



2017  
2018

# RAPPORT annuel d'activités



|  |     |
|--|-----|
| <b>LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE</b> .....                                 | 3   |
| <b>LES VALEURS – LA VISION – LA MISSION</b> .....  | 4-5 |
| <b>LE CONSEIL D'ADMINISTRATION</b> .....   | 6   |
| <b>L'ÉQUIPE DES EMPLOYÉS PERMANENTS ET CONTRACTUELS</b> .....                            | 7   |
| <b>L'ORGANIGRAMME</b> .....  | 10  |
| <b>LE BÉNÉVOLAT EN CHIFFRES</b> .....  | 11  |
| <b>L'INTERPRÉTARIAT COMMUNAUTAIRE</b> .....  | 13  |
| <br>   |     |
| <b>LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2017-2018</b> .....                                    | 15  |
| La pénurie de main-d'oeuvre  |     |
| Le cocktail-bénéfice   |     |
| Les soubresauts du financement   |     |
| <br>   |     |
| <b>LA GOUVERNANCE</b> .....  | 18  |
| <br>   |     |
| <b>LE SUIVI DES ACTIONS 2017-2018</b> .....  | 19  |
| L'intervention en soutien des communautés  |     |
| Le transport et l'accompagnement santé   |     |
| <br>   |     |
| <b>L'IMMIGRATION ÉCONOMIQUE ET FAMILIALE</b> .....                                       | 23  |
| Les séances des groupes en français sur les premières démarches d'installation           |     |
| <br>   |     |
| <b>LES SERVICES AUX PERSONNES RÉFUGIÉES</b> .....  | 25  |
| Le sans rendez-vous  |     |
| Le jumelage interculturel  |     |
| Les services de garde à l'enfance  |     |
| Le suivi à domicile  |     |
| L'accompagnement santé   |     |
| <br>   |     |
| <b>LES STATISTIQUES</b> .....  | 34  |
| <br>   |     |
| <b>L'INTERVENTION DE PROXIMITÉ</b> .....   | 37  |
| Le RAMI  |     |
| L'intervention en milieu de vie  |     |
| <br>   |     |
| <b>LE CALENDRIER DES ACTIVITÉS 2017-2018</b> .....                                       | 40  |
| <b>LES ACTIVITÉS DE GROUPE</b> .....   | 42  |
| <b>LA FORMATION DU PERSONNEL</b> .....   | 43  |
| <b>LES COMITÉS, TABLES DE CONCERTATION, REGROUPEMENTS ET CONSULTATIONS</b> .....         | 44  |
| <b>LES PRIORITÉS 2018-2019</b> .....   | 46  |
| <b>LES MÉDIAS</b> .....  | 46  |
| <b>L'AUTOFINANCEMENT</b> .....   | 46  |
| <b>DONS REÇUS ET ENCAISSÉS DANS LE CADRE DE LA CAMPAGNE MAJEURE DE FINANCEMENT</b> ..... | 47  |
| <b>LES REMERCIEMENTS</b> .....   | 48  |

# LE MOT

## de la présidente et de la directrice



Corinne Béguerie, présidente

Dominique Lachance, directrice

L'année 2017-2018 a été riche en rebondissements de toutes sortes pour le Centre multiethnique de Québec (CMQ). La réalisation d'une activité-bénéfice d'envergure dans le cadre de la 2<sup>e</sup> année de la campagne majeure de financement a contribué au développement de relations fructueuses et durables entre les deux organismes (CMQ et HCMQ) et les donateurs privés et publics. Le cocktail-bénéfice organisé le 17 janvier 2018 à l'Université Laval sous la présidence d'honneur de Madame Sophie D'amours, rectrice de l'Université Laval, a été un succès tant financier qu'au niveau du développement de la notoriété des deux organismes, notamment auprès de la communauté d'affaires de Québec.

Cependant, nous ne pouvons occulter le fait que nos subventions de fonctionnement ont été coupées sans préavis obligeant l'organisme à supprimer trois postes dédiés au service des personnes réfugiées nouvellement arrivées.

De nombreuses représentations ont toutefois permis d'aller chercher un nouveau financement destiné au suivi des réfugiés de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> année de résidence. Par ailleurs, une subvention non prévue, mais toutefois bienvenue, du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a finalement permis au réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) de déployer de nouvelles ressources dans des secteurs d'intervention moins développés. Ces variations au sein d'une même année témoignent de la complexité de la gestion du financement par projet.

De plus, la baisse significative du nombre d'arrivées de réfugiés durant les derniers mois a eu un impact sur les

décisions relatives au maintien de certains services, mais en contrepartie, l'arrivée imminente aux frontières d'un nombre important de demandeurs d'asile a permis aux différents partenaires, notamment du réseau de la santé, de réfléchir aux éventuelles modalités à mettre en œuvre si ces personnes étaient orientées vers la ville de Québec.

Alors que les entreprises de la région de Québec se tournent de plus en plus vers l'immigration pour répondre à leurs besoins pressants de main-d'œuvre, le CMQ est de plus en plus sollicité pour faciliter la prise de contact entre les employeurs et les nouveaux arrivants. L'organisme peut ainsi positionner son projet documentant le profil professionnel des réfugiés, afin d'orienter de façon plus stratégique les efforts déployés par les partenaires pour leur employabilité.

D'ailleurs, concernant la main-d'œuvre, le CMQ n'échappe pas au défi de rétention des ressources humaines dans un contexte de plein-emploi où il doit rivaliser avec des organisations qui recrutent au sein de son personnel reconnu pour son expertise. Cette année encore, le CMQ a sondé la satisfaction de ses usagers en organisant des groupes témoins qui permettent de vérifier si les services sont adéquats, et si nécessaire, d'y apporter des correctifs.

Il est à noter également que le contexte particulier généré dans la foulée de la tragédie de la grande Mosquée a mis en relief plusieurs questions relatives à la sécurité au sein du bâtiment. Des modifications simples aux aménagements en place combinées à des formations pertinentes au sein du personnel pourront sécuriser davantage le personnel, les bénévoles et les usagers.

Enfin, par souci d'efficience au sein de la structure, le conseil d'administration a mandaté la firme Mallette pour effectuer un diagnostic organisationnel. À la lumière des recommandations émanant de cet exercice, le CA s'oriente vers une mise en commun des services des deux corporations CMQ et HCMQ afin de soutenir financièrement cette dernière. Le CMQ ayant créé cette structure afin de mieux répondre aux besoins des nouveaux arrivants qu'il dessert devra maintenant contribuer à son essor et à son développement, et optimiser sa capacité d'autofinancement.

**Corinne Béguerie, présidente**  
**Dominique Lachance, directrice**

# Centre multiethnique de Québec



## LES VALEURS

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

## LA VISION

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



# 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.



# L'ÉQUIPE DES EMPLOYÉS

permanents et contractuels  
(du 1<sup>er</sup> juillet 2017 au 30 juin 2018)

## ADMINISTRATION :

- Mme Dominique Lachance ..... Directrice
- Mme Aminata Pène ..... Adjointe administrative en soutien aux coordinations
- Mme Florence Tilch ..... Adjointe à la direction
- Mme Christine Uwizera ..... Technicienne comptable
- M.Vincent Masson ..... Infographiste

## 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 Diane Plourde ..... Coordinatrice des services de proximité jusqu'en novembre 2017
- M.Stéphane Milhomme ..... Coordinateur des services de proximité jusqu'en avril 2018



**INTERVENTION :**

- M. Serif Pervanic ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés et chef d'équipe en soutien à la coordination
- M. Alex Gatien ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés
- M. Roch Ndogosa ..... Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés
- M. Uttam Shrestha ..... Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés
- M. Neji Khedhiri ..... Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés
- Mme Asma Chemingui ..... Intervenant en soutien à l'accueil des réfugiés
- M. Essam Almokhtar ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés syriens jusqu'en août 2017
- Mme Christine Bisson ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés jusqu'en août 2017
- Mme Anne Derguy ..... Intervenant à l'accueil des réfugiés
- Mme Françoise Kamushi ..... Intervenant en soutien aux réfugiés en milieu de vie depuis janvier 2018
- Mme Mizuho Nagashima ..... Intervenant au suivi des réfugiés
- Mme Fernanda Da Silva Gomes ..... Intervenant au suivi des réfugiés
- Mme Anne-Marie Ouellet ..... Intervenant en immigration économique et familiale
- Mme Camille Hamonic ..... Intervenant en immigration économique et familiale
- Mme Catherine Boucher ..... Intervenant en immigration économique et familiale
- Mme Martha Tarazona ..... Intervenant à l'accompagnement de santé des réfugiés
- Mme Élisabeth Gingras ..... Intervenant en soutien au milieu de vie jusqu'en février 2018

**SOUTIEN AUX SERVICES :**

- M. Richard Gorman ..... Responsable des bénévoles jusqu'en juin 2018
- Mme Alice de Chambrier ..... Responsable des interprètes
- M. Marc-Antoine Barré ..... Responsable du jumelage interculturel

**RÉSEAU DES AGENTS EN MILIEU INTERCULTUREL :**

- M. José Luis Navas ..... Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire  
et chef de l'équipe RAMI depuis mars 2018
- M. Hector Contreras ..... Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Saadia Housni ..... Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire
- M. Hamed Sandra Adam ..... Agent en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Camille Brunet ..... Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire jusqu'en août 2017
- Mme Catherine Gaumond ..... Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire
- Mme Maude Bisson ..... Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire depuis septembre 2017
- Mme Marie Ève Matte ..... Agente en milieu interculturel scolaire et communautaire depuis avril 2018
- Mme Casandra Pinard ..... Agente en milieu interculturel volet petite enfance depuis mai 2018

