place au sein de l'espace public. Les constats à cet égard sont troublants et font écho aux revendications des organisations qui clament un traitement équitable pour tous les réfugiés, notamment en ce qui concerne le traitement de la dette de transport qui a pu être annulée pour certains, mais pas pour d'autres. Le CMQ a d'ailleurs recommandé au gouvernement, lors de la consultation publique sur les niveaux d'immigration 2017-2019 à laquelle il a participé, de faire des démarches auprès du gouvernement fédéral afin de retirer ce fardeau financier pour l'ensemble des réfugiés qui sont presque tous endettés à leur arrivée au Canada.

C'est d'ailleurs le cas des locataires des logements de transition qui ont pu bénéficier d'un soutien accru grâce à l'évolution de l'intervention en milieu de vie. En effet, de nombreux ateliers ont bonifié les actions consolidant les plans d'intervention et le travail amorcé par le comité de réflexion a pu soutenir les intervenants impliqués auprès des résidents, notamment dans la gestion des départs, une fois les objectifs atteints. La transition vers un nouveau milieu de vie demeure toutefois un défi important à relever pour ces résidents et ceux qui les accompagnent. L'expérience de cette année nous confirme qu'il est essentiel de clarifier les règles qui sous-tendent le projet.

En terminant, l'évolution d'une gouvernance qui s'affirme en réponse aux exigences gouvernementales de plus en plus présentes requiert un investissement personnel important de la part des administrateurs qui y consacrent du temps et de l'énergie. Nous les saluons pour leur implication. En effet, cette année, nos comités ont travaillé sur la gestion des risques et adopté une politique en ce sens, formalisé plusieurs de nos processus et procédures, notamment en gestion des ressources humaines, travaillés sur une politique de communication et enfin assuré le suivi de notre planification stratégique. Par ailleurs, la valeur des tâches inhérentes à la mission de l'organisme qu'accomplit quotidiennement l'équipe des employés n'a d'égal que la grandeur de la cause qu'elle soutient. Le CMQ est constitué d'une équipe valeureuse que nous tenons sincèrement à remercier.

Corinne Béguerie, présidente
Dominique Lachance, directrice

LES VALEURS

Accueil

Respect
des personnes
accueillies
et des valeurs
québécoises

Ouverture
à la différence

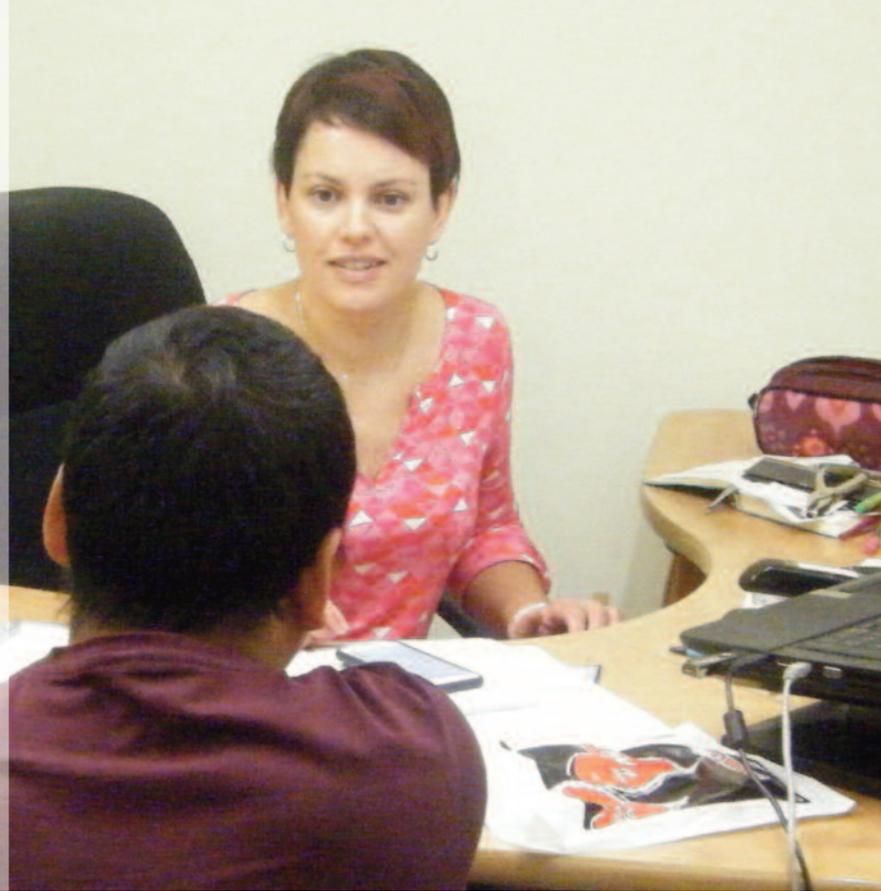
Écoute

Égalité
des droits et des
responsabilités

Éthique

LA VISION

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



LA MISSION

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) est un organisme communautaire autonome ayant pour mission d'accueillir les immigrantes et les immigrants de toutes catégories afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques.

Centre **multiethnique**
de Québec 

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

Réseau des agents en milieux communautaires interculturels (RAM-ICSI)

- Agents dans le milieu scolaire en partenariat avec les commissions scolaires de la Capitale, des Premières-Seigneuries et des Découvreurs.
- Agents dans les milieux communautaires en partenariat avec Emploi Québec et la Ville de Québec.

Interventions en soutien au Programme Vacances Été (PVE)

Collaboration avec le Bureau du développement communautaire et social de la Ville de Québec.





Le Conseil d'Administration

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 30 septembre 2015. À cette date, cinq postes étaient vacants au conseil d'administration. L'assemblée générale a élu le nouveau conseil d'administration suivant :

Mme Corinne Béguerie	Présidente
Mme Marie-Claude Gilles	Vice-présidente
Mme Hélène Macaluso	Secrétaire
Mme Araceli Fraga	Trésorière
Mme Chi Mai Vu	Administratrice
Mme Marie Fortier	Administratrice
M. Pierre Proulx	Administrateur
M. Rock Gadreau	Administrateur

Les membres du conseil d'administration ont tenu sept assemblées ordinaires et plusieurs assemblées extraordinaires. Ils se sont notamment penchés sur la gestion financière et la préparation de la campagne de financement, les communications en situation de crise, la gouvernance et l'adoption des plans d'action découlant de la planification stratégique 2015-2020.

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

17 septembre 2015
30 septembre 2015
19 novembre 2015
14 janvier 2016
15 mars 2016
12 mai 2016
7 juin 2016

L'équipe des employés permanents et contractuels

(du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016)

ADMINISTRATION :

- Mme Dominique Lachance Directrice
- Mme Aminata Pène Adjointe administrative en soutien aux coordinations
- Mme Florence Tilch Adjointe à la direction jusqu'en septembre 2015
- Mme Christine Uwizera Adjointe à la direction depuis octobre 2015
- M. Vincent Masson Infographiste
- Mme Lucie Tremblay Comptable externe depuis décembre 2015

COORDINATION :

- Mme Hélène Gosselin Coordinatrice des services d'accueil des réfugiés pris en charge par l'État
- Mme Kanita Jandric Coordinatrice des services d'accueil de l'immigration économique et familiale
- Mme Liliana Hernandez Coordinatrice des services de proximité jusqu'en juin 2016



Les langues parlées par le personnel sont le français, l'arabe, l'espagnol, l'anglais, le créole, le swahili, le kirundi, le kinyarwanda, le russe, le serbo-croate, l'allemand, le néerlandais, le portugais, le wolof, le japonais, le népalais, le mandarin et le gaélique.

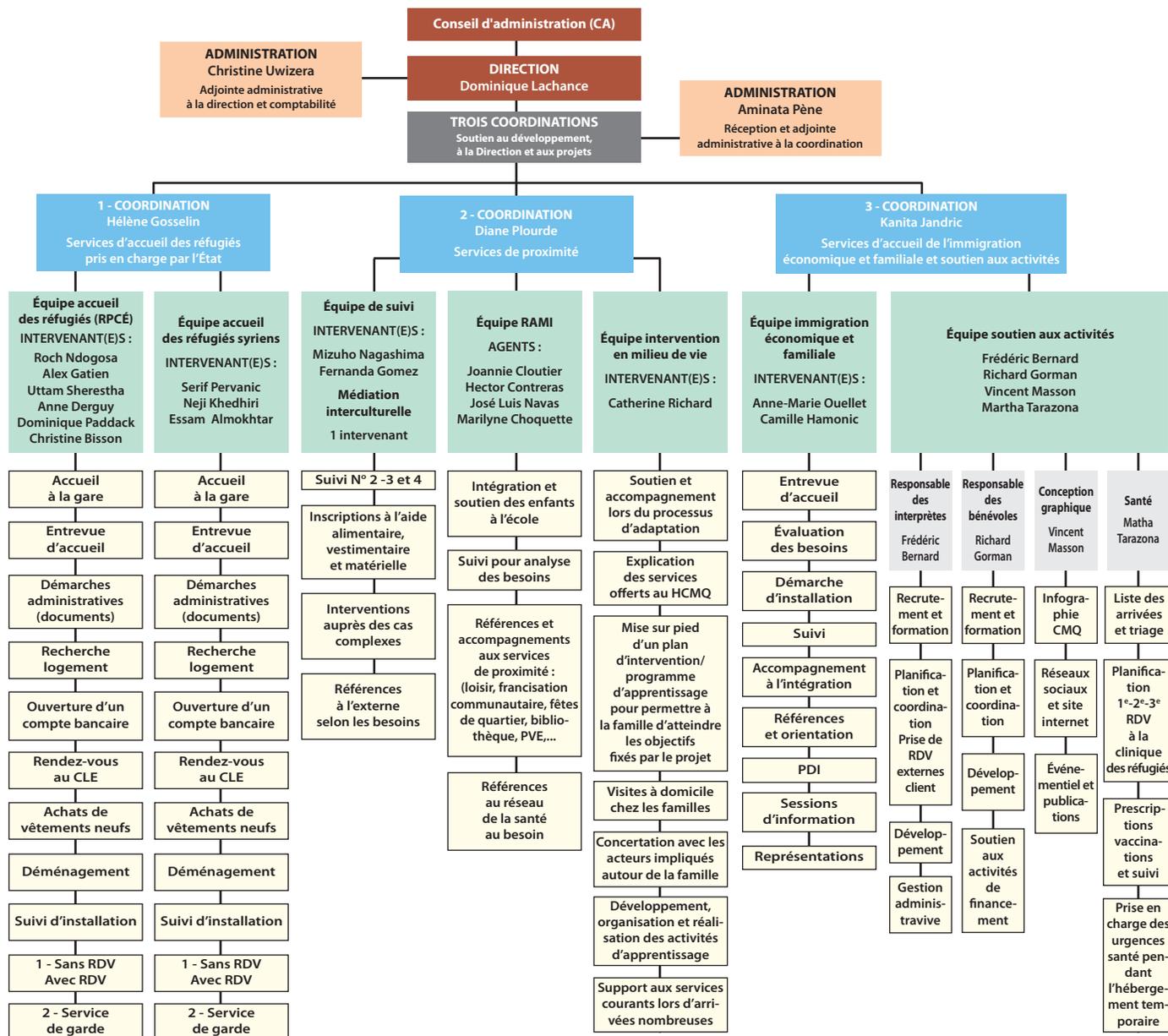
INTERVENTION :