## PROJETS :

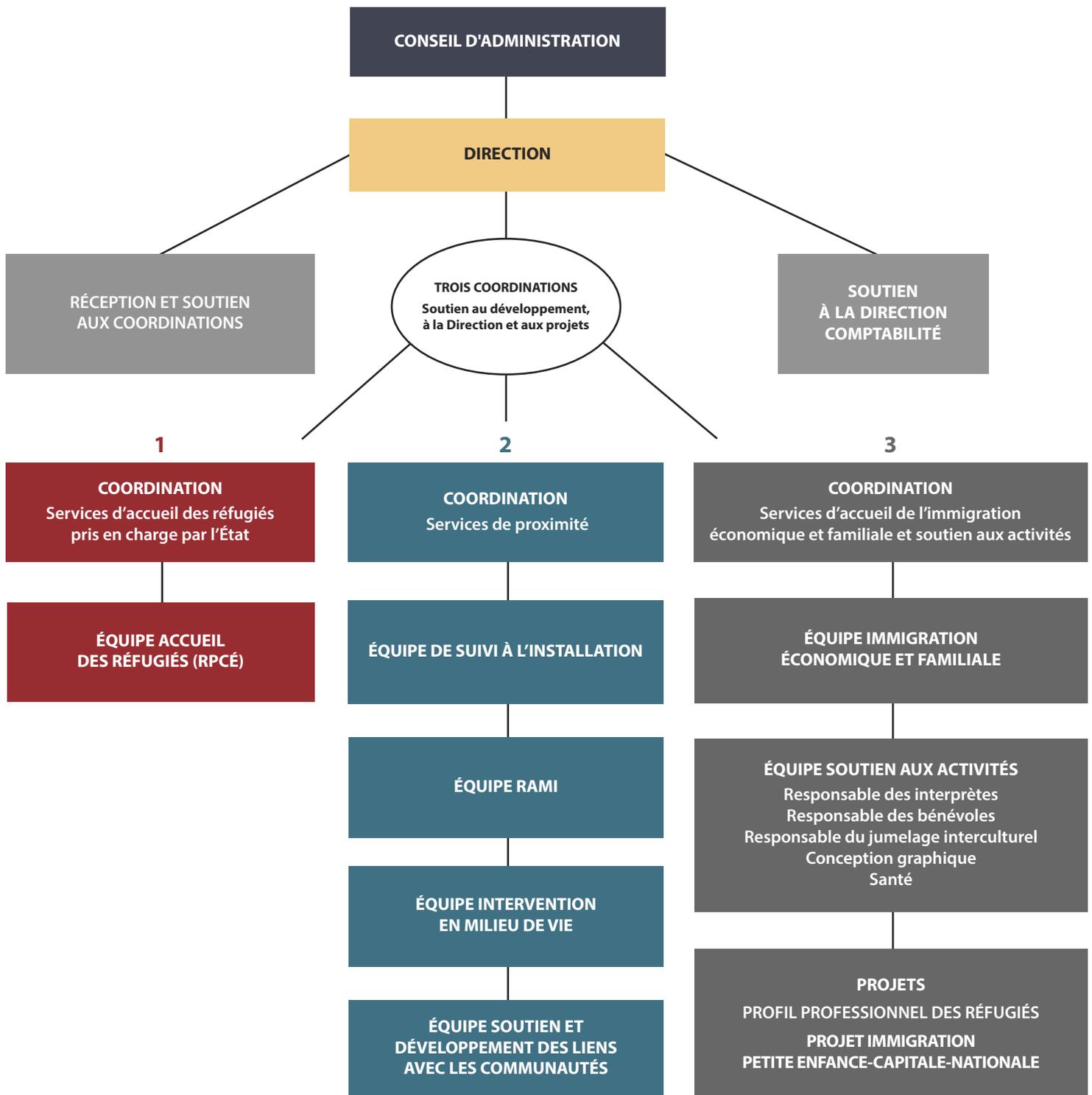
- Mme Aliénor Masméjan Warengien ..... Chargée de projet Profil Professionnel des Réfugiés jusqu'en mars 2018
- Mme Marilyne Choquette ..... Chargée de projet Immigration-Petite-Enfance-Capitale-Nationale jusqu'en avril 2018
- Mme Seïma Souïssi ..... Agente de recherche de projet Immigration-Petite-Enfance-Capitale-Nationale jusqu'en mars 2018
- M. Jean-Claude Nebila Bationo ..... Agent de recherche de projet Immigration-Petite-Enfance-Capitale-Nationale jusqu'en mars 2018
- Mme Laila Ait Oumasste ..... Intervenante en soutien aux communautés
- M. Boualem Frigah ..... Intervenant en soutien aux communautés jusqu'en février 2018

## STAGES :

- Mme Carol-Anne Guay ..... Stagiaire à la maîtrise en travail social
- Mme Casandra Pinard ..... Stagiaire au bac en travail social
- M. Stéphane Baudelot ..... Stagiaire au bac en travail social
- Mme Sarah Guérin ..... Stagiaire au bac en orientation
- Mme Gabrielle Gagné ..... Stagiaire au bac en orientation
- Mme Sophie Marengère-Labrie ..... Stagiaire au bac en anthropologie
- Mme Marie-Ève Matte ..... Stagiaire en technique d'éducation spécialisée
- Mme Marianne Bourbeau ..... Stagiaire en technique d'éducation spécialisée
- Mme Carol-Anne Frôler ..... Stagiaire en formation professionnelle
- Mme Sarah Chénier-Gauthier ..... Stagiaire en médecine
- Mme Gabrielle Vandal-Gélinas ..... Stagiaire en médecine

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

# L'ORGANIGRAMME



## LE BÉNÉVOLAT EN CHIFFRES

| CMQ  | JUIL 17    | AOÛT 17      | SEPT 17      | OCT 17      | NOV 17     | DÉC 17       | JANV 18    | FÉV 18       | MARS 18      | AVR 18     | MAI 18      | JUIN 18     | 2017 2018   |
|--|------------|--------------|--------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Transport de santé   | 78         | 117          | 90           | 93          | 135        | 96           | 114        | 75           | 57           | 81         | 28          | 10          | 974         |
| Déménagement   | 21         | 3            | 8            | 19          | 38,5       | 21,5         | 24         |              |              |            |             | 6           | 141         |
| Activités d'accompagnement*                                    | 19,5       | 8,5          | 5,5          | 14,5        | 27,5       | 5            | 7          |              | 8            | 8          | 4,5         |             | 108         |
| Aide à domicile  | 1          |              |              |             | 1          |              |            |              |              | 4          |             |             | 6           |
| Accompagnement scolaire (includ PVE)                           |            | 4            | 8            | 1,5         | 2,5        | 4            | 2          |              |              |            |             |             | 22          |
| Citoyenneté  | 11         | 3            | 3            | 0           | 10         | 3,5          |            | 3            | 11           | 11,5       |             |             | 56          |
| Aide à l'apprentissage   | 4,5        |              | 4            | 14,5        | 5          | 11,5         | 5          | 15,5         | 10,5         | 28,5       | 26          | 15,5        | 140,5       |
| Animation d'activités pour enfants- CMQ                        | 10,5       | 11,5         | 4            | 12,5        | 13         | 24,5         | 7          | 16           | 36           | 36         | 14          | 1           | 186         |
| Activité de groupe (Pratiques Parentales, PDI, Ateliers, etc.) |            |              |              |             |            |              |            | 6,5          | 48           |            |             |             | 54,5        |
| Transport d'objets   |            |              |              |             |            |              |            |              |              |            |             |             | 0           |
| Évènements spéciaux  | 29,5       |              |              |             | 3,5        | 66           |            |              |              |            |             |             | 99          |
| <b>TOTAL CMQ</b>   | <b>175</b> | <b>147</b>   | <b>122,5</b> | <b>155</b>  | <b>236</b> | <b>232</b>   | <b>159</b> | <b>116</b>   | <b>170,5</b> | <b>169</b> | <b>72,5</b> | <b>32,5</b> | <b>1787</b> |
| CMQ + HCMQ   | JUIL 17    | AOÛT 17      | SEPT 17      | OCT 17      | NOV 17     | DÉC 17       | JANV 18    | FÉV 18       | MARS 18      | AVR 18     | MAI 18      | JUIN 18     | 2017 2018   |
| Formation  |            |              | 79,5         |             | 10         |              |            | 176          |              | 78         |             |             | 343,5       |
| Tâches administratives   |            | 2,5          | 2            |             |            |              |            |              |              |            |             |             | 4,5         |
| Réception  | 84         | 90,5         | 52,5         | 66,5        | 66         | 70           | 80         | 49           | 80,5         | 77         | 83,50       | 59          | 775         |
| <b>TOTAL ACTIVITÉS MIXTES (CMQ + HCMQ)</b>                     | <b>84</b>  | <b>93</b>    | <b>134</b>   | <b>66,5</b> | <b>76</b>  | <b>70</b>    | <b>80</b>  | <b>225</b>   | <b>80,5</b>  | <b>155</b> | <b>0</b>    | <b>59</b>   | <b>1123</b> |
| HCMQ   | JUIL 17    | AOÛT 17      | SEPT 17      | OCT 17      | NOV 17     | DÉC 17       | JANV 18    | FÉV 18       | MARS 18      | AVR 18     | MAI 18      | JUIN 18     | 2017 2018   |
| Service aux repas (+ surveillance pendant repas)               | 58         | 13,5         |              | 37,5        | 49         | 46,5         | 21         |              |              |            |             |             | 225,5       |
| Activités collectives des HCMQ                                 |            |              |              |             |            |              |            | 2,5          |              |            |             |             | 2,5         |
| Salle multimédia- surveillance                                 |            |              |              |             |            |              |            |              |              |            |             |             |             |
| Jardin communautaire   | 12         | 4            | 6            | 8           |            |              |            |              |              | 4          |             |             | 34          |
| <b>TOTAL HCMQ</b>  | <b>70</b>  | <b>17,5</b>  | <b>6</b>     | <b>45,5</b> | <b>49</b>  | <b>46,5</b>  | <b>21</b>  | <b>2,5</b>   | <b>0</b>     | <b>4</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>262</b>  |
| <b>GRAND TOTAL</b>   | <b>329</b> | <b>257,5</b> | <b>262,5</b> | <b>267</b>  | <b>361</b> | <b>348,5</b> | <b>260</b> | <b>343,5</b> | <b>251</b>   | <b>328</b> | <b>72,5</b> | <b>91,5</b> | <b>3172</b> |

## LE BÉNÉVOLAT EN CHIFFRES

| Séances d'orientation          | DATE       | INSCRITS   | PARTICIPANTS | DURÉE  |
|--------------------------------|------------|------------|--------------|--------|
| Séance d'orientation           | 20/07/2017 | 46         | 26           | 90 min |
| Séance d'orientation           | 13/09/2017 | 32         | 30           | 90 min |
| Séance d'orientation - U Laval | 18/09/2017 | 9          | 7            | 60 min |
| Séance d'orientation           | 11/10/2017 | 63         | 37           | 90 min |
| Séance d'orientation           | 04/12/2018 | 53         | 35           | 90 min |
| Séance d'orientation           | 11/01/2018 | 42         | 31           | 90 min |
| Séance d'orientation           | 27/02/2018 | 40         | 32           | 90 min |
| Séance d'orientation           | 02/05/2018 | 59         | 48           | 90 min |
| <b>TOTAL CMQ</b>               | <b>8</b>   | <b>344</b> | <b>246</b>   |        |

| Séances de formation | DATE       | INSCRITS   | PARTICIPANTS | DURÉE   | THÈME   |
|----------------------|------------|------------|--------------|---------|---|
| Séance de formation  | 07/09/2017 | 58         | 53           | 90 min  | Le fonctionnement du CMQ                              |
| Formation ponctuelle | 20/11/2017 | 5          | 5            | 120 min | La réception au bureau du CMQ                         |
| Formation ponctuelle | 19/02/2017 | 9          | 8            | 120 min | La réception au bureau du CMQ                         |
| Séance de formation  | 12/02/2018 | 85         | 71           | 120 min | Histoire du conflit syrien                            |
| Café-rencontre       | 22/02/2018 | 17         | 12           | 90 min  | La Clinique Santé des Réfugiés                        |
| Café-rencontre       | 11/01/2018 | 52         | 39           | 120 min | Les activités d'accompagnement pour l'aide matérielle |
| Séance de formation  | 25/04/2018 | 80         | 50           | 120 min | L'immigration et les dynamiques familiales            |
| <b>TOTAL CMQ</b>     | <b>7</b>   | <b>306</b> | <b>238</b>   |         |   |

# L'INTERPRÉTARIAT COMMUNAUTAIRE

La banque d'interprètes qui fête cette année ses cinq ans d'existence est un secteur du CMQ dont l'utilité n'est plus à prouver. En effet, la banque d'interprètes répond autant aux besoins des réfugiés pris en charge par l'État et des immigrants économiques dont le CMQ s'occupe qu'aux besoins des partenaires qui les soutiennent. Les interprètes travaillent au CMQ dans le cadre des services offerts lors de l'installation des nouveaux arrivants, de l'intégration scolaire de leurs enfants, des suivis familiaux ainsi que pour répondre aux nombreuses demandes ponctuelles des usagers se présentant au service du sans rendez-vous. Les interprètes traduisent également pour de nombreux partenaires externes, principalement les commissions scolaires et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

Ce sont 854 demandes de service d'interprètes provenant de partenaires externes et 890 demandes provenant des intervenants du CMQ qui ont été traitées durant l'année 2017-2018. Les interprètes ont travaillé un total de 3110 heures : 1007 heures pour des mandats effectués à l'externe et 2103 heures

pour des mandats effectués à l'interne. Les langues pour lesquelles les demandes ont été les plus nombreuses sont l'arabe, l'espagnol et le swahili. Le birman et le népalais restent des langues très en demande et d'ailleurs, plusieurs mandats d'interprétariat dans ces deux langues n'ont pu être effectués faute d'effectifs.

Soixante interprètes dans 32 langues différentes constituent la banque d'interprètes du CMQ. Durant l'année, quarante interprètes ont été actifs dans les 23 langues suivantes : anglais, arabe, arabe tchadien, bengali, birman, dari, espagnol, kaba, karen, kayah, khmer, kirundi, lingala, malinké, mandarin, mbaye, népalais, rohingya, russe, sango, swahili, thaï et vietnamien.

Les outils de gestion et la logistique du fonctionnement de la banque d'interprètes étant désormais efficaces, l'accent a été mis sur l'embauche et la formation des interprètes. Des séances d'information ainsi que des formations ont été données et plus de 80 % des interprètes les ont suivies. De plus, la rédaction d'un guide destiné aux interprètes et aux intervenants est en voie d'être complétée.



## DEMANDES DE SERVICES D'INTERPRÈTES EXTERNES PAR ÉTABLISSEMENT

| ÉTABLISSEMENTS                                      | NOMBRE DE DEMANDES |
|---|--------------------|
| Hôpitaux  | 231                |
| CLSC  | 252                |
| Clinique santé des réfugiés                         | 21                 |
| Autres établissements médicaux (IRD PQ, CRDI, etc.) | 23                 |
| Centre jeunesse-DPJ                                 | 61                 |
| OMHQ  | 24                 |
| Établissement communautaire                         | 19                 |
| Écoles primaires                                    | 149                |
| Écoles secondaires                                  | 74                 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>854</b>         |

## DEMANDES DE SERVICES D'INTERPRÈTES INTERNES PAR SECTEUR

| SECTEURS   | NOMBRE DE DEMANDES |
|--|--------------------|
| Accueil des réfugiés, immigration économique, sans rendez-vous (Print) | 337                |
| Installation et suivi des familles (Print)                             | 210                |
| Intégration et suivi scolaires (RAMI)                                  | 159                |
| Autres (jumelage interculturel, Profil socio-professionnel, etc.)      | 184                |
| <b>TOTAL</b>   | <b>890</b>         |

## NOMBRE D'HEURES D'INTERPRÉTARIAT EFFECTUÉES

| LANGUE         | TOTAL HEURES EXTERNES | TOTAL HEURES INTERNES |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Arabe          | 327.4                 | 601.1                 |
| Arabe tchadien |                       | 3.3                   |
| Birman         | 88.7                  | 105.8                 |
| Dari           | 10.5                  | 5.5                   |
| Espagnol       | 73                    | 665.6                 |
| Kaba           |                       | 3.8                   |
| Karen          | 39.8                  | 2                     |
| Kayah          | 17.1                  | 16.8                  |
| Khmer          | 14.4                  | 9.3                   |
| Kirundi        | 28.7                  | 10.9                  |
| Mandarin       | 38                    | 15.3                  |
| Malinké        | 46.2                  | 10.8                  |
| Népalais       | 116.9                 | 45.7                  |
| Rohingya       | 54.6                  | 37.1                  |
| Russe          | 10.1                  | 3.4                   |
| Sango          | 38.3                  | 35.4                  |
| Swahili        | 46.9                  | 271.7                 |
| Thaï           | 1.3                   | 1.5                   |
| Vietnamien     | 22.3                  | 211                   |

## Quelques comparaisons du nombre de demandes externes par établissement entre les années 2016-2017 et 2017-2018

| ÉTABLISSEMENTS     | NOMBRE DE DEMANDES ANNÉE 2016-2017 | NOMBRE DE DEMANDES ANNÉE 2017-2018 |
|--------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Hôpitaux           | 305                                | 231                                |
| CLSC               | 434                                | 252                                |
| Écoles primaires   | 64                                 | 149                                |
| Écoles secondaires | 26                                 | 74                                 |

# LES FAITS SAILLANTS

## de l'année 2017-2018

### Pénurie de main-d'œuvre

Le CMQ a été témoin, au fil des années, du départ de certaines familles de nouveaux arrivants vers des villes comme Toronto, Calgary, Montréal ou ailleurs au Canada. Les principales raisons évoquées ont toujours été reliées à la réunification familiale, l'attrait d'une communauté plus importante, la difficulté d'apprentissage de la langue et parfois aussi l'emploi. Malgré tout, si la ville de Québec a toujours eu un bon taux de rétention, actuellement, il est de l'ordre de plus de 80 % et l'accès à un bon emploi demeure une des conditions *sine qua non* à une intégration globale réussie garantissant le maintien de cette rétention. À cet égard, les employeurs lorgnent de plus en plus cette main-d'œuvre immigrante qui pourrait constituer une des solutions pour pallier l'urgence de cette pénurie que vivent plusieurs secteurs du marché de l'emploi.

Le CMQ n'intervient pas directement dans le secteur de l'employabilité, mais il demeure toutefois très préoccupé par la réalité terrain que vivent les nouveaux arrivants à cet égard. Par ailleurs, il est de plus en plus sollicité par des entreprises qui cherchent désespérément de la main-d'œuvre spécialisée ou non spécialisée.

C'est donc depuis le mois de mars que plusieurs rencontres entre des immigrants usagers du CMQ et des recruteurs ou des représentants d'entreprises ont été organisées. L'objectif est de faciliter les contacts entre les chercheurs d'emploi et ceux qui les recrutent.

En avril 2018, de concert avec l'organisme Accès Travail Portneuf, une visite guidée a été organisée au Salon Contact Emploi de Portneuf. Ainsi, durant cette journée, les nouveaux arrivants qui se sont déplacés ont été chaleureusement accueillis par quelques compagnies de la région de Portneuf et ont pu compléter leurs demandes d'emploi.

Par la suite, quatre séances d'informations avec les compagnies Olymel de Vallée-Jonction, IKEA et



Rossy de Québec ont été organisées au CMQ et ont touché plus de quatre-vingts personnes immigrantes. On constate toutefois que les questions relatives aux conditions d'embauche, notamment en ce qui concerne le transport vers le lieu de travail, la possibilité de poursuivre une francisation adaptée et la conciliation avec les obligations familiales, sont très importantes pour les personnes candidates et doivent être prises en compte par les entreprises qui veulent poursuivre les démarches. Par ailleurs, à la suite de ces rencontres, plusieurs demandes d'emploi ont pu être remplies et acheminées aux employeurs.

Si le rôle du CMQ en est un de facilitateur dans ces démarches d'accès à l'emploi, il a aussi un rôle de veille afin d'assurer que les initiatives offertes aux nouveaux arrivants correspondent à sa mission, sa vision et les valeurs qu'il prône.