- M. Serif Pervanic Intervenant à l'accueil des réfugiés et coordonnateur de l'accueil des réfugiés syriens depuis décembre 2015
- Mme Diane Plourde Intervenante à l'accueil des réfugiés jusqu'en juin 2016 et coordonnatrice des services de proximité depuis juin 2016
- Mme Mizuho Nagashima Intervenante au suivi des réfugiés
- Mme Fernanda Da Silva Gomes Intervenante au suivi des réfugiés depuis février 2016
- M. Alex Gatien Intervenant à l'accueil des réfugiés
- M. Dominique Paddack Intervenant à l'accueil des réfugiés
- M. Tulshi Rasaily Intervenant à l'accueil des réfugiés jusqu'en mai 2016
- M. Roch Ndogosa Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés depuis novembre 2015
- M. Uttam Shrestha Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés depuis décembre 2015
- M. Neji Khedhiri Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés syriens depuis janvier 2016
- M. Essam Almokhtar Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés syriens depuis février 2016
- Mme Christine Bisson Intervenante à l'accueil des réfugiés depuis juin 2016
- Mme Anne Derguy Intervenante à l'accueil des réfugiés depuis juin 2016
- Mme Anne-Marie Ouellet Intervenante en immigration économique et familiale
- Mme Sarah Jean François Intervenante en immigration économique et familiale jusqu'en février 2016
- Mme Camille Hamonic Intervenante en immigration économique et familiale depuis mars 2016
- Mme Martha Tarazona Intervenante à l'accompagnement santé des réfugiés
- Mme Catherine Richard Intervenante en milieu de vie jusqu'en juin 2016
- Mme Olympe Baudoin Responsable des interprètes jusqu'en mars 2016
- M. Richard Gorman Responsable des bénévoles depuis octobre 2015
- M. Frédéric Bernard Responsable des interprètes depuis mai 2016
- Mme Joannie Cloutier-Tremblay Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire
- M. Hector Contreras Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire
- M. José Luis Navas Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Marilyn Choquette Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Camille Brunet Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire depuis mai 2016

STAGES :

- Mme Camille Brunet Stagiaire en techniques de travail social
- Mme Judith St Gelais Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée
- Mme Christine Bisson Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée
- M. Roberto Biamen Stagiaire en techniques de tourisme
- M. Johan Faillot Stagiaire en techniques de tourisme
- Mme Sophie Côté Stagiaire à la coordination des bénévoles, études internationales
- Mme Mimi-Charlotte Jeannin Stagiaire à la coordination des bénévoles, relations internationales et affaires publiques
- Mme Clémence Beaulieu-Gendron Stagiaire à la coordination des bénévoles, études internationales
- Mme Mary Luz Cárdenas-Amaya Stagiaire à l'intervention et l'accompagnement

La description d'activités par secteur





L'ACTION BÉNÉVOLE, une clé pour l'intégration

Cette année le programme de bénévolat a connu un essor important grâce à un appui significatif de la communauté. L'attention médiatique entourant l'arrivée imminente de réfugiés syriens pendant l'automne 2015 a ainsi contribué à créer une vague d'appui sans précédent de la population de la Capitale-Nationale en faveur de leur accueil. En effet, plusieurs centaines de personnes ont contacté le CMQ pour offrir leur aide et des dons de toutes sortes.

Afin de relever le défi posé par l'arrivée de ces réfugiés, le CMQ a embauché un nouveau responsable de bénévoles au mois d'octobre 2015 et instauré un programme pour intégrer les nouveaux bénévoles. Celui-ci inclut une séance d'orientation en groupe, un système de vérification des antécédents judiciaires et la signature

obligatoire d'un nouveau code d'éthique. En apposant leur signature, les bénévoles s'engagent à réaliser leurs tâches avec impartialité, professionnalisme, confidentialité et dignité. Depuis l'automne 2015, 665 personnes ont assisté à cette séance d'orientation et, de ce nombre, plus de 500 se sont inscrites pour offrir leur aide.

Cette croissance importante du secteur du bénévolat a nécessité l'informatisation des processus de recrutement et de gestion des ressources. Ainsi, avec l'aide d'une équipe de bénévoles impliqués, une base de données capable de gérer la banque de bénévoles en fonction, entre autres, des intérêts, des disponibilités, et des compétences a été créée.

Le bénévolat au CMQ regroupe aujourd'hui treize secteurs d'activités (voir encadré n° 1).

Au total, pour l'année 2015-2016, les bénévoles ont effectué 5806 heures de bénévolat au CMQ, dont au moins 586 accompagnements à la clinique de santé des réfugiés, le déménagement de plus de 139 familles réfugiées et plus de 1300 heures à la réception.

En outre, les bénévoles impliqués peuvent participer à des formations offertes par le CMQ afin de se familiariser davantage avec les aspects pratiques et théoriques de l'intervention auprès de personnes immigrantes. Cette année, les bénévoles ont assisté à des formations portant sur l'intégration des immigrants à travers l'engagement citoyen (novembre 2015), sur les besoins sociaux, matériels et psychologiques de la clientèle réfu-

giée (juin 2016) et sur le droit international et l'éthique de l'intervention auprès de personnes réfugiées (été 2016). De nombreux autres bénévoles ont participé à des formations ponctuelles portant sur des tâches particulières, dont les demandes de citoyenneté, les procédures d'aide à la réception, le soutien aux tâches ménagères et l'accompagnement à domicile.

L'intégration de nouveaux arrivants est un processus à double sens qui interpelle à la fois les membres de la société d'accueil et les personnes immigrantes. À cet égard, le bénévolat constitue un axe important de l'activité du CMQ et son travail serait irréalisable sans l'apport généreux des membres de la communauté d'accueil.

Encadré n° 1

LES TREIZE SECTEURS D'ACTIVITÉS BÉNÉVOLES AU CMQ 2015 -2016

- Réception à l'accueil
- Transport à la clinique de santé des réfugiés
- Aide administrative
- Aide aux activités de la vie quotidienne
- Visites et accompagnements à domicile
- Aide aux demandeurs de la citoyenneté
- Transport pour le déménagement de familles réfugiées
- Aide aux devoirs et à l'apprentissage du français
- Intégration à l'école et inscription aux camps de jour
- Événements spéciaux (ex. tournoi des Nations, fête de Noël)
- Recherche de logements
- Coordination de bénévoles
- Conseil d'administration

En plus de ces treize d'activités, de nombreux bénévoles recrutés par le CMQ s'impliquent aussi dans les activités aux HCMQ de Québec, telles que le service au repas, le jardinage au potager communautaire et l'animation d'activités pour enfants.

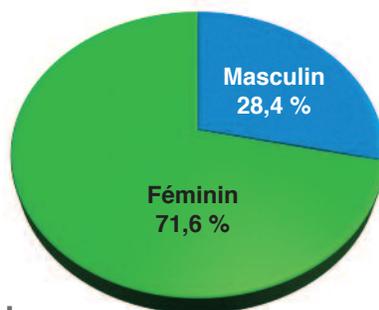
Encadré n° 2

LE BÉNÉVOLAT AU CMQ 2015-2016 EN QUELQUES CHIFFRES

- 665** Nombre de personnes qui ont assisté à une séance d'information portant sur les activités du CMQ depuis septembre 2015
- 546** Nombre de personnes qui ont offert leur aide en tant que bénévoles pendant la période 2015-2016
- 337** Nombre de personnes qui se sont déjà soumises à une vérification de leurs antécédents judiciaires
- 121** Nombre de personnes ayant effectué 10 heures ou plus de bénévolat en 2015-2016. De ce nombre, neuf personnes ont offert plus de 100 heures de leur temps au CMQ cette année

Profil de l'équipe des bénévoles du CMQ

Nombre total de bénévoles
au 30 juin 2016 : **487**



Catégorie d'âge	Pourcentage
18 ans et moins	0,2 %
18 - 24 ans	9,4 %
25 - 34 ans	26,5 %
35 - 49 ans	19,2 %
50 - 64 ans	27,5 %
65 ans et plus	15,8 %
Âge non donné	1,4 %

La formation offerte aux bénévoles

Dates	Formation & Session
16 septembre 2015	Formation sur les demandes de citoyenneté
25 septembre 2015	Session d'information et recrutement
6 octobre 2015	Session d'information et recrutement
20 octobre 2015	Session d'information et recrutement
3 novembre 2015	Session d'information et recrutement
10 novembre 2015	Formation : S'intégrer par l'implication (Groupe Femmes, Politiques et Démocratie)
24 novembre 2015	Session d'information et recrutement
1 ^{er} décembre 2015	Session d'information et recrutement
2 décembre 2015	Session d'information et recrutement
8 décembre 2015	Session d'information et recrutement
9 décembre 2015	Session d'information et recrutement
15 décembre 2015	Session d'information et recrutement
12 janvier 2016	Session d'information et recrutement
14 janvier 2016	Session d'information et recrutement
18 janvier 2016	Session d'information et recrutement
20 janvier 2016	Session d'information et recrutement
26 janvier 2016	Session d'information et recrutement
28 janvier 2016	Session d'information et recrutement
23 février 2016	Formation sur les demandes de citoyenneté
26 avril 2016	Formation facultative : Mieux connaître la clientèle immigrante
28 avril 2016	Formation facultative : Mieux connaître la clientèle immigrante
30 avril 2016	Formation facultative : Mieux connaître la clientèle immigrante
11 mai 2016	Session d'information et recrutement
14 mai 2016	Session d'information et recrutement
TOTAL	24 rencontres

Monsieur Sultan Muhammed
interprète au CMQ



L'INTERPRÉTARIAT en développement

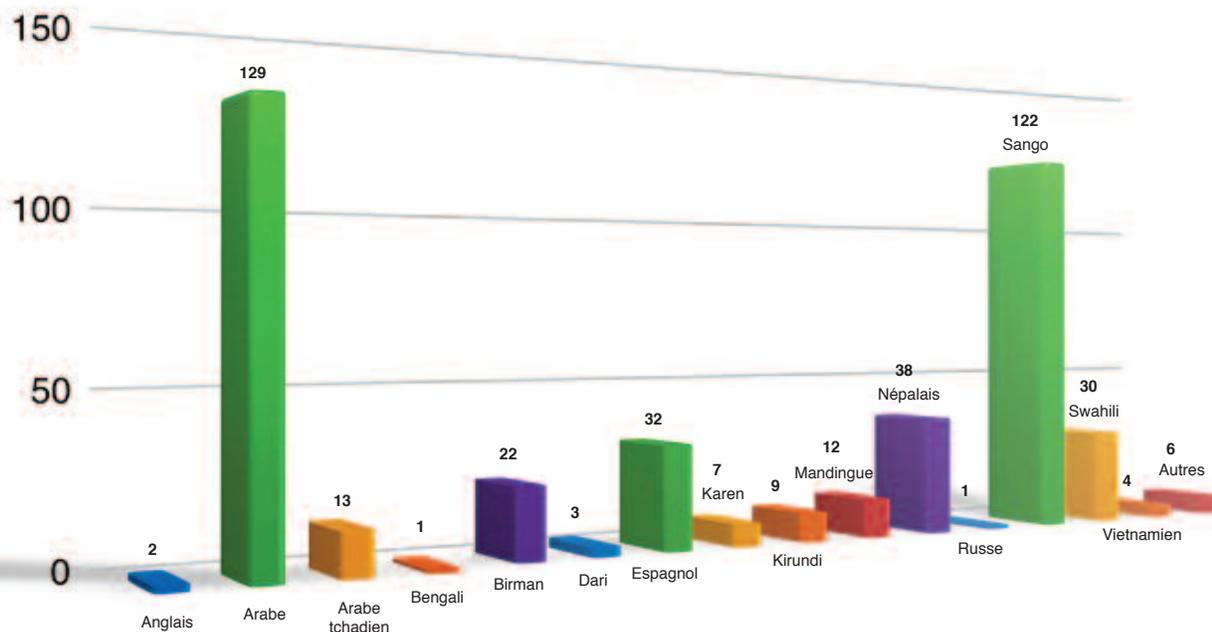
Le CMQ met à la disposition de la communauté un service d'interprétariat basé sur le respect des besoins de la clientèle immigrante ainsi que sur les besoins des différentes organisations qui soutiennent quotidiennement cette clientèle. Encore une fois cette année, l'équipe a su développer une communication efficace avec un nombre important de nouveaux arrivants et de réfugiés.