Par ailleurs, le développement du projet documentant le profil professionnel des personnes réfugiées et le dépôt de son rapport au printemps 2018 a mis en évidence la nécessité de compiler l'information sur les compétences, les expériences, les études et les acquis qu'ont cumulés les RPCE qui transitent par les services du CMQ. De plus, le contexte actuel donne tout son sens au projet et met en lumière la plus-value qu'il pourra apporter aux organisations qui travaillent sur l'employabilité aux entreprises et surtout aux futurs travailleurs issus de la diversité.



## Le cocktail-bénéfice

Le 1<sup>er</sup> cocktail-bénéfice du CMQ et des HCMQ, en janvier 2018, sous la présidence d'honneur de Madame Sophie D'Amours, rectrice de l'Université Laval, a rassemblé une centaine de citoyens, représentants corporatifs, religieux, communautaires, ainsi que des représentants politiques des trois paliers gouvernementaux. Ainsi, le maire Régis Labeaume, Agnès Maltais, députée de Taschereau à l'Assemblée nationale du Québec, François Blais, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Sébastien Proulx, ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et responsable de la région de la Capitale-Nationale, Joël Lightbound, député fédéral dans Louis-Hébert, et Jean-Yves Duclos, ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, étaient réunis à l'Atrium du pavillon De Koninck de l'Université Laval afin de mettre en lumière le caractère essentiel du travail d'accueil et d'installation des nouveaux arrivants, et particulièrement des réfugiés, réalisé par les deux organismes.



Le cocktail-bénéfice est une nouvelle activité qui devrait devenir récurrente afin d'appuyer les opérations et ainsi offrir des activités et des services de qualité à la clientèle. Il s'inscrit actuellement dans le cadre de la campagne majeure de financement entamée l'année dernière.



Nous en profitons pour remercier Desjardins, l'Industrielle Alliance, l'Université Laval, mais aussi de nombreuses personnes et organismes, pour la générosité et l'engagement communautaire dont ils ont fait preuve à l'endroit des nouveaux arrivants que nous desservons.



## Les soubresauts du financement

Le début de l'année 2017-2018 s'est avéré difficile, le MIDI a annoncé aux organismes d'accueil des RPCE que le financement attendu et fixé par une entente triennale bonifiée, notamment par le déploiement des services d'accueil et de soutien offerts aux nombreux réfugiés syriens accueillis en sol québécois, serait revu à la baisse. Le CMQ a donc dû reconsidérer son budget et redéfinir ses priorités notamment en procédant à des mise à pieds. Par la suite, de concert avec la TCRI, il a mobilisé d'autres organismes d'accueil tout au long de l'automne afin de réclamer les sommes manquantes. À cet égard,

le MIDI a pu expliquer que l'ajustement financier accordé pour soutenir l'arrivée des réfugiés syriens était exceptionnel et qu'un « retour à la normale » était de mise. Les organismes touchés par ces coupures ont considéré que le travail et l'accompagnement générés par ces arrivées importantes nécessitaient un maintien adéquat des ressources engagées.

Un financement additionnel en regard des besoins reconnus des réfugiés arrivés depuis plus d'un an (2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> année) a fini par être concédé aux organismes sans toutefois combler l'entièreté du manque à gagner.



## La gouvernance

En 2017-2018 les comités de travail sont :

- **Comité Ressources humaines** découle de la responsabilité des CA
- **Comité Communication** découle de la responsabilité des directions
- **Comité Financement** découle de la responsabilité des directions
- **Comité Gouvernance, éthique, planification stratégique** découle de la responsabilité des CA
- **Comité Gestion des risques, de l'audit et des finances** découle de la responsabilité des CA
- **Comités spéciaux** : comité Chambres et comité campagne de financement

Les travaux ont notamment porté sur :

- L'organisation du cocktail-bénéfice et le suivi de la campagne de financement
- La création d'un processus de recrutement pour les administrateurs
- La standardisation de l'offre de formation
- Les politiques internes traduites en processus : gestion des dons et communication externe
- Le membership
- Le diagnostic organisationnel



- Les comités CA se sont réunis à 11 reprises

- Les comités des directions se sont rencontrés à 22 reprises

# LE SUIVI DES ACTIONS

de l'année 2017-2018

## L'intervention en soutien aux communautés

À la suite des événements du 29 janvier 2017 (tragédie à la grande Mosquée de Québec) et grâce au soutien de l'ex-ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, Monsieur François Blais, le CMQ a obtenu le financement pour un poste d'intervenant communautaire interculturel en soutien et au développement des liens avec les communautés. Le CMQ a choisi à cet égard d'embaucher un intervenant et une intervenante à mi-temps pour favoriser une plus grande représentativité. La mission principale de ces intervenants est de créer des passerelles et de renforcer des liens entre les Québécois de confession musulmane et les différentes composantes de la société québécoise.

## Soutien aux familles de victimes

Dans la continuité de ce qui a été déjà entrepris par les différents acteurs sur le terrain, le CMQ est venu en aide et a répondu aux besoins exprimés par les familles victimes de la tragédie du 29 janvier 2017.

En effet, un portrait des besoins non comblés a été établi. Il a été constaté que certaines familles ont émis une demande urgente quant à la nécessité d'obtenir de l'aide aux devoirs pour leurs enfants. Afin de répondre efficacement à ce besoin, le réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) du CMQ a été mis à contribution. Les familles ont pu ainsi bénéficier de ce service. Le CMQ a aussi inscrit quatre enfants aux camps d'été 2017 offerts par le camp Kéno.

Les intervenants du CMQ assurent toujours le maintien du contact avec les familles des victimes dans le but d'identifier des besoins éventuels.



Laïla Ait Oumasste  
Intervenante communautaire interculturel



## Développement de liens intercommunautaires et du vivre ensemble

Le CMQ a participé activement aux comités du CIUSSS, notamment à travers le comité tactique de coordination interculturelle et le comité intersectoriel. L'objectif de cette participation est de faire connaître les projets du CMQ et de les coordonner avec les initiatives entreprises par les différents acteurs.

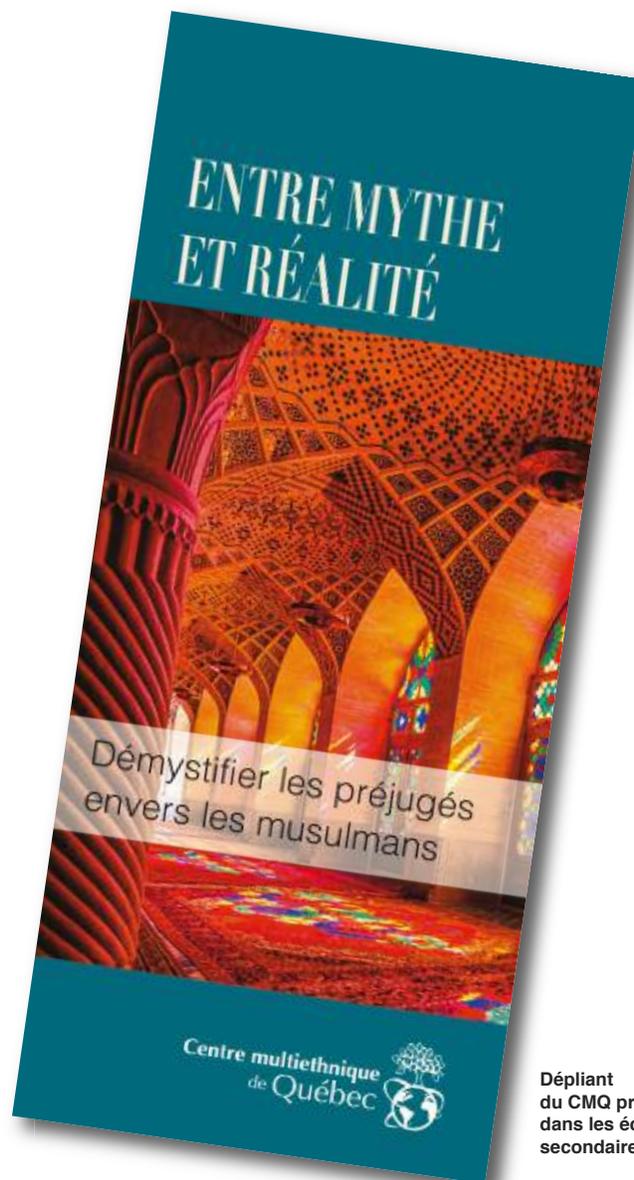
La tournée dans les écoles secondaires de la grande région de Québec est sans doute l'une des plus importantes initiatives entreprises dans le cadre de ce volet. Il s'agit d'une rencontre de sensibilisation sous forme d'ateliers dont le but est d'échanger, de dialoguer et de discuter avec les jeunes de 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> années secondaires autour des sujets liés aux préjugés véhiculés face aux musulmans. Cette activité s'inscrit dans le cadre de la promotion du vivre ensemble au sein de la société.

Plusieurs écoles secondaires des quatre commissions scolaires ont été sollicitées, mais seulement six écoles ont répondu positivement à la proposition : l'école secondaire de Donnacona, l'école secondaire Louis-Jobin de Saint-Raymond, la Polyvalente de Charlesbourg, l'école secondaire Cardinal-Roy, l'école secondaire La Camaradière et l'école secondaire Jean-de-Brébeuf. Les intervenants du CMQ ont animé quinze ateliers (près de 400 élèves) de novembre 2017 à février 2018.

Le projet a également été présenté aux enseignants du cours éthique et culture religieuse dans le cadre d'une rencontre organisée par la commission scolaire des Découvreurs.

Les ateliers d'une durée d'environ une heure et demie sont présentés dans le cadre du cours « Éthique et culture religieuse ». Les objectifs poursuivis sont les suivants

- ouvrir le dialogue avec les jeunes et les faire parler de leurs expériences et de leurs perceptions
- sensibiliser les jeunes à la situation actuelle de leurs concitoyens musulmans
- sensibiliser les jeunes aux conséquences de la discrimination et des préjugés lorsqu'ils s'installent dans une société



Dépliant du CMQ présenté dans les écoles secondaires

- favoriser la compréhension et l'ouverture d'esprit des jeunes

Les résultats sont probants et contribuent à susciter une prise de conscience chez les jeunes, à valoriser la diversité au sein de la société québécoise et à promouvoir un mieux vivre ensemble.