C'est dans un esprit de continuité des services dispensés que le CMQ a pu répondre à d'innombrables demandes d'interprètes sur le territoire de la Vieille Capitale. Dans les faits, c'est plus de 3200 demandes qui ont été reçues et traitées lors de la dernière année. Bien que le spectre des actions dans le domaine de l'interprétariat soit sans limites, les demandes proviennent principalement de l'interne, du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que du réseau de l'éducation.

Chaque demande est reçue et analysée individuellement afin d'évaluer les besoins de la personne en interprétariat et en accompagnement. Dans la majorité des cas, l'interprète est un acteur important dans l'évolution et le cheminement de cette personne. Le service est offert quotidiennement dans plus de 25 langues et dialectes et la banque d'interprètes compte plus de 45 interprètes.

Depuis l'implantation de la nouvelle plate-forme de demandes de service, moninterprete.com, plus des deux tiers des demandes transitent désormais par ce site. Ainsi, le CMQ s'est doté d'outils de gestion qui favorisent grandement le travail et augmentent le niveau d'efficacité lors d'urgence. L'implication constante des interprètes et des bénévoles permet d'assurer un service de qualité tout en offrant l'opportunité à l'organisme de se positionner comme un leader dans l'interprétariat à Québec.

Le nombre de demandes d'interprétariat dans la langue d'origine



La formation des interprètes

Dates	Formation & Session
16 septembre 2015	Session d'information et recrutement – arabe
25 septembre 2015	Session d'information et recrutement – arabe
27 novembre 2015	Session d'information et recrutement – swahili, kirundi, arabe et espagnol
30 novembre 2015	Session d'information et recrutement – kirundi, sango, espagnol, arabe et népalais
3 novembre 2015	Session d'information et recrutement – arabe
21 décembre 2015	Formation : S'intégrer par l'implication (Groupe Femmes, Politiques et Démocratie)
22 décembre 2015	Formation - interprètes
22 avril 2016	Formation - interprètes
TOTAL	8 rencontres

LES FAITS SAILLANTS de l'année 2015-2016

L'accueil des réfugiés syriens



Un des événements les plus marquants de l'année 2015-2016 aura été, sans contredit, le drame des migrants en Europe généré par le conflit en Syrie. Ainsi, si une image vaut mille mots c'est entre autres grâce à l'une d'elles si triste fût-elle, qu'en septembre 2015, le monde entier a pris conscience de la réalité de cette crise qui s'est traduite, entre autres choses, par l'ouverture de nos frontières et par une préparation intense à la venue de ces réfugiés au Canada et au Québec.

Une mobilisation sans précédent a permis à la Ville de Québec de se démarquer en anticipant différents scénarios d'accueil intégrés dans un plan particulier d'intervention structuré par la sécurité civile. Les principaux acteurs en provenance de tous les milieux ont été appelés à collaborer afin d'assurer une cohérence des services selon leurs expertises.

Plusieurs citoyens de Québec ont également manifesté leur intérêt pour la cause en proposant leur service à l'accueil, l'installation ou l'accompagnement. L'équipe du CMQ a été fortement sollicitée par plusieurs organismes, entreprises et citoyens désireux de contribuer à l'effort collectif.

En bref

- En provenance de pays de transit comme le Liban, la Jordanie et la Turquie.
- Ils sont arrivés à Toronto ou à Montréal par des vols nolisés ou des vols commerciaux.
- Premier lieu de transit au Québec : le Centre de la Bienvenue où ils obtiennent leurs numéros d'assurance sociale et s'inscrivent à la régie de l'assurance maladie.
- Ils sont pris en charge par la Croix-Rouge et redirigés dès le lendemain en région.
- De janvier 2016 à juin 2016, le CMQ a accueilli, dans un processus régulier, **43 familles syriennes**, pour un total de **254 personnes**. Cela représente en moyenne 6 individus par famille.
- Après avoir séjourné en hébergement temporaire dans les HCMQ, ces familles ont été installées dans plusieurs arrondissements de la ville : La-Cité-Limoilou, Les Rivières, La Haute-Saint-Charles, Charlesbourg-Beauport et Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge.
- L'accès aux premiers services de santé a été géré par la Clinique de santé des réfugiés qui a mis en application des directives rigoureuses émanant d'un plan ministériel; les familles devaient être évaluées dans des délais maximaux de 72 h suivant leur arrivée.
- Les enfants ont été intégrés assez rapidement dans les écoles des trois commissions scolaires de la ville de Québec : de la Capitale, des Découvreurs et des Premières-Seigneuries.
- Les parents, quant à eux, ont pu joindre les rangs des quatre lieux de francisation, soit le Cégep Sainte-Foy, le Centre Louis-Jolliet, le Centre du Phénix et l'Université Laval.



Le soutien et l'aide matérielle de la communauté d'accueil

- Trousses personnelles (Johnson & Johnson)
- Ordinateurs (Ordinateurs Pour les Écoles du Québec OPEQ)
- Tuques, mitaines, foulards, pantoufles, macarons (Cercles des fermières, initiative « 25 000 tuques pour les réfugiés », groupe « Bienvenue aux réfugiés », etc.)
- Chandails (communautés religieuses)
- Offres d'emplois en restauration, entretien ménager, boulangerie, machinerie lourde, etc.
- Duos d'appareils électroménagers (S.A.R.Q.)
- Offre de partenariat : Pharmacien sans frontières, le Barreau de Québec
- Jouets pour les enfants (base militaire de Val-Cartier)

Des dons en argent ont été récoltés généreusement et redistribués au profit des services dédiés aux réfugiés pris en charge par l'État (RPCE) notamment syriens, par des individus et des organisations dont les banques Scotia et RBC, la Fondation santé et services sociaux de la Vieille-Capitale, la Fondation Québec Philanthrope et certaines écoles et associations étudiantes.

Les défis à venir

- La francisation : elle doit être attachée dès le départ aux perspectives d'emploi. Les modèles de francisation en entreprise devraient être favorisés.
- L'intégration en emploi : les efforts devront être mis pour un accompagnement sans délai après une francisation efficace.
- La réunification familiale : elle demeure un enjeu majeur pour les familles qui ont laissé des gens derrière elles et qui mettent leur vie entre parenthèses afin de trouver des solutions qui sont pratiquement inexistantes.
- La rétention : l'effet d'attraction des villes où des communautés importantes qui sont déjà installées est normal : il faut donc faire contre poids en proposant des espaces d'échange et d'expérimentation commune où les nouveaux arrivants pourront créer des liens significatifs.



LE SUIVI DES ACTIONS

2015-2016

En scindant le poste de responsable des bénévoles et interprètes en deux, les efforts de gestion de ces deux secteurs d'importance ont pu être doublés. Le nouveau responsable du bénévolat au CMQ a su déployer l'énergie nécessaire pour gérer la volonté d'implication de nombreuses personnes touchées par la crise des réfugiés syriens. Cela s'est traduit par **l'accroissement sans précédent du nombre de bénévoles** au sein de l'équipe et la portée de cette affluence a permis de développer et de soutenir les services d'accueil des réfugiés.

L'augmentation du travail générée par l'accroissement des cibles d'accueil a eu des répercussions sur certaines actions en cours, forçant leurs reports ou nécessitant le recours à de nouvelles stratégies pour atteindre les objectifs fixés. De ce fait, les groupes témoins sur **les consultations des taux de satisfaction de la clientèle** ayant débuté en période estivale 2015, ceux-ci se poursuivront à l'automne 2016. De plus la consultation sur la satisfaction des bénévoles a évolué vers la conception d'un questionnaire en ligne. La consultation sur la satisfaction des employés a démarré par la tenue de la journée de réflexion, le 1^{er} juin 2016, et sera complétée par la transmission d'un questionnaire plus formel à l'automne 2016.

Finalisation des politiques de ressources humaines et de communication. Deux politiques ont été adoptées (conditions de travail et toponymie). La politique sur les communications a également été déposée et elle sera adoptée dans la prochaine année. La procédure d'accueil des nouveaux employés a été instaurée et les procédures d'inscription et de gestion du bénévolat et de l'interprétariat sont maintenant en place

LA GESTION ET LA GOUVERNANCE

L'ajout de ressources en gestion financière par l'embauche d'une ressource externe en comptabilité et par l'achat du logiciel Acoma.

Les comités émanant du CA

- 1. Ressources humaines :** travaux sur la politique des conditions de travail et les programmes d'accueil des nouveaux employés.
- 2. Communication :** gestion des médias, conférence de presse, visite de quatre ministres; madame Kathleen Weil ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, monsieur François Blais, ministre de l'Éducation, des Loisirs et du Sport, de l'Enseignement Supérieur et de la Science, monsieur Jean-Yves Duclos, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, monsieur Sam Hamad, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et responsable de la région de la Capitale Nationale. Travaux sur la politique des communications.
- 3. Financement :** préparation de la campagne de financement par l'élaboration de stratégies visant à mettre en place les bases d'une structure permettant son déploiement éventuel par exemple le comité et la présidence de campagne. La stratégie n'a pas donné les résultats escomptés et a été modifiée en cours de route. Le contexte de la crise syrienne a modifié les perceptions du public quant aux réfugiés.
- 4. Planification stratégique :** suivi de la planification stratégique 2015-2020 par le dépôt, la réalisation et la présentation du bilan positif du plan d'action 2015-2016.
- 5. Gestion du risque :** adoption de la politique sur la gestion des risques, élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action efficient découlant de la planification stratégique 2015-2020.