Tous les enseignants et les enseignantes ainsi que la majorité de leurs élèves qui ont pu bénéficier de cette expérience, trouvent que l'atelier est un outil pédagogique approprié pour apprendre sur la réalité des personnes de confessions ou de cultures différentes qui vivent à Québec et ailleurs dans le monde.

### Les jeunes participants ont apprécié :

«La franchise des animateurs. Le fait que toutes les questions soient permises»

« Être en contact direct avec les personnes concernées par les nombreux préjugés »

« Parler du voile puisque c'est un sujet avec beaucoup de préjugés»

« Le fait que l'on a pu poser nos propres questions directement »

« Apprendre plus sur les Musulmans»

« L'échange entre les élèves et les présentateurs»

« Les conversations et les débats sur les habitudes de vie des Musulmans »

« Connaitre les statistiques apportées au cours de la présentation »

Les intervenants communautaires interculturels en soutien et au développement des liens avec les com-

munautés ont également participé au programme de jumelage interculturel du CMQ permettant le rapprochement et la compréhension mutuelle entre des réfugiés syriens et des citoyens québécois. De plus, ils ont organisé une conférence sur la démystification des préjugés vis-à-vis des chercheurs d'emploi de confession musulmane afin de collaborer avec l'organisme Option-Travail pour mieux cerner les besoins de cette clientèle.

Le CMQ a participé à l'organisation du projet « À livres ouverts avec la communauté musulmane ». Initiée par le CIUSSSCN, cette activité, inspirée du concept de la « Bibliothèque vivante MD» basée sur les principes d'emprunt d'une bibliothèque classique permet à des individus de rencontrer des personnes qui sont prêtes à partager leur histoire et leurs expériences de vie. Le projet a eu un grand succès et plus de 50 participants ont pu bénéficier de cette expérience.

Aujourd'hui, dans la société québécoise de manière générale, les personnes immigrantes et racisées ren-



contrent plusieurs obstacles avant d'intégrer le marché du travail. Le taux de chômage à Québec malgré la pénurie de main-d'œuvre (7 % chez les immigrants) est plus élevé que dans la population en général. Cette difficulté est très présente chez les femmes musulmanes, et encore plus alarmante chez celles qui portent le foulard, selon une étude de cas réalisée en 2014 par le Conseil du Statut de la Femme.

En effet, si quelques secteurs notamment publics leur sont davantage ouverts, il semble que plusieurs entreprises, quant à elles, leur ferment pratiquement les portes. Cette étude révèle que parmi les femmes interrogées et qui portent le foulard, cinq sur six se trouvent au chômage. Cette mise à l'écart s'explique généralement par la persistance de certains préjugés tenaces.

Par ailleurs, depuis la dernière année, les organismes d'aide aux personnes immigrantes font le constat que certaines femmes portant le foulard et leurs familles respectives envisagent de quitter la région de Québec particulièrement parce qu'elles vivent de l'insécurité et qu'elles ne peuvent pas contribuer à leur société d'adoption à la hauteur de leurs compétences.

Afin de mieux comprendre la situation et de contribuer à trouver des solutions, le CMQ a amorcé une action visant le rapprochement et l'échange entre des femmes de confession musulmane portant le foulard et de potentiels employeurs. Cette action consiste à organiser une rencontre en collaboration avec « Option-Travail » entre des responsables d'entreprises et des femmes musulmanes portant le foulard qui désirent entrer sur le marché de l'emploi à Québec. Cette rencontre sera une occasion d'échanges et de connaissance mutuelle permettant de démystifier certaines idées erronées de part et d'autre. La rencontre permettra aux employeurs d'avoir un contact direct avec ces femmes sans intermédiaire afin de découvrir le profil professionnel de ces femmes motivées à joindre le marché de l'emploi. Elle se réalisera en octobre 2018.

L'ensemble des actions entreprises cette année a permis de jeter les jalons vers une meilleure compréhension intercommunautaire. Si les résultats sont encourageants, ils demeurent fragiles et les défis qui les accompagnent sont nombreux. Les efforts méri-

tent d'être poursuivis, encouragés et consolidés dans le temps.

Il est donc très judicieux de continuer le travail de sensibilisation au niveau des différentes composantes de la société et particulièrement au niveau de la jeunesse québécoise. Les jeunes ont démontré une ouverture à la diversité culturelle qui existe à Québec et ne demandent qu'à être davantage renseignés.

Le défi du mieux vivre ensemble ne peut réellement se réaliser qu'à travers l'éducation et la sensibilisation de tous.

## Le transport et l'accompagnement santé

Le CMQ offre un accompagnement aux personnes réfugiées qui doivent se rendre à leurs premiers rendez-vous médicaux. Il gère ainsi une banque de bénévoles qui assure ce service et qui effectue à la demande, les transports nécessaires. La volonté de répondre aux besoins des nouveaux arrivants par une offre de transport élargie a été proposée au CMQ par le CIUSSSCN en contrepartie d'un **agrément** et d'une rétribution minimale. L'organisme n'a cependant pas signé d'entente et poursuit sa réflexion sur la faisabilité de ce service, en lien avec sa mission.

À cet égard, le partenariat qui lie le CMQ au réseau de la santé comporte des enjeux qui ne se limitent pas qu'à une entente de principe empreinte de confiance et de collégialité; il doit aussi répondre à des critères de viabilité.



# L'IMMIGRATION

## économique et familiale



Durant 2017-2018, l'équipe de l'immigration économique et familiale a accueilli 459 nouveaux arrivants de la catégorie des travailleurs qualifiés, et 96 de la catégorie du regroupement familial. Les principaux pays de provenance des nouveaux arrivants issus de ces catégories sont la Côte d'Ivoire (27.81 %), le Cameroun (16.58 %), l'Algérie (6.89 %) et la Colombie (5.10 %). Au total, 742 usagers ont été accompagnés.

Une série d'ateliers de quatre sessions d'information a été offerte pendant l'hiver 2018 aux parents immigrants ayant des enfants de 0 à 12 ans. Les thèmes abordés avec les parents ont été les suivants :

- le développement physique et psychologique de l'enfant âgé de 0 à 12 ans
- la communication parent-enfant
- la discipline positive
- la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

Ainsi, afin de contribuer à diversifier cette offre de formation, de nombreux partenariats ont été créés avec des ressources externes et un questionnaire a été distribué pendant certaines séances afin d'évaluer l'importance de celles-ci et de considérer les points à améliorer. Cette collecte d'informations a permis de constater la pertinence de ces sessions et la satisfaction des usagers à cet égard.



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

Depuis six ans, le CMQ est mandaté par le MIDI pour animer les sessions d'information sur les Premières démarches d'installation (PDI). Durant l'année financière 2017-2018, le CMQ a offert 27 sessions aux personnes immigrantes nouvellement arrivées à Québec, issues de l'immigration économique et du

regroupement familial. L'objectif de ces séances d'information est de présenter les outils essentiels à leur installation, mais aussi d'inviter les personnes immigrantes à joindre le modèle de parcours favorisant l'intégration suggéré par le MIDI. Ainsi, pendant les trois heures de présentation, les participants sont informés et orientés afin qu'ils puissent être davantage outillés pour faire face aux difficultés inhérentes à leur adaptation.



# LES SERVICES

## aux personnes réfugiées

### Le sans rendez-vous

Dans le cadre des services de sans rendez-vous, un nombre total de 10 491 interventions a été réalisé entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 30 juin 2018. 9 483 interventions sont admissibles selon les paramètres du programme PRint et 1 008 interventions sont effectuées auprès de personnes non admissibles.

Les services du CMQ sont offerts aux nouveaux arrivants ayant obtenu leur résidence permanente ou leur citoyenneté depuis 5 ans et moins. En ce sens, il valorise l'accès à l'autonomie des personnes en offrant une prise en charge et des services qui se veulent dégressifs au cours des années. Cependant, il est contraire aux valeurs de l'organisme de refuser les personnes en situation de grande vulnérabilité (demandeurs d'asile démunis, personnes très isolées socialement, analphabètes, en situation de grande pauvreté, etc.) même si elles dépassent les critères administratifs du MIDI. Cela représente 10 % des interventions et il serait important, lors d'une future évaluation du programme PRint, que le ministère prenne en compte la réalité de ces personnes qui nécessitent un suivi à plus long terme pour atteindre les objectifs.



### Le tableau ci-dessous récapitule les interventions réalisées :

| TOTAL | VOLET 20 | VOLET 10 | VOLET 13 | NON ADMISSIBLE | 1 <sup>re</sup> RENCONTRE |
|-------|----------|----------|----------|----------------|---------------------------|
| 10941 | 5015     | 5382     | 50       | 1008           | 713                       |

**Interventions de Volet 20** ..... 48 % du nombre total des interventions admissibles

**Interventions de Volet 10** ..... 51 % du nombre total des interventions admissibles

**Interventions non admissibles** ..... 10 % du nombre total des interventions



Le Rallye 2018  
 Activité collective du jumelage interculturel  
 Crédit photo : Marc-Antoine Barré

## Le jumelage interculturel

Lors de cette deuxième année d'existence du programme de jumelage interculturel du CMQ, le nombre de jumeaux réfugiés et de jumeaux québécois n'a cessé d'augmenter. En tout, lors de l'année 2017-2018, ce sont 303 personnes qui ont participé au jumelage, dont 201 personnes réfugiées d'origine syrienne et 102 personnes membres de la société d'accueil. Ainsi, plus de 300 activités de jumelage ont été réalisées et huit activités collectives ont été offertes dont notamment une conférence sur l'histoire des origines du conflit syrien, une formation portant sur l'impact de la migration sur les dynamiques familiales de même qu'une formation portant sur l'identité québécoise en contexte d'interculturalité.