A photograph showing a woman with dark hair tied back, wearing a light-colored jacket, sitting and reading a book to two young children. One child, a boy with dark hair wearing a blue and white striped shirt, is looking at the book. The other child, a younger boy with dark hair wearing a blue denim jacket, is also looking at the book. The background is slightly blurred, showing what appears to be a library or educational environment with shelves and other people in the distance.

L'IMMIGRATION ÉCONOMIQUE ET FAMILIALE

En 2015-2016, l'équipe d'intervenants en immigration économique et familiale a adapté et développé de nouveaux outils d'intervention individuelle et collective dans un souci de faciliter davantage une adaptation harmonieuse à la société d'accueil. Par exemple, à la suite de nombreuses demandes, des séances d'information sur l'évaluation comparative des études et sur les habiletés parentales ont été développées. De nombreux partenariats ont été créés et renforcés afin de diversifier l'offre de formation à la clientèle. L'équipe a aussi assuré une présence dans certaines activités organisées par la communauté : festivités, tables de concertation et formations, créant ainsi un lien plus significatif entre les nouveaux arrivants et ceux avec qui ils transigeront.

Également une augmentation des demandes d'information de travailleurs qualifiés se trouvant à l'étranger a été observée. Elles concernent principalement des préoccupations en lien avec les démarches d'installation à Québec dans les premiers jours. Grâce à l'offre d'hébergement temporaire des HCMQ, des nouveaux arri-

vants ont pu être orientés et bénéficier temporairement de ce service de proximité facilitant ainsi leur recherche de logement permanent et leur démarche d'installation.

Cette année, 534 nouveaux arrivants de la catégorie des travailleurs qualifiés et 124 de la catégorie du regroupement familial ont été accueillis. Les trois principaux pays de provenance de ces nouveaux arrivants sont la Côte d'Ivoire, la Colombie et le Cameroun. L'équipe de l'immigration économique et familiale travaille constamment à maintenir un lien de confiance avec sa clientèle. Les intervenants offrent les suivis dès les premiers jours d'installation.

De plus, pour les nouveaux arrivants qui le désirent, l'équipe assure un accompagnement personnalisé à tous ceux qui obtiennent la résidence permanente, et ce durant les cinq premières années suivant l'obtention. C'est le cas, par exemple des travailleurs temporaires qui une fois les démarches complétées, deviennent des résidents permanents du Canada.

LES SÉANCES DE GROUPE EN FRANÇAIS SUR LES PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION

Depuis 2012, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) confie au CMQ le mandat d'animer les sessions d'information Premières démarches d'installation (PDI). L'objectif est de présenter les outils essentiels pour l'installation des nouveaux résidents permanents des catégories de l'immigration économique et du regroupement familial. Les sessions sont animées par les intervenantes de ces deux secteurs.

Les participants aux sessions PDI pour 2015-2016 proviennent essentiellement des pays suivants : Côte d'Ivoire, Cameroun, France, Algérie et Tunisie. Cependant, plusieurs nouveaux arrivants provenant de pays non francophones assistent également à cette formation.

Selon les observations ainsi que les témoignages recueillis, les sessions répondent très bien aux besoins des personnes immigrantes dans les premiers jours de leur arrivée à Québec. Toutefois une diminution de la clientèle a été observée et est attribuée principalement

au manque de référencement à l'aéroport notamment pour les nouveaux arrivants parrainés. Par ailleurs une réduction significative des sessions offertes depuis deux ans démontre la volonté du MIDI de diminuer cette offre de service au profit du Service d'Intégration En Ligne (SIEL). Les recommandations du CMQ au MIDI à cet égard s'orientent davantage vers un maintien des sessions puisqu'elles répondent davantage aux besoins exprimés par les participants qu'une offre d'information en ligne si complète soit elle, mais sans rétroaction.

Évaluations linguistiques via le Web

Cette année, le CMQ poursuit le mandat que lui a confié le MIDI soit la tâche d'encadrer la tenue des évaluations linguistiques pour les personnes inscrites à la francisation. Les évaluateurs se trouvant aux bureaux du MIDI à Montréal, la clientèle est conviée au CMQ pour un test par visioconférence.

Les intervenants assurent la logistique de ces rencontres par exemple l'accueil des étudiants, la connexion au service, la réception des listes, l'envoi des tests écrits et l'archivage. Les évaluations se déroulent sur une base hebdomadaire et environ une dizaine de candidats sont convoqués chaque fois. Entre le 1^{er} juillet 2015 et le 30 juin 2016, 41 évaluations linguistiques ont été réalisées permettant ainsi à 357 personnes d'évaluer leur niveau de français et leur donnant accès à un classement optimal.

Les statistiques pour la période du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016

Sessions PDI: 32

Inscriptions : 272 personnes

Présences : 200 personnes (102 femmes et 98 hommes)

Taux de présence : 73.50 %

L'INTERVENTION DE PROXIMITÉ

Le réseau des agents en milieu interculturel

L'année 2015-2016 a été marquée par la restructuration du réseau des agents en milieu interculturel (RAMI). En effet, l'an dernier, le CMQ a dû se résoudre à diminuer le nombre d'agents passant de sept à quatre. Les postes ont été scindés en deux créant quatre agents hybrides avec des tâches mixtes, soit scolaires et communautaires. Ce changement a eu un impact majeur dans le travail puisque les tâches sont restées essentiellement les mêmes et que l'horaire de travail a dû être modifié à maintes reprises en fonction des priorités changeantes par exemple : rentrée scolaire, arrivée de réfugiés et, déménagement. Tout cela se répercute sur le travail, puisque le nombre de demandes dépasse largement la capacité des réponses et que les besoins sont croissants.

Un élément important à souligner encore une fois est sans contredit l'arrivée importante des réfugiés syriens à partir du mois de janvier 2016. Plusieurs écoles de la ville ont intégré de nombreux enfants avec le soutien exceptionnel du RAMI.

En ce qui concerne le volet communautaire, dans la première moitié de l'année, les agents ont réalisé de nombreuses visites à domicile et, pour chacune de celles-ci, des références et des accompagnements ont été réalisés en fonction des besoins des familles.

Le réaménagement des rôles RAMI a aussi obligé le comité de gestion à faire des choix en priorisant les services directs aux individus et aux familles immigrantes au détriment d'une certaine concertation. Le tableau ci-contre illustre bien la réalité des changements apportés en cours d'année : les demandes ont diminué au niveau de la santé puisque l'accompagnement à cet égard a été limité. Également sur le plan scolaire, les communications ont diminué de moitié. Le modèle hybride proposé peut être intéressant puisqu'il permet d'avoir une vision globale de l'adaptation et de l'intégration des familles ainsi qu'un meilleur suivi. Cependant, ce modèle ne peut être pleinement efficace que dans la mesure où un nombre suffisant de ressources permet une attribution équitable des tâches et des secteurs d'intervention, et que cela soit établi en réponse au besoin de la clientèle, et non en fonction des enjeux des organisations.

Il va de soi que le projet RAMI n'a plus à prouver sa valeur. Reconnu et estimé de tous, son maintien est primordial.

Tableau comparatif des interventions principales au sein des quatre secteurs desservis, soit Vanier-Les Rivières, La Cité-Limoilou, Charlesbourg-Beauport et Sainte-Foy.

Secteurs d'intervention	Année 2014-2015	Année 2015-2016
Santé	337	248
Support aux communications	2868	1754
Suivi aux services de garde	552	639
Rencontres (scolaires, autres)	398	323
Suivi des inscriptions aux différents programmes	161	335
Évaluations scolaires	95	130
Intégrations scolaires	166	263
Activités parascolaires	75	89
Transports	87	158
Transferts dossiers	55	64
Aide matérielle scolaire	90	139
Emplois + aide financière	51	64
Suivi à l'aide matérielle	118	244
Suivi à l'aide technique	76	138
Intégration sociale (loisirs, activités, suivis à domicile, références aux organismes)	346	497
Référencement aux garderies	12	14
Référencement aux logements	40	30
Centres de formation	55	77
Démarches PVÉ	882	1419
TOTAL des interventions	6464	6625

Légende:

Santé et services sociaux

Éducation

Communautaire

LE PROGRAMME VACANCES ÉTÉ



Pour une quatrième année consécutive, grâce au soutien de la Ville de Québec, l'équipe du RAMI du CMQ a renouvelé sa collaboration au Programme Vacances-Été (PVÉ).

Cette implication, grandement nécessaire au succès de participation de la clientèle nouvellement arrivée, s'est déroulée en deux temps.

Pendant la période précédant le camp, un grand nombre d'heures a été consacré à la promotion dans les écoles, l'organisation de rencontres informatives pour les parents, l'inscription des enfants ainsi que la recherche et l'inscription aux divers programmes de financement. Au total, ce sont 319 enfants qui ont pu bénéficier de ces activités et la répartition par secteur s'est faite comme suit :

La Cité-Limoilou	123 enfants
Les Rivières	52 enfants
Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	94 enfants
Charlesbourg	37 enfants
Beauport	13 enfants

De plus, en collaboration avec le Centre R.I.R.E. 2000, une série de formations sur le parcours migratoire et l'intervention interculturelle a été offerte aux coordonnateurs et moniteurs des camps. Cette formation visait à sensibiliser et à outiller le personnel des parcs sur la réalité de la clientèle immigrante.

Pendant l'été, des tournées hebdomadaires des camps ont été faites par les agents pour recueillir les demandes possibles et, chaque jour, le suivi de ces demandes s'est réalisé afin d'assurer un meilleur accompagnement des familles et le soutien aux responsables des camps. Parmi les 380 interventions effectuées, la majorité était des communications à faire aux parents concernant les sorties, les repas et l'habillement inadéquat, le comportement et les règles de vie à respecter, l'achat de matériel ainsi que les frais d'inscription et les frais de services de garde.

LE CALENDRIER DES ACTIVITÉS

Cette année, Le CMQ a offert plus de 92 activités et ateliers collectifs, répartis sur 12 mois. Ces rencontres réalisées sous différents thèmes ont rassemblé près de 2000 nouveaux arrivants.

Les soirées d'information visent à faire connaître les ressources existantes auprès des nouveaux arrivants. Ces rencontres leur permettent d'appivoiser et de mieux comprendre la société d'accueil au sein de laquelle ils s'intégreront. Lors de plusieurs de ces rencontres, des collaborateurs externes sont invités à venir présenter leurs programmes.

Les Cafés de bienvenue pour les travailleurs qualifiés et les membres de la catégorie de la famille réunissent les participants autour de rencontres thématiques leur permettant d'échanger avec leurs pairs dans un climat convivial. Ces échanges favorisent la transmission d'informations pertinentes sur l'expérience supplémentaire favorable à l'intégration

Les suivis collectifs pour les RPCE permettent aux nouveaux arrivants récemment établis de faire le point sur leur situation depuis leur arrivée à Québec. Ces rencontres d'échange permettent le partage d'expériences similaires et la réponse à certains questionnements. Elles permettent également de revoir le processus d'accueil tout en réexpliquant les informations parfois incomprises lors de l'arrivée diminuant ainsi l'impact des frustrations liées aux incompréhensions et aux interprétations.

Les ateliers de préparation à la demande de citoyenneté ont été initiés à la suite de constats faisant état des difficultés dans la préparation des documents et des procédures relatives à l'obtention de la citoyenneté

canadienne. Les impacts, notamment financiers, reliés aux échecs quant aux demandes sont importants et nécessitent un soutien dans un contexte où les ressources en immigration au fédéral ou au provincial sont inexistantes.

Les activités en support aux plans d'intervention pour les résidents des HCMQ ont été mises en place pour faciliter l'atteinte des objectifs fixés. Les axes développés au sein de ces plans d'action sont essentiellement basés sur l'acquisition ou le développement des connaissances dans le maintien en logement, la valorisation des compétences parentales et l'adaptation des méthodes éducatives.



Jean-Yves Duclos, ministre de la Famille, entouré de réfugiés Syriens lors de la journée Portes ouvertes.



Les soirées d'information – CMQ

15 juillet 2015 – Programme Vacances-Été
 24 septembre 2015 – Aide juridique de Québec
 8 octobre 2015 – Ligues des droits et libertés de la personne
 15 octobre 2015 – Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec
 20 octobre 2015 – Techniques d'éducation des enfants
 22 octobre 2015 – Programme québécois de dépistage du cancer du sein
 5 novembre 2015 – Programme québécois de dépistage du cancer du sein
 18 novembre 2015 – Office de la protection des consommateurs (OPC)
 20 novembre 2015 – Brigade de médiation numérique (bibliothèque de Québec)
 24 novembre 2015 – Sécurité du Revenu (CLE Quartiers-Historiques)
 25 novembre 2015 – Service de police de la Ville de Québec
 26 novembre 2015 – Office municipal d'habitation de Québec
 3 décembre 2015 – Maison pour femmes immigrantes
 28 janvier 2016 – Fédération des coopératives d'habitation de Québec-Chaudière-Appalaches
 9 février 2016 – Bureau d'animation et d'information sur le logement (BAIL)
 23 février 2016 – Impôt - information
 25 février 2016 – Impôt - information
 1^{er} mars 2016 – Centre jeunesse de Québec (adultes)
 2 mars 2016 – Impôt - Atelier pratique CMQ
 10 mars 2016 – Pratiques parentales CMQ
 9 mars 2016 – Impôt - Atelier pratique CMQ
 24 mars 2016 – Centre jeunesse de Québec (adolescents)
 7 avril 2016 – MIELS Québec
 27 avril 2016 – Barreau de Québec
 28 avril 2016 – Pratiques parentales CMQ
 7 juin 2016 – Pratiques parentales CMQ
 13 juin 2016 – UPA – emplois journaliers (Travailleurs qualifiés)
 21 juin 2016 – UPA – emplois journaliers (Réfugiés)

Total : 28 sessions d'information

Les suivis collectifs - réfugiés

5 août 2015
 3 novembre 2015
 4 novembre 2015
 17 novembre 2015
 24 novembre 2015
 25 novembre 2015
 5 février 2016
 12 février 2016
 18 mars 2016 – Syriens
 1^{er} avril 2016 – Syriens
 8 avril 2016 – Syriens
 15 avril 2016 – Syriens
 22 avril 2016 – Syriens
 26 mai 2016 – Burundi
 6 juin 2016

Total : 15 suivis collectifs

Les ateliers de préparation à la demande de citoyenneté

8 juillet 2015
 5 août 2015
 2 septembre 2015
 7 octobre 2015
 2 décembre 2015
 3 février 2016
 2 mars 2016
 6 avril 2016
 8 juin 2016

Total : 9 ateliers

Les cafés de bienvenue travailleurs qualifiés

29 juillet 2015
26 août 2015
28 octobre 2015
13 novembre 2015 – Présentation du CMQ à la francisation (Université Laval)
25 novembre 2015 – Service 211
27 janvier 2016
24 février 2016
31 mars 2016 – Système bancaire (Banque Scotia)
1^{er} avril 2016 – Évaluation comparative
15 avril 2016 – Évaluation comparative
25 mai 2016 – Service de police de la Ville de Québec
29 juin 2016 – Protecteur du Citoyen

Total : 12 rencontres



Les activités en support aux plans d'intervention pour les résidents des HCMQ

23 septembre 2015 – Entraide Parents : Rôles parentaux
7 octobre 2015 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
7 octobre 2015 – Entraide Parents : Pratiques parentales/gestion de la colère
14 octobre 2015 – Entraide Parents : Rôles parentaux/ développement des enfants
14 octobre 2015 – Atelier de psychomotricité
21 octobre 2015 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
21 octobre 2015 – Entraide Parents : Discipline
28 octobre 2015 – Entraide Parents : Atelier de psychomotricité
4 novembre 2015 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
4 novembre 2015 – Discipline
11 novembre 2015 – Atelier de psychomotricité
25 novembre 2015 – Atelier de psychomotricité
2 décembre 2015 – Atelier sur les pratiques parentales
2 décembre 2015 – Atelier de psychomotricité
4 décembre 2015 – Atelier sur les pratiques parentales
9 décembre 2015 – Atelier de psychomotricité
16 janvier 2016 – Atelier de psychomotricité
16 janvier 2016 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
3 février 2016 – Atelier de psychomotricité
10 février 2016 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
17 février 2016 – Atelier de psychomotricité
24 février 2016 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
9 mars 2016 – Atelier de psychomotricité
16 mars 2016 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
5 avril 2016 – Jeunes musiciens du monde : Éveil à la musique
13 avril 2016 – Atelier de psychomotricité
27 avril 2016 – Atelier de psychomotricité
11 mai 2016 – Atelier de psychomotricité

Total : 28 ateliers



Médaille Nansen : remis au peuple du Canada en 1986 par le HCR en reconnaissance de son rôle constant et essentiel en faveur des réfugiés dans le pays et à travers le monde.

La formation offerte aux bénévoles

- 16 septembre 2015 – Formation sur les demandes de citoyenneté
- 25 septembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 6 octobre 2015 – Session d'information et recrutement
- 20 octobre 2015 – Session d'information et recrutement
- 3 novembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 10 novembre 2015 – Formation : S'intégrer par l'implication (Groupe Femmes, Politiques et Démocratie)
- 24 novembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 1er décembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 2 décembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 8 décembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 9 décembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 15 décembre 2015 – Session d'information et recrutement
- 12 janvier 2016 – Session d'information et recrutement
- 14 janvier 2016 – Session d'information et recrutement
- 18 janvier 2016 – Session d'information et recrutement
- 20 janvier 2016 – Session d'information et recrutement
- 26 janvier 2016 – Session d'information et recrutement
- 28 janvier 2016 – Session d'information et recrutement
- 23 février 2016 – Formation sur les demandes de citoyenneté
- 26 avril 2016 – Formation facultative : Mieux connaître la clientèle immigrante
- 28 avril 2016 – Formation facultative : Mieux connaître la clientèle immigrante
- 30 avril 2016 – Formation facultative : Mieux connaître la clientèle immigrante
- 11 mai 2016 – Session d'information et recrutement
- 14 mai 2016 – Session d'information et recrutement

Total : 24 rencontres

La formation des interprètes

- 16 novembre 2015 – Session d'information et recrutement – arabe
- 25 novembre 2015 – Session d'information et recrutement – arabe
- 27 novembre 2015 – Session d'information et recrutement – swahili, kirundi, arabe et espagnol
- 30 novembre 2015 – Session d'information et recrutement – kirundi, sango, espagnol, arabe et népalais
- 21 décembre 2015 – Session d'information et recrutement – arabe
- 22 décembre 2015 – S'intégrer par l'implication (Groupe Femmes, Politiques et Démocratie)
- 20 avril 2016 – Formation – interprètes
- 22 avril 2016 – Formation – interprètes

Total : 8 rencontres

La participation à des événements

- 30 septembre 2015 – AGA du CMQ
- 18 avril 2016 – AGA de la Caisse Desjardins du Centre-ville de Québec au Grand Théâtre
- 8 mai 2016 – Participation à la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants organisée par la Ville de Québec au Centre Vidéotron
- 17 mai 2016 – Soirée « J'ai ma place ». Le CMQ, comme organisme bénéficiaire, a reçu un don au cours d'une soirée cocktail qui s'est tenue au Centre Vidéotron.
- 19 juin 2016 – Portes ouvertes dans le cadre de la Journée mondiale des réfugiés organisées par le CMQ : plus de 70 membres de la communauté d'accueil ont participé à une simulation du processus d'accueil des réfugiés à Québec et ont assisté à une conférence donnée par madame Denise Otis du Haut-Commissariat pour les réfugiés (UNHCR)



Remise d'un chèque de 10 000 \$ de la Fondation J'AI MA PLACE au Centre Vidéotron



LES ACTIVITÉS sociales et sportives

Le tournoi des Nations

Cette année, le tournoi de soccer des Nations a réalisé sa 12^e édition. La compétition, qui a réuni près de 200 joueurs adultes au sein de 16 équipes multiculturelles en plus d'un volet pour les jeunes de 10 à 13 ans s'est déroulée sur une fin de semaine, les 8 et 9 août 2015. Cet événement interculturel a pour but de rassembler les Québécois d'origine et d'adoption autour d'un sport des plus populaires, le soccer. Au fil des ans la notoriété du tournoi s'est établie et le niveau de compétition attire de plus en plus des joueurs de forts calibres.

La fête de Noël

Le 13 décembre 2015 s'est déroulée la fête de Noël pour les nouveaux arrivants établis à Québec au cours de l'année. Plus de 450 personnes ont participé à cette activité festive qui a été réalisée grâce aux dons recueillis. Cette année, pour des raisons logistiques notamment reliées à la grandeur de la salle, la fête s'est déroulée en deux parties soit le matin pour les travailleurs qualifiés et en après-midi pour la fête des réfugiés. Cette formule s'est avérée une réussite puisqu'elle a permis de favoriser davantage les échanges entre les invités et les bénévoles, vu le nombre plus restreint de participants présents à la fois, et d'ainsi répondre davantage aux objectifs fixés.



LE SOUTIEN

à l'adaptation et l'intégration

Le suivi

L'équipe du CMQ visite à domicile les réfugiés en cours d'installation. Ce sont de quatre à six visites qui se déroulent entre une et huit semaines après la prise de possession du premier logement permanent.

Par cette démarche, l'intervenante au suivi à domicile est à même de constater si les nouveaux arrivants ont accès à toutes les ressources du quartier, notamment l'aide alimentaire, vestimentaire et matérielle, s'il existe une cohabitation paisible avec le voisinage, s'ils sont en mesure de s'orienter dans leur milieu et si tous leurs besoins de base sont comblés. Ces visites donnent également l'occasion de mieux connaître tous les membres de la famille dans leur environnement quotidien et d'observer leur dynamique familiale et sociale.