En outre, afin d'offrir un encadrement de qualité aux jumeaux réfugiés et aux jumeaux québécois, plus de 500 suivis de jumelage par courriel, par téléphone et à domicile ont été réalisés. Ajoutons qu'en 2017-2018, le MIDI a confié le mandat au CMQ d'offrir des conseils et des outils aux autres organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes qui souhaitent mettre sur pieds leur propre programme de jumelage interculturel, et ce, en complémentarité



avec les conseils et les outils déjà offerts par la responsable provinciale du jumelage interculturel à la Table de concertation au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Considérant que les organismes qui souhaitaient démarrer leur propre programme de jumelage interculturel ont été en mesure d'obtenir de nombreux conseils et plusieurs formations portant spécifiquement sur le jumelage de la part de la TCRI, le rôle du responsable du jumelage interculturel au CMQ s'est inscrit en complémentarité avec les conseils et les outils déjà offerts par la TCRI.

Ainsi, tout au long de la durée de l'entente entre le CMQ et le MIDI, le responsable du jumelage interculturel du CMQ a pu offrir des services à quelques organismes qui lui en ont fait la demande. Les services offerts par le responsable du jumelage interculturel du CMQ à ces organismes se divisent en deux catégories, soit 1) Les conseils octroyés et 2) Les outils partagés.

1) Les conseils octroyés par le responsable du jumelage interculturel du CMQ aux organismes qui en ont fait la demande incluent : les étapes de réalisation d'un programme de jumelage interculturel, la méthode de sélection des jumeaux arrivants, la méthode de sélection des jumeaux d'accueil, les idées d'activités collectives et les suggestions de formations à offrir, les principes généraux de médiation interculturelle lors de situations d'incompréhensions, de tensions et/ou de conflits entre les familles jumelées, les méthodes de suivi des jumelages et les propositions

de méthodes d'évaluation du programme de jumelage interculturel.

2) Les outils partagés par le responsable du jumelage interculturel du CMQ aux organismes qui en ont fait la demande incluent : le guide du jumelage interculturel, le questionnaire de pré-jumelage, le guide d'entrevue de pré-jumelage (pour les jumeaux arrivants et pour les jumeaux d'accueil), le contenu des séances d'informations portant sur le jumelage (PowerPoint de présentation), le code d'éthique et de confidentialité pour les bénévoles et les jumeaux, le questionnaire de suivi des jumelages et le contrat d'engagement qui ont été développés pour les jumeaux arrivants et les jumeaux d'accueil.

Enfin, bien que pour l'année 2017-2018, le programme de jumelage n'ait encore été offert qu'aux familles réfugiées d'origine syrienne, en 2018-2019, le CMQ offrira le programme à toutes les familles réfugiées de toutes origines confondues.

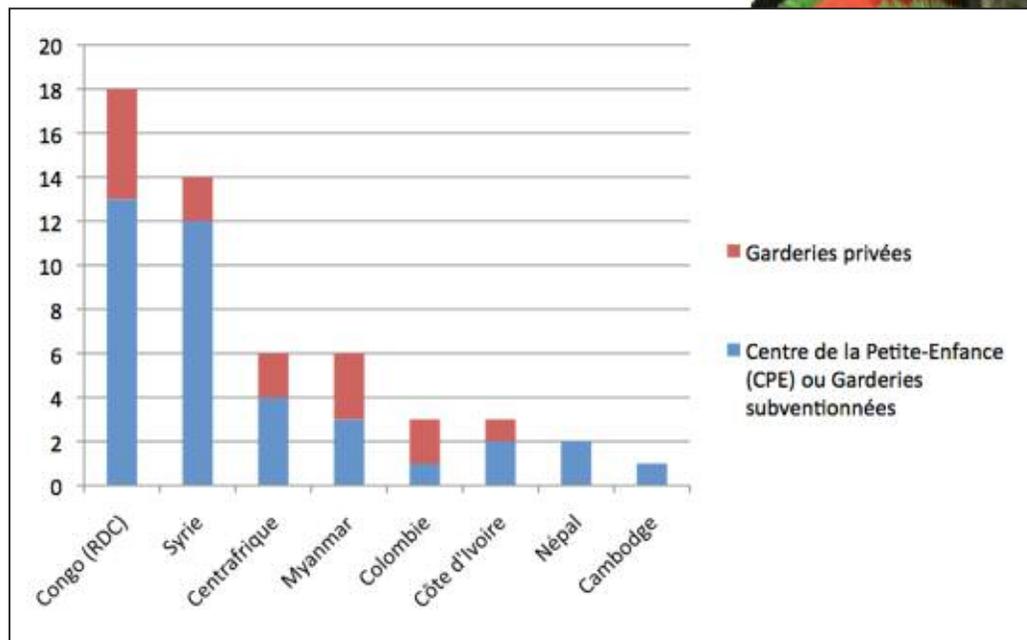


## Les services de garde à l'enfance

En 2017-2018, le CMQ a inscrit un total de 53 enfants en milieu de garde. Ces démarches ont été effectuées afin de permettre aux nouveaux arrivants de participer à la francisation du MIDI. Certains parents avaient besoin d'un milieu de garde afin de commencer un emploi ou encore une formation avec Emploi-Québec. La grande majorité de ces usagers étaient des réfugiés pris en charge par l'État, arrivés au Québec depuis moins de deux ans. Le CMQ a également aidé quelques travailleurs qualifiés et parrainés dans leurs recherches pour trouver un service de garde.

Trente-huit enfants ont été placés dans un Centre de la petite enfance (CPE) de la Capitale-Nationale ou dans une garderie subventionnée en milieu familial. quinze enfants ont été placés dans une garderie privée en milieu familial.

### Enfants placés dans un milieu de garde en 2017-2018 selon le type de milieu et le pays d'origine



Il existe de nombreux défis reliés à la recherche d'un service de garde pour les nouveaux arrivants. Il n'y a pas suffisamment de milieux disponibles pour répondre à la demande. Les places en CPE et en garderies subventionnées sont rares et doivent souvent être réservées. Lorsqu'un enfant est inscrit sur une liste, il y a un délai d'attente qui varie entre un et deux ans. Par ailleurs, lorsque les allophones amorcent la francisation, leurs enfants doivent être placés rapidement en milieu de garde.

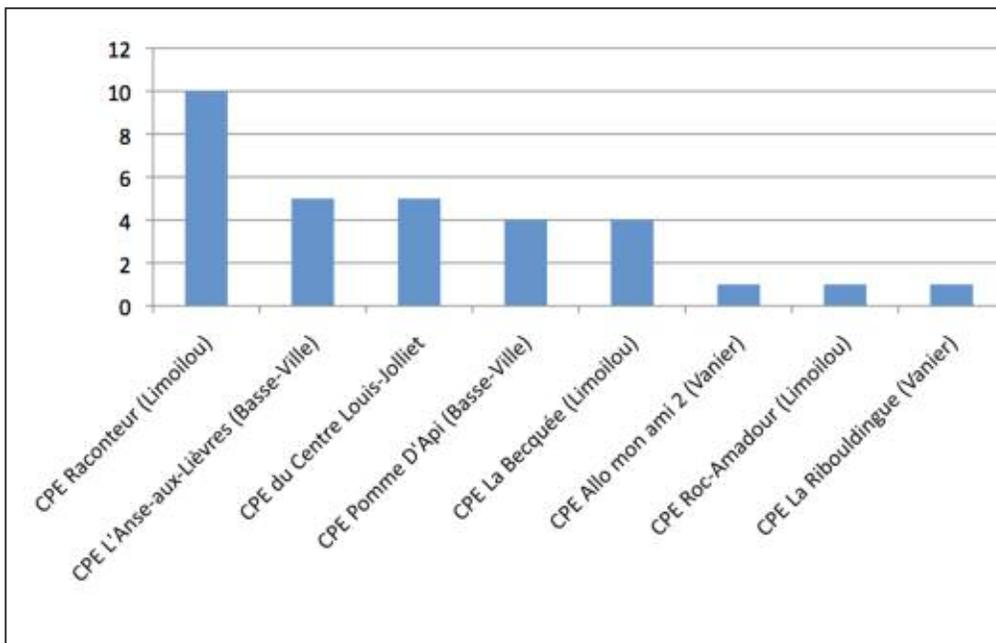
L'intégration de l'enfant se déroule beaucoup mieux lorsqu'il est inscrit dans un CPE. Les éducatrices qui œuvrent dans les CPE sont davantage outillées pour faire face aux barrières de la langue, aux différences culturelles, ainsi qu'aux besoins particuliers des enfants réfugiés. De plus, le coût réduit de ces milieux de garde facilite énormément leur accessibilité. Il est donc important que les nouveaux arrivants aient accès le plus rapidement possible à ces milieux. Heureusement, certains CPE sont sensibilisés aux besoins des personnes immigrantes nouvellement arrivées et réservent, lorsque cela est possible, des

places prioritaires pour les enfants issus de l'immigration. Cette bonne collaboration entre le CMQ et ces CPE se reflète par le nombre d'enfants qui ont pu bénéficier de places dans ces milieux.

À ce jour, aucune inscription n'a été complétée dans les Centres de la petite enfance des quartiers Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, notamment le CPE la Grosse tortue du Cégep Sainte-Foy. Malgré de nombreuses inscriptions aux places 0-5 ans, ces CPE ne se sont jamais manifestés pour offrir des places disponibles aux enfants des personnes réfugiées cette année.

Lorsqu'il n'est pas possible de placer un enfant dans un CPE ou dans une garderie subventionnée, il est inscrit dans une garderie privée en milieu familial. Bien qu'il existe d'excellentes garderies privées, elles sont généralement moins outillées pour répondre aux besoins des familles réfugiées, de plus, elles sont beaucoup plus coûteuses. Le MIDI et Emploi-QC remboursent un maximum de 25 \$ par jour en frais de garde. Il devient donc extrêmement périlleux de trouver des garderies privées qui coûtent seulement

### Nombre d'enfants ayant obtenu une place dans les différents CPE en 2017-2018



25 \$ par jour. La plupart de ces milieux privés facturent entre 30 \$ et 45 \$ par jour. Les personnes réfugiées nouvellement arrivées ne peuvent déboursé de telles sommes.