En plus du soutien des bénévoles, qui est incontournable dans la réalisation de ces activités, le partenariat établi par les intervenantes de l'équipe de suivi auprès de ressources du milieu joue un rôle très important pour les familles. En effet, ces liens procurent un accès plus rapide aux services de base (nourriture, vêtements et meubles) et favorisent la sensibilisation, la médiation et la découverte d'une nouvelle culture, tant pour la population d'accueil que pour la famille qui vient d'être installée, créant ainsi les premiers liens avec la société d'accueil.

LES LOGEMENTS de transition

Depuis l'an dernier, 16 familles ont été sélectionnées à partir des évaluations psychosociales réalisées par une travailleuse sociale du CMOQ. Celles-ci ont occupé 20 logements de transition pour lesquels un bail a été signé. Des plans d'intervention en support à ces évaluations psychosociales ont été réalisés.

Des activités liées au plan d'intervention ont été actualisées en cours d'année à partir des besoins identifiés par le comité de réflexion sur l'hébergement et deux axes ont été prioritaires soit la gestion de l'appartement et les pratiques parentales. À cet égard, des programmes d'apprentissage ont été mis en place pour chacune des familles qui habitent les logements de transition et certains ateliers sur les pratiques parentales, la psychomotricité des enfants de 0 à 6 ans, l'éveil à la musique, l'éducation des enfants, la préparation des boîtes à lunch et la préparation au déménagement ont été offerts aux familles concernées.

Cette année, l'offre de services, tels que les ateliers, a été bonifiée. Comme certains baux venaient à échéance, il a fallu instaurer un système de gestion des départs par étapes, en collaboration avec les intervenants au dossier de chaque famille afin de répondre à leurs besoins d'accompagnement et tout en évitant une trop longue période d'inoccupation des logements.



LES STATISTIQUES

INTERNES DU CMQ

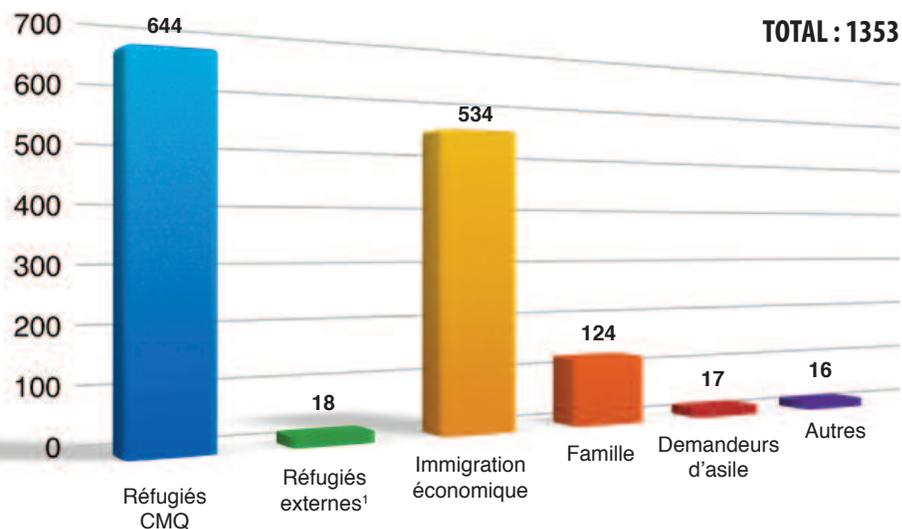
Les services du CMQ sont offerts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, 52 semaines par année.

Lors de l'arrivée des RPCE au sein des HCMQ, le CMQ assure une présence optimale offrant ainsi des services jusqu'à 23 h, du lundi au vendredi inclusivement.

Entre le 1^{er} juillet 2015 et le 30 juin 2016, le CMQ a accueilli 1353 nouvelles personnes, dont 644 RPCE, 534 travailleurs qualifiés, 124 du regroupement familial et 17 demandeurs d'asile.

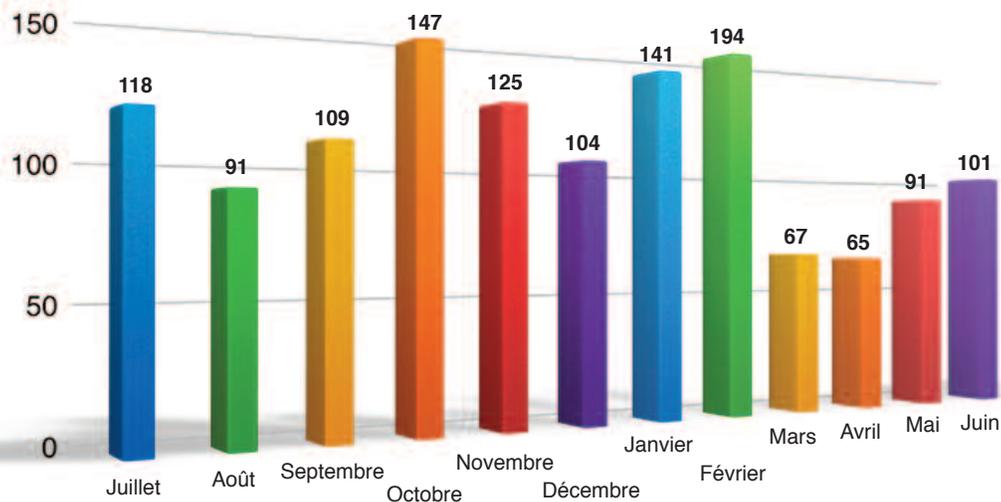
¹ Immigration interrégionale

Statistiques des clients du CMQ par catégories



Nouveaux arrivant accueillis par le CMQ entre juillet 2015 et juin 2016

Sur une période de douze mois, soit du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016, et selon les statistiques internes du CMQ, les réfugiés ont constitué 48 % des nouveaux arrivants, les travailleurs qualifiés, 39%, et les autres catégories, 13 %.

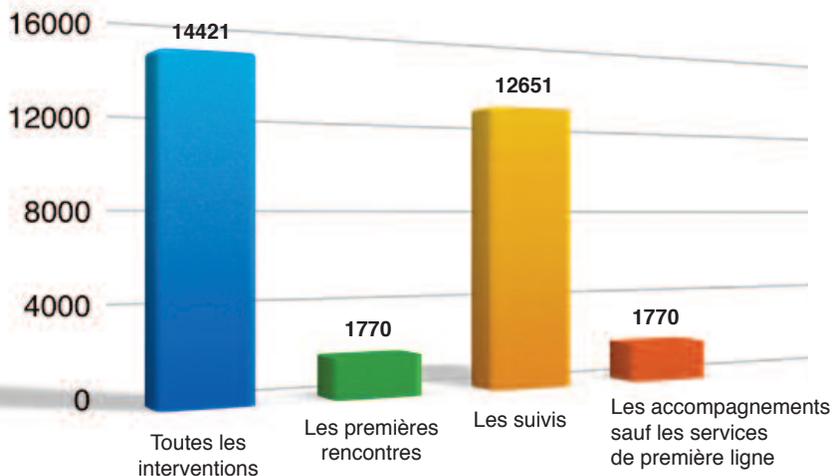


LES STATISTIQUES

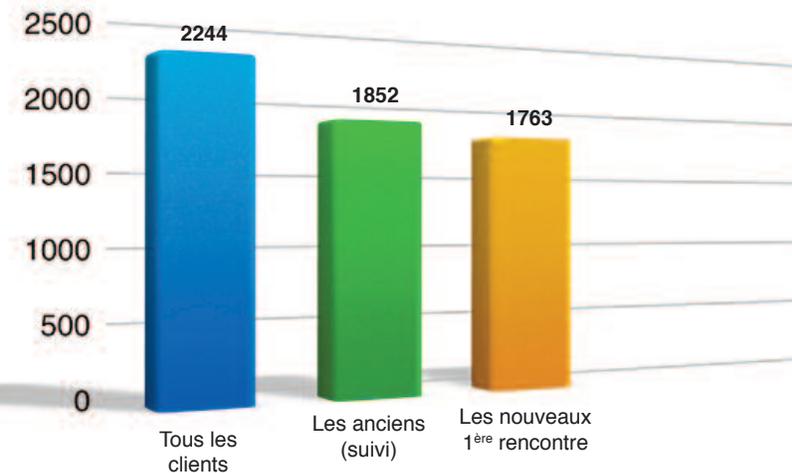
DONNÉES CERI-GES

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

Statistiques sur le nombre d'interventions données



Statistiques sur le nombre de personnes servies



Statistiques générales selon les catégories d'immigration

CATÉGORIE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Travailleurs qualifiés	298	34,25	293	32,81	591	33,52
Époux, conjoints, partenaires	32	3,68	53	5,94	85	4,82
Enfants	3	0,34	4	0,45	7	0,40
Parents ou grands-parents	0	0,00	1	0,11	1	0,06
Réfugiés pris en charge par l'État	525	60,34	528	59,13	1053	59,73
Réfugiés parrainés	5	0,57	5	0,56	10	0,57
Réfugiés reconnus sur place	1	0,11	0	0,00	1	0,06
Membres de la famille d'un réfugié	0	0,00	2	0,22	2	0,11
Autres immigrants	2	0,23	2	0,22	4	0,23
Ne s'applique pas	4	0,46	5	0,56	9	0,51
TOTAL	870	100,00	893	100,00	869	100,00

Statistiques générales selon les continents d'origine

GROUPE DE PAYS	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
Amérique centrale	5	0,57	10	1,12	15	0,85
Caraïbes et Bermudes	14	1,61	9	1,01	23	1,30
Amérique du Sud	110	12,64	124	13,89	234	13,27
Europe occidentale	9	1,03	9	1,01	18	1,02
Europe orientale	8	0,92	13	1,46	21	1,19
Europe méridionale	3	0,34	1	0,11	4	0,23
Afrique occidentale	126	14,48	133	14,89	259	14,69
Afrique orientale	51	5,86	63	7,05	114	6,47
Afrique du Nord	36	4,14	35	3,92	71	4,03
Afrique centrale	158	18,16	184	20,60	342	19,40
Afrique méridionale	1	0,11	0	0	1	0,06
Asie occidentale et centrale	3	0,34	2	0,22	5	0,28
Moyen Orient	141	16,21	136	15,23	277	15,71
Asie du Sud-Est	38	4,37	38	4,26	76	4,31
Asie méridionale	167	19,20	136	15,23	303	17,19
TOTAL	870	100,00	893	100,00	1763	100,00

Statistiques générales selon le pays d'origine

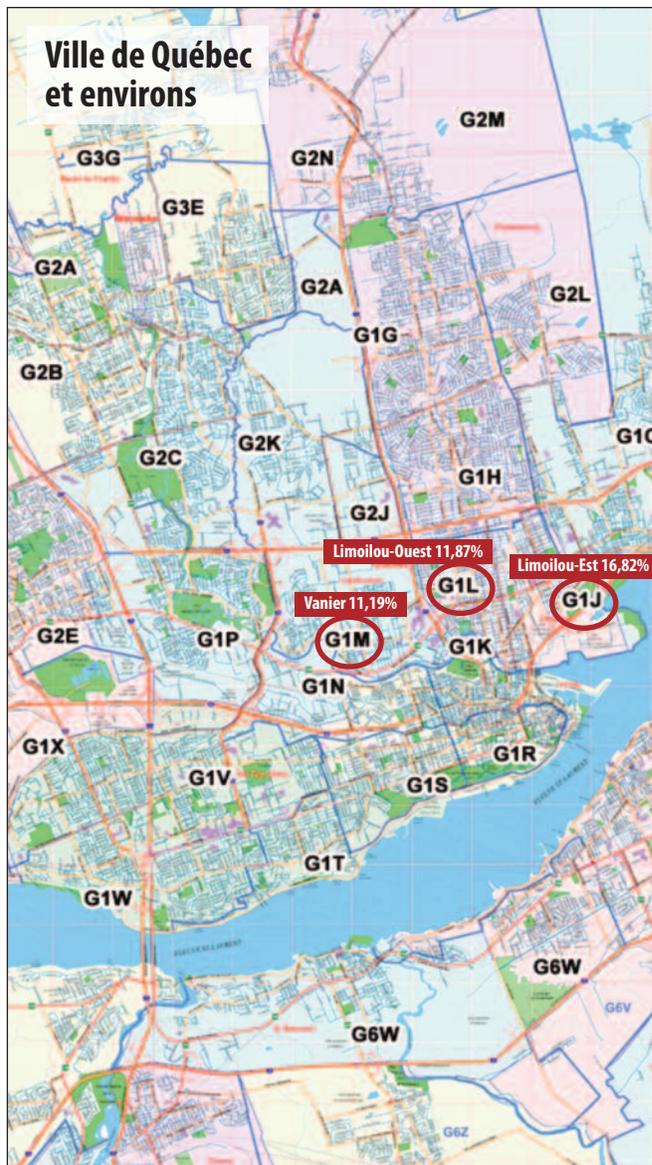
PAYS D'ORIGINE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
ALGÉRIE	14	1,61	13	1,46	27	1,53
ARABIE SAOUDITE	0	0	1	0,11	1	0,06
AUTRICHE	0	0	1	0,11	1	0,06
BELGIQUE	2	0,23	0	0	2	0,11
BÉNIN	7	0,80	5	0,56	12	0,68
BHOUTAN	142	16,32	106	11,87	248	14,07
BRÉSIL	25	2,87	26	2,91	51	2,89
BULGARIE	1	0,11	2	0,22	3	0,17
BURKINA FASO	5	0,57	6	0,67	11	0,62
BURUNDI	32	3,68	41	4,59	73	4,14
CAMEROUN	39	4,48	36	4,03	75	4,25
CENTRAFRICAINE, RÉPUBLIQUE	50	5,75	60	6,72	110	6,24
CHILI	1	0,11	1	0,11	2	0,11
CHINE	2	0,23	4	0,45	6	0,34
COLOMBIE	77	8,85	81	9,07	158	8,96
CONGO	16	1,84	13	1,46	29	1,64
CONGO (RDC)	43	4,94	60	6,72	103	5,84
CÔTE D'IVOIRE	83	9,54	87	9,74	170	9,64
CUBA	5	0,57	4	0,45	9	0,51
DJIBOUTI	0	0	1	0,11	1	0,06
DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
ÉGYPTE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
ÉQUATEUR	0	0	2	0,22	2	0,11
ESPAGNE	0	0	1	0,11	1	0,06
FRANCE	7	0,80	7	0,78	14	0,79
GABON	1	0,11	0	0	1	0,06
GUINÉE	1	0,11	3	0,34	4	0,23
HÂÏTI	7	0,80	4	0,45	11	0,62
HONDURAS	1	0,11	4	0,45	5	0,28
INDE	0	0	3	0,34	3	0,17
IRAN	3	0,34	2	0,22	5	0,28
IRAQ	6	0,69	9	1,01	15	0,85

PAYS D'ORIGINE	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
ITALIE	1	0,11	0	0	1	0,06
JAMAÏQUE	1	0,11	0	0	1	0,06
KOSOVO	2	0,23	1	0,11	3	0,17
LIBÉRIA	3	0,34	3	0,34	6	0,34
LITUANIE	1	1	0,11	0	0	0,06
MADAGASCAR	5	0,57	3	0,34	8	0,45
MALI	2	0,23	2	0,22	4	0,23
MAROC	14	1,61	12	1,34	26	1,47
MAURICE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
MAURITANIE	1	0,11	3	0,34	4	0,23
MEXIQUE	5	0,57	8	0,90	13	0,74
MOLDOVA, RÉPUBLIQUE DE	13	1,49	14	1,57	27	1,53
MYANMAR	36	4,14	24	2,69	60	3,40
NAMIBIE	1	0,11	0	0	1	0,06
NÉPAL	25	2,87	30	3,36	55	3,12
NIGER	1	0,11	0	0	1	0,06
PÉROU	3	0,34	6	0,67	9	0,51
PHILIPPINES	0	0	3	0,34	3	0,17
QATAR	1	0,11	1	0,11	2	0,11
ROUMANIE	3	0,34	4	0,45	7	0,40
RUSSIE, FÉDÉRATION DE	0	0	3	0,34	3	0,17
RWANDA	5	0,57	8	0,90	13	0,74
SÉNÉGAL	6	0,69	5	0,56	11	0,62
SYRIE	134	15,40	124	13,89	258	14,63
TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE	6	0,69	5	0,56	11	0,62
TCHAD	9	1,03	15	1,68	24	1,36
THAÏLANDE	1	0,11	1	0,11	2	0,11
TOGO	4	0,46	5	0,56	9	0,51
TUNISIE	7	0,80	9	1,01	16	0,91
UKRAINE	3	0,34	4	0,45	7	0,40
VENEZUELA	3	0,34	6	0,67	9	0,51
VIÊT NAM	1	0,11	7	0,78	8	0,45
YÉMEN	0	0	1	0,11	1	0,06
TOTAL	870	100,00	893	100,00	869	100,00

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

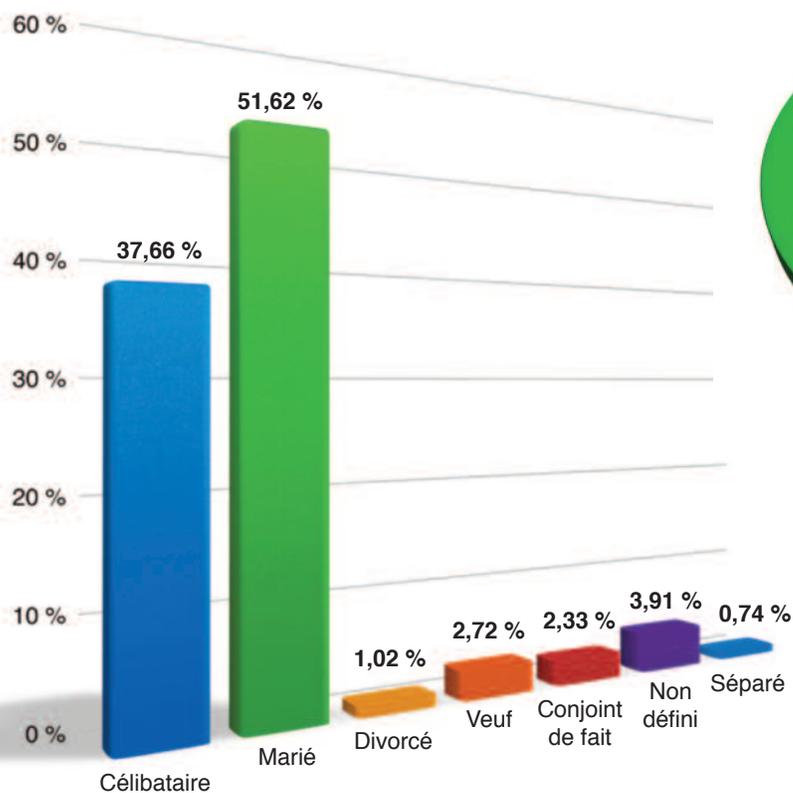
STATISTIQUES GÉNÉRALES SELON LES CODES POSTAUX

Code postal	NB.Homme	% Homme	NB.Femme	% Femme	NB.Total	% Total
G0A	0	0	1	0,12	1	0,06
G0S	1	0,12	0	0	1	0,06
G1B	0	0	2	0,24	2	0,12
G1C	7	0,87	4	0,48	11	0,67
G1E	48	5,99	40	4,80	88	5,38
G1G	23	2,87	22	2,64	45	2,75
G1H	64	7,98	80	9,60	144	8,81
G1J	148	18,45	127	15,25	275	16,82
G1K	64	7,98	70	8,40	134	8,20
G1L	88	10,97	106	12,73	194	11,87
G1M	96	11,97	87	10,44	183	11,19
G1N	6	0,75	9	1,08	15	0,92
G1P	17	2,12	21	2,52	38	2,32
G1R	12	1,50	15	1,80	27	1,65
G1S	9	1,12	15	1,80	24	1,47
G1T	2	0,25	2	0,24	4	0,24
G1V	54	6,73	47	5,64	101	6,18
G1W	47	5,86	48	5,76	95	5,81
G1X	52	6,48	60	7,20	112	6,85
G1Y	4	0,50	4	0,48	8	0,49
G2A	1	0,12	2	0,24	3	0,18
G2B	20	2,49	27	3,24	47	2,87
G2C	3	0,37	4	0,48	7	0,43
G2E	3	0,37	4	0,48	7	0,43
G2J	2	0,25	3	0,36	5	0,31
G2K	15	1,87	17	2,04	32	1,96
G2L	0	0	1	0,12	1	0,06
G2M	2	0,25	2	0,24	4	0,24
G2N	3	0,37	2	0,24	5	0,31
G3A	1	0,12	1	0,12	2	0,12
G3E	2	0,25	4	0,48	6	0,37
G3J	0	0	2	0,24	2	0,12
G4Y	1	0,12	0	0	1	0,06
G6W	1	0,12	1	0,12	2	0,12
G7A	3	0,37	1	0,12	4	0,24
H1X	1	0,12	0	0	1	0,06
H2C	1	0,12	0	0	1	0,06
H7H	0	0	1	0,12	1	0,06
J4W	1	0,12	0	0	1	0,06
N5Y	0	0	1	0,12	1	0,06
TOTAL	802	100 %	833	100%	1635	100%

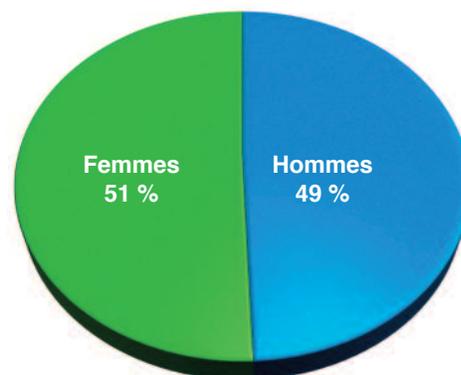


Les trois quartiers d'établissement des nouveaux arrivants lors de la première année suivant l'arrivée dont les pourcentages sont les plus élevés se situent dans les secteurs de Limoilou-Est, Limoilou-Ouest et Vanier.