Par ailleurs, certaines difficultés se posent quant au remboursement des frais de garde du MIDI. Par exemple, une personne immigrante qui participe à temps plein à la francisation et qui débourse 500 \$ par mois en frais de garde devrait en théorie recevoir un chèque de remboursement mensuel couvrant 20 jours de services de garde. Malheureusement, le calendrier de remboursement du MIDI n'aide pas à la planification financière de ces dépenses. En effet, le MIDI envoie les chèques selon des dates irrégulières. Il est donc difficile pour le nouvel arrivant de prévoir son budget par rapport aux frais de garde. Il semble aussi que le MIDI envoie parfois des montants irréguliers qui ne correspondent pas toujours à ce que l'usager débourse réellement chaque mois. Bien que le Centre multiethnique de Québec s'assure que tous les documents de remboursement requis soient envoyés, le MIDI fournit en retour très peu d'explications par écrit quant aux montants alloués. Il serait souhaitable que chaque usager reçoive par écrit le détail relié au calcul du remboursement des frais de garde.

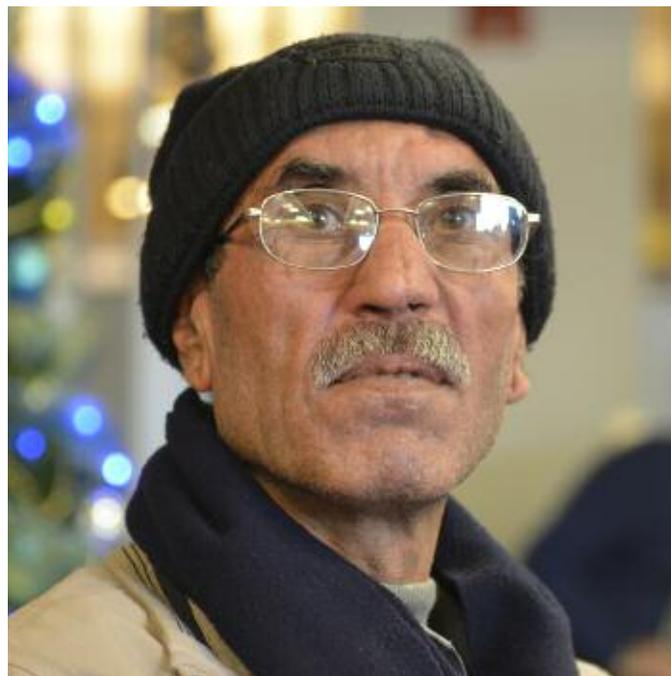
Le MIDI ne transmet pas les listes des nouveaux élèves en francisation au CMQ. Il envoie une lettre d'invitation aux usagers les informant des dates de début des classes. Les participants ne sachant évidemment pas lire le français, plusieurs d'entre eux ratent le début de leur francisation et doivent se réinscrire, car ils n'ont pas compris la lettre qu'ils ont reçue ou parce que le CMQ n'a pu trouver un milieu de garde à temps. Une meilleure collaboration entre le MIDI et les différents acteurs en francisation (écoles, organismes communautaires, etc.) serait souhaitable et pourrait grandement améliorer cette situation. Force est de constater qu'il existe un manque de communication et d'organisation entre le MIDI et les intervenants sur le terrain à cet égard.



## Le suivi à domicile

L'équipe d'intervenants sociales au suivi à domicile des réfugiés post-installation, pendant l'année fiscale 2017-2018, a soutenu 57 familles, soit un total de 162 individus. Chaque famille a été rencontrée entre quatre à six fois dans les huit semaines suivant l'arrivée dans leur premier logement. Cette démarche a permis de les soutenir dans leur bien-être, notamment en ce qui a trait à leurs besoins alimentaires, vestimentaires et matériels. L'installation et l'intégration des familles ont donc été favorisées par un travail de familiarisation avec les ressources communautaires de leur quartier ainsi que par un accompagnement dans les déplacements en autobus. L'aide précieuse apportée par les partenaires communautaires et institutionnels a joué pour beaucoup dans la rapidité avec laquelle les réfugiés nouvellement arrivés ont eu accès aux différents services.

De plus, les visites à domicile effectuées pendant cette année ont donné aux intervenants l'occasion de mieux connaître tous les membres de la famille dans leur nouvel environnement quotidien. Ce travail de milieu a favorisé l'orientation des usagers vers les services de base, a stimulé les apprentissages quant au fonctionnement interne du logement, a permis de soutenir la dynamique familiale parfois fragilisée par le parcours migratoire et a consolidé les forces des



usagers afin d'accroître leur autonomie. Ces rencontres ont également contribué à maintenir des relations harmonieuses avec le voisinage en sensibilisant les familles nouvellement arrivées aux valeurs communes de la société d'accueil, tout en respectant leurs particularités culturelles.

## Nombre de personnes rencontrées en 2017-2018

| FAMILLES               | INDIVIDUS | MOIS - 2017 | FAMILLES                  | INDIVIDUS | MOIS - 2018 |
|------------------------|-----------|-------------|---------------------------|-----------|-------------|
| 07                     | 18        | Juillet     | 03                        | 20        | Janvier     |
| 01                     | 1         | Août        | 02                        | 2         | Février     |
| 02                     | 11        | Septembre   | 01                        | 1         | Mars        |
| 16                     | 24        | Octobre     | 02                        | 4         | Avril       |
| 07                     | 26        | Novembre    | 03                        | 16        | Mai         |
| 07                     | 17        | Décembre    | 06                        | 22        | Juin        |
| Total de familles = 57 |           |             | Total des individus = 162 |           |             |

## L'accompagnement santé

La Clinique de santé des réfugiés (CSR) et le CMQ travaillent conjointement à l'accompagnement des personnes réfugiées prises en charge par l'État à leurs premières consultations médicales.

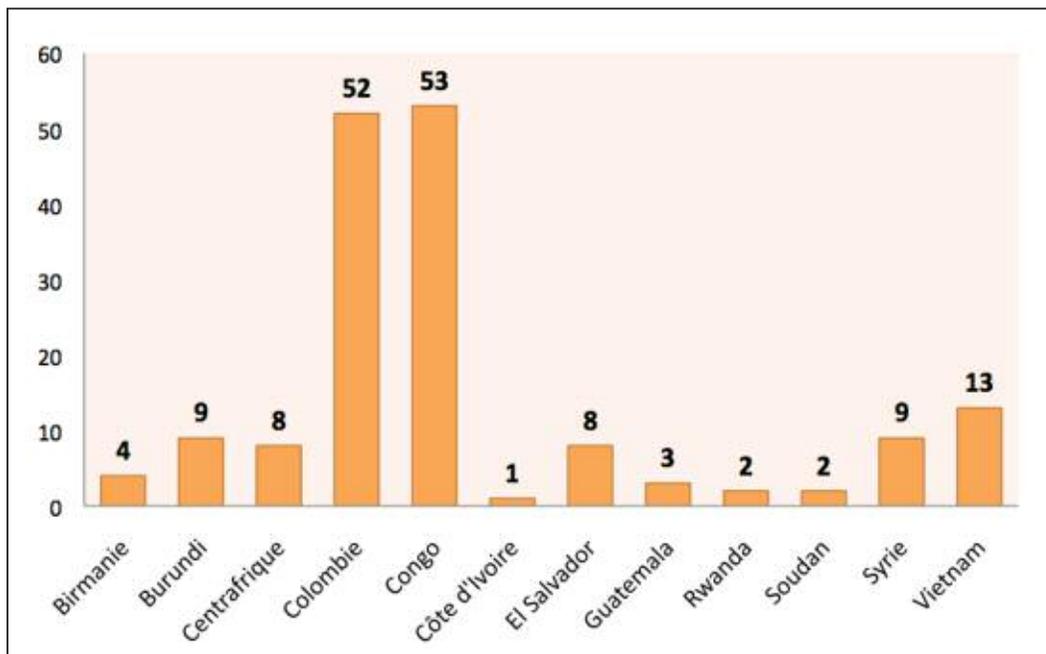
Sur une période de douze mois, soit du 1<sup>er</sup> juillet 2017 au 30 juin 2018, 164 nouveaux réfugiés ont été vus à la clinique des réfugiés.

À la fin de la période d'hébergement temporaire, l'intervenante du CMQ transmet, à la CSR, une fiche d'information finale bonifiée pour assurer une prise en charge adéquate et sécuritaire de la santé des réfugiés.

À cet effet, l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique s'effectue dans les quarante-huit à soixante-douze heures suivant l'arrivée de la personne réfugiée. Le tout premier rendez-vous, un triage infirmier (signes vitaux, symptômes, antécédents médicaux, maladies chroniques diagnostiquées, médication actuelle, initiation de la vaccination selon les indications du Programme québécois d'immunisation, etc.) est réalisé directement dans les locaux du CMQ. Ce rendez-vous sert principalement à trier



## Consultations médicales des réfugiés pour 2017-2018





# Pavillon Médecine dentaire

2420 Rue de la  
Terrasse

les urgences, le nouvel arrivant sera vu par l'infirmière de la clinique selon le degré de priorité.

## Soins dentaires gratuits

Au printemps 2018, la Faculté de médecine dentaire (FMD) de l'Université Laval (UL), en collaboration avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS CN), a offert aux RPCE desservis par le CMQ, la possibilité de recevoir des soins dentaires gratuits. Cette offre de soins a été rendue possible grâce à une contribution financière du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) conditionnellement à ce que les fonds nécessaires soient disponibles. Les traitements ont été effectués par des étudiantes et étudiants de 3e année supervisés par des dentistes cliniciens de la FMD de l'UL.

## Lunettes abordables

Afin de faciliter l'accès à des lunettes de qualité et abordables, Le CMQ recommande ses usagers à la lunetterie communautaire Le Marchand de lunettes qui propose un modèle entrepreneurial à vocation sociale, basé principalement sur la confiance, la solidarité et l'entraide.