Statistiques générales selon l'état matrimonial



Statistiques générales selon le genre





La formation du personnel

- 9 septembre 2015 : programme d'aide aux employés : Great West (1h)
- 14 et 15 septembre 2015 : supervision de stage normes et guide de pratique pour les T.S. et les T.C.F (14h)
- 1^{er} octobre au 3 octobre 2015 : normes du travail : Au Bas de l'Échelle (21 h)
- 9 et 16 novembre 2015 – RCR (14h)
- 11 au 13 février 2016 : normes du travail : Au Bas de l'Échelle (21 h)
- 23 février 2016 : forum de l'ÉDIQ (3h)
- 10 mai 2016- jumelage interculturel : TCRI (7h)
- 13 et 14 juin 2016 - rédaction de dossiers : normes et guide de pratique pour les T.S. et les T.C.F (14h)
- 20 avril 2016- prévention de la traite des personnes : GRC (3h)
- 4 mai 2016 : évaluation des besoins en intervention auprès des femmes immigrées et racisées victimes de violence (12h)
- 1^{er} juin 2016 : lac à l'Épaule 21 employés et 3 membres du CA (156h)
- Mai et juin 2016 : coaching professionnel : Action compétences (6h)

À cela s'ajoute l'équivalent de plus de deux cents heures de formation données à l'interne par la transmission des connaissances, la formation des nouveaux employés, la présence des stagiaires, leur nombre et la durée de leur stage en heures par semaine, le coaching en plus de la supervision des personnes et des équipes.

La représentation

Les ateliers et conférences

Le CMQ a donné plusieurs formations, sur les catégories d'immigration, les services offerts aux personnes immigrantes et les enjeux relatifs à l'accueil et l'installation des nouveaux arrivants, notamment des réfugiés.

- 19 octobre 2015 – CMQ-services et catégories d'immigration (Table de concertation en immigration de Charlesbourg);
- 20 octobre 2015- CMQ –services et situation des réfugiés (Département de géographie de l'Université Laval);
- 21 octobre 2015 - CMQ-services et catégories d'immigration (Maison des Grands-Parents de Sainte-Foy);
- 11 novembre 2015-CMQ –services et situation des réfugiés (Amnistie internationale à l'Université Laval);
- 27 et 30 novembre 2015- CMQ -services, catégories d'immigration, parcours du réfugié (quatre groupes de militaires en préparation de la venue des réfugiés syriens-base militaire de Val-Cartier);
- 3 février 2016- la crise migratoire des réfugiés (Université Laval, pavillon De Koninck);
- 4 avril 2016- CMQ-services et catégories d'immigration Centre d'études collégiales de Montmagny;
- 13 avril 2016- mieux connaître la population immigrante et les enjeux auxquels elle fait face (Québec Solidaire);
- 19 mai 2016 - mieux connaître la population immigrante -mythes et réalités (C.S.N.);
- 7 mai 2016- les défis auxquels font face les réfugiés (congrès du FRAPRU-Université Laval).

Les collaborations

À la demande de certains partenaires, le CMQ a collaboré à différents projets dédiés aux personnes immigrantes.

- Éric Côté, photographe journaliste pour la création d'un livre et d'une exposition de photos sur la diversité culturelle à Québec, prévus pour 2017;
- Services d'accueil aux réfugiés de Québec (SARQ) pour les dons d'appareils électroménagers à 8 familles de RPCE syriens;
- Faculté de pharmacie de l'Université Laval pour établir d'éventuelles bases de collaboration;
- Barreau de Québec pour la conception d'une soirée d'information juridique;
- Projet de revitalisation de Sainte-Françoise et Fortier ville dans Lotbinière pour favoriser l'installation éventuelle de familles immigrantes en milieu rural;
- Société Saint-Vincent de Paul dans l'établissement des bases de collaboration mutuelle facilitant une meilleure compréhension des enjeux autour de l'établissement des immigrants;
- Emploi Québec, Option Travail et Cégep de Sainte-Foy pour la réalisation de l'Évènement Emploi s'adressant aux nouveaux arrivants notamment les réfugiés éloignés du marché du travail.

Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations

Le CMQ s'implique au sein de plusieurs comités locaux, régionaux et nationaux

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

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

Comité spécial pour l'accueil des RPCE syriens : comité consultatif national sur la préparation et l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État syriens au Québec;

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

Comité directeur du plan particulier d'intervention (PPI) de la Ville de Québec (mesures d'exception) pour l'arrivée des RPCE syriens : mobilisation régionale sur la préparation de l'intervention relative à l'accueil des réfugiés syriens dans la Capitale-Nationale;

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

Comité de coordination pour l'accès à l'interprétariat public de la Capitale Nationale : initié par le CIUSSS et visant la mise en place et l'opérationnalisation des services d'interprétariat dans la Capitale-Nationale;

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

Table de concertation en immigration de la région de la Capitale-Nationale : dirigée antérieurement 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;

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

Comité de gestion du RAMI : comité composé des partenaires ayant pour fonction entre autres de fixer les orientations du service;

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

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

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

Les activités thématiques ou promotionnelles

Le CMQ participe à des activités thématiques ou de promotion lui permettant de faire connaître ses services, les usagers qu'il dessert et créer ainsi des opportunités de sensibilisation ou de partenariat.

Centre de formation en transport de Charlesbourg (présentation et kiosque);

Fierbourg – centre de formation professionnelle (présentation et kiosque);

Projet K : Faire face ensemble pour protéger les personnes vulnérables (participation dans le cadre d'une sensibilisation à la réalisation d'un plan de continuité des services en situation d'urgence ou de crise);

CÉGEP Lévis-Lauzon (présentation et kiosque dans le cadre de la Semaine interculturelle);

Collège Saint-Charles-Garnier (présentation aux élèves du troisième secondaire);

Consulat américain (présentation des services et participation à une visioconférence avec différentes ressources américaines sur la réinstallation des réfugiés);

Diocèse de Québec (échange et présentation)

Les médias

Plus d'une vingtaine d'entrevues ont été réalisées à Radio-Canada-Télé et Radio, RDI, CBC, TVA, Mat TV, Le Soleil, Le Journal de Québec, Le Devoir, Les Grands Hebdos, Les immigrants de la Capitale, FM 93, Radio X, Radio Énergie, Radio Canada international, etc.

Elles portaient essentiellement sur l'accueil des réfugiés syriens et les services offerts par le CMQ.

les priorités 2016-2017 : des pratiques gagnantes à développer



M. Frédéric Bernard,
Responsable des interprètes

Le jumelage interculturel : un accès privilégié à la société d'accueil à travers la rencontre et l'expérience commune;

L'interprétariat communautaire : un accompagnement sécurisant complet et complémentaire;

Le développement du profil professionnel des RPCE : pour connaître les compétences des nouveaux arrivants et renseigner les ressources qui pourront les aider dans leur cheminement vers l'emploi;

Le projet de recherche sur la petite enfance en immigration : une étape vers l'actualisation des compétences interculturelles en petite enfance à Québec;

LE PORTRAIT DES BESOINS ET DES ENJEUX en immigration de la Ville de Québec



La Ville de Québec a réalisé, au cours de l'hiver 2016, le portrait des besoins et des enjeux en immigration. Pour ce faire, elle a procédé à une consultation qui a pris la forme, d'une part, des groupes de discussion et de cafés-rencontres avec des personnes immigrantes et, d'autre part, d'une journée de réflexion, le 31 mars 2016, avec les principaux acteurs régionaux en immigration issus du milieu institutionnel ou communautaire.

Les résultats ci-dessous sont ainsi le reflet d'échanges avec 82 personnes ayant immigré dans les 5 dernières années et 27 organisations. La méthodologie utilisée ne peut garantir ni la représentativité des profils et des points de vue de toute la population immigrante résidant sur le territoire de la ville de Québec ni l'exhaustivité de ses besoins. La Ville a néanmoins été en mesure de dresser les constats suivants :

- les personnes immigrantes expriment un niveau de satisfaction relativement élevé des services offerts pour les soutenir dans leur processus d'accueil et d'installation, mais également pour les soutenir dans l'accès et l'utilisation des services de 1^{ère} et de 2^e ligne;
- des différences significatives existent néanmoins dans la connaissance, l'usage et l'appréciation de ces services

communautaires et ceux de loisir et de sport. Ces différences semblent, en grande partie, influencées par le niveau d'autonomie à l'arrivée;

- la qualité de l'accueil et de l'intégration à très court terme (les 2-3 premières semaines) semble déterminer de manière significative la connaissance, l'usage et l'appréciation de la ville et des services d'entraide communautaire, de sport et de loisir;

- **le Centre multiethnique de Québec occupe, selon les immigrants, un rôle déterminant dans plusieurs dimensions qui conditionnent la réussite réelle ou supposée de leur parcours à moyen terme;**

- les principaux besoins vécus ou attendus exprimés par les immigrants sont :

- consolider et bonifier la prise en charge dès l'arrivée;
- être en relation avec les « Québécois »;
- apprendre le français, notamment celui de la « rue »;
- accéder à des informations mieux organisées et mieux coordonnées.

**Source : Yohann Maubrun
Ville de Québec**

LE DÉPLOIEMENT de la campagne de financement

La préparation pour la mise en place d'une campagne de financement est un travail de longue haleine qui nécessite du temps et de l'énergie. Le CMQ à l'instar des HCMQ est désormais rendu à l'étape cruciale de la sollicitation. Tous souhaitent ardemment que cette énergie investie rapporte aux deux organisations puisqu'il s'agit ici de maintenir et de bonifier les services aux nouveaux arrivants.

L'AUTOFINANCEMENT



Les activités d'autofinancement ont généré plus de 15 % des revenus du CMQ en 2015-2016. Le développement de la banque d'interprètes, les dons récoltés dans le cadre de l'accueil des réfugiés syriens, les dons pour la fête de Noël et le tournoi de soccer constituent les principales sources de financement de ces activités.



Les remerciements

Encore cette année, le CMQ a su honorer ses mandats et engagements avec rigueur et humanisme grâce au soutien extraordinaire des bénévoles, des membres du conseil d'administration, des interprètes et des employés. Il tient à remercier chacun d'entre eux pour leur contribution inestimable à l'accomplissement de sa mission.

Le CMQ tient également à remercier sincèrement tous ses collaborateurs, partenaires et donateurs pour leur appui indispensable dans la réalisation du travail effectué et l'atteinte de ses objectifs.

En reconnaissance pour leur soutien financier

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

La Ville de Québec

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

Commission scolaire de la Capitale

Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Commission scolaire des Découvreurs

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

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

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Direction régionale de la Capitale-Nationale (R03)

La Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale

(Entente spécifique sur l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale 2013-2015)

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale (SCN)

Le groupe « J'AI MA PLACE »

La Fondation SSS Vieille-Capitale

La Banque Scotia du Canada

**Immigration,
Diversité
et Inclusion**

Québec 



**Éducation
Loisir et Sport**

Québec 

**Santé
et Services sociaux**

Québec 

Emploi

Québec 

**Secrétariat à la
Capitale-Nationale**

Québec 



Centre multiethnique de Québec

200, rue Dorchester, Québec (QC) G1K 5Z1

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

info@centremultiethnique.com • www.centremultiethnique.com