# LES STATISTIQUES

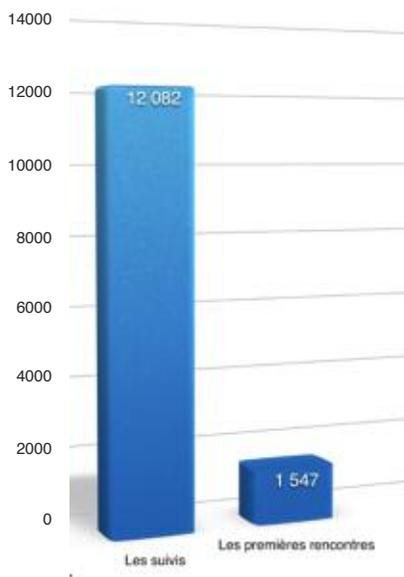
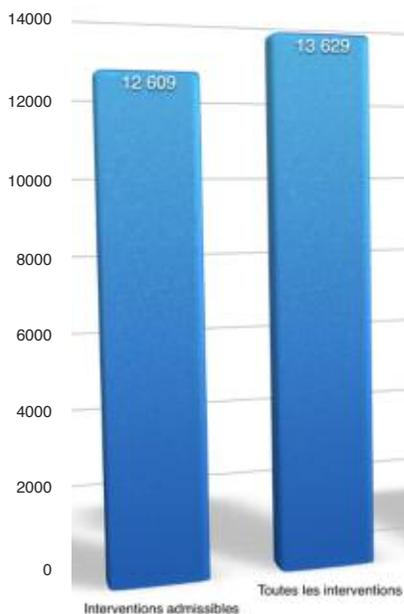
## Données CERI-GES

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.

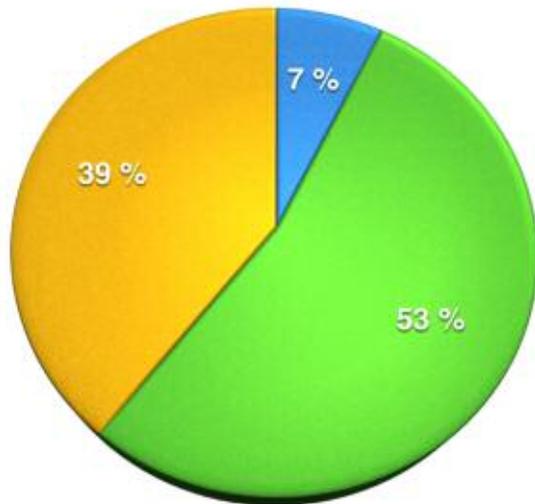


### Nombre d'interventions effectuées

Entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 30 juin 2018 en incluant la 1<sup>ère</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> année suivant l'obtention de la résidence permanente



**NOMBRE DE PERSONNES AYANT RECU  
DES INTERVENTIONS EN 2017 - 2018  
SELON LES VOLETS PRINT**



- RPCE : volet 20 – 163 personnes
- RPCE : volet 10 – 1 193 personnes
- Autres : volet 10 – 882 personnes

**TOTAL 2238 PERSONNES**

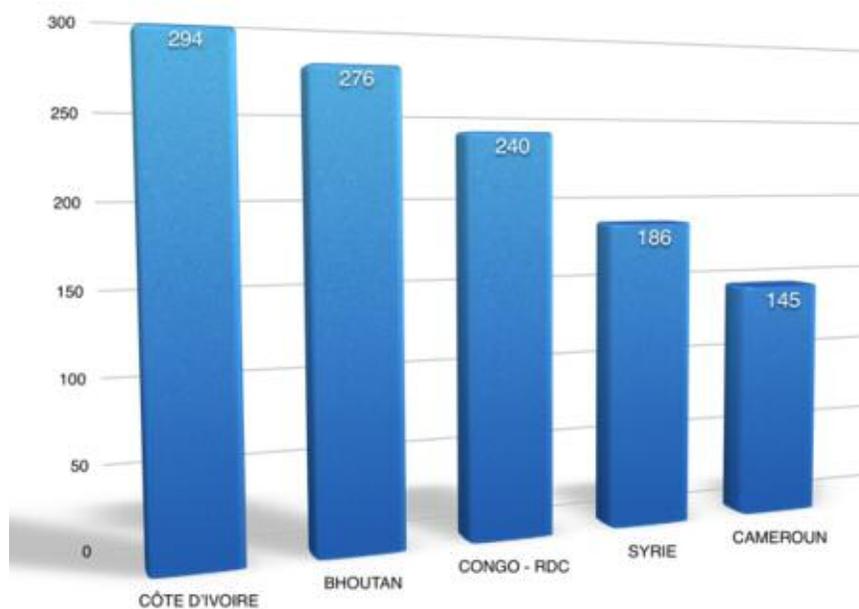
**STATISTIQUES GÉNÉRALES SELON LE STATUT**

| STATUT                      | HOMME       | FEMME       | TOTAL       | % TOTAL    |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| RÉSIDENT PERMANENT          | 1051        | 1124        | 2175        | 97,18      |
| CITOYEN CANADIEN            | 1           | 1           | 2           | 0,09       |
| DEMANDE RÉSIDENCE À L'ÉTUDE | 6           | 10          | 16          | 0,71       |
| DEMANDEUR D'ASILE           | 17          | 14          | 31          | 1,39       |
| DEMANDEUR D'ASILE RECONNU   | 6           | 7           | 13          | 0,58       |
| AUTRE                       | 0           | 1           | 1           | 0,04       |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1081</b> | <b>1157</b> | <b>2238</b> | <b>100</b> |

## STATISTIQUES GÉNÉRALES SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION

| CATÉGORIE                          | HOMME       | FEMME       | TOTAL       | % TOTAL    |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| TRAVAILLEURS QUALIFIÉS             | 366         | 347         | 713         | 31,86      |
| TRAVAILLEURS AUTONOMES             | 1           | 0           | 1           | 0,04       |
| ÉPOUX, CONJOINTS, PARTENAIRES      | 29          | 99          | 128         | 5,72       |
| ENFANTS                            | 3           | 3           | 6           | 0,27       |
| PARENTS OU GRANDS-PARENTS          | 1           | 3           | 4           | 0,18       |
| AUTRES PARENTS                     | 2           | 5           | 7           | 0,31       |
| RÉFUGIÉS PRIS EN CHARGE PAR L'ÉTAT | 638         | 655         | 1293        | 57,77      |
| RÉFUGIÉS PARRAINÉS                 | 11          | 5           | 16          | 0,71       |
| RÉFUGIÉS RECONNUS SUR PLACE        | 0           | 1           | 1           | 0,04       |
| MEMBRES DE LA FAMILLE D'UN RÉFUGIÉ | 0           | 4           | 4           | 0,18       |
| AUTRES IMMIGRANTS                  | 0           | 2           | 2           | 0,09       |
| INCONNU                            | 0           | 2           | 2           | 0,09       |
| NE S'APPLIQUE PAS                  | 30          | 31          | 61          | 2,73       |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>1081</b> | <b>1157</b> | <b>2238</b> | <b>100</b> |

### Cinq principaux pays d'origine



L'équipe du Réseau des agents de milieu interculturel (RAMI)



## Le réseau des agents en milieu interculturel

Le Réseau des agents de milieu interculturel (RAMI) a plusieurs années d'expertise à son actif et la valeur de son action est reconnue par les différents milieux où il apporte son soutien. Son savoir-faire dans les quartiers et dans les écoles facilite l'intégration des nouveaux arrivants et contribue à une certaine cohésion sociale. Il travaille de concert avec les ressources des quartiers, en amont de certaines problématiques comme l'isolement, le repli ou l'exclusion et son rayonnement favorise le développement d'une collectivité accueillante.

## Nouvelle subvention

Le CMQ, à l'instar des organismes des autres régions de destinations des RPCE a reçu du MIDI un soutien financier non récurrent pour les intervenants communautaires interculturels (RAMI) . Le montant de la sub-

vention a été fixé à partir de la cible régionale de RPCE (315) pour l'année en cours. Pour Québec il s'agit donc de 4,2 postes d'intervenants qui s'ajoutent à l'équipe du RAMI. Ces nouveaux intervenants participent à bonifier l'offre de services déjà en place et surtout à l'effort de documenter la pratique et les réalités de cette approche de proximité. Cela servira à mettre en place (dans certaines régions) ou à consolider, dans le cas de Québec, un réseau déjà structuré. Ces nouvelles ressources sont déployées notamment en petite enfance, en milieu scolaire volet sensibilisation/prévention, en santé et en développement habiletés sociales en soutien au projet d'Objectif Emploi (EQ) \*

**\*Le volet Objectif Emploi de Services Québec contraint les demandeurs d'aide sociale incluant les réfugiés admissibles à s'intégrer dans une démarche de soutien vers l'employabilité. La période de pré-francisation (suivant l'arrivée) ainsi que la francisation elle-même font partie des mesures de pré-employabilité reconnue.**

## 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 2016-2017 | Année 2017-2018 |
|--|-----------------|-----------------|
| Santé  | 223             | 310             |
| Soutien aux communications   | 2814            | 2439            |
| Suivi aux services de garde  | 626             | 456             |
| Rencontres (scolaires, autres)   | 507             | 474             |
| Suivi des inscriptions aux différents programmes                                       | 263             | 228             |
| Évaluations scolaires  | 167             | 90              |
| Intégrations scolaires   | 270             | 172             |
| Activités parascolaires  | 82              | 54              |
| Transports scolaires   | 264             | 175             |
| Transferts dossiers  | 79              | 78              |
| Aide matérielle scolaire   | 52              | 127             |
| Emplois et aide financière   | 61              | 146             |
| Suivi de l'aide matérielle   | 166             | 18              |
| Suivi de l'aide technique  | 57              | 39              |
| Intégration sociale (loisirs, activités, suivis à domicile, références aux organismes) | 598             | 146             |
| Référencement aux garderies  | 26              | 33              |
| Référencement aux logements  | 12              | 46              |
| Centres de formation   | 44              | 266             |
| Démarches PVÉ  | 2009            | 1541            |
| Logement   | non disponible  | 1620            |
| <b>TOTAL des interventions</b>   | <b>8320</b>     | <b>8458</b>     |

### Légende:

|                           |
|---------------------------|
| Santé et services sociaux |
| Éducation                 |
| Communautaire             |
| Logement                  |



## L'intervention en milieu de vie

L'animation du milieu de vie fait partie intégrante des services de proximité du CMQ.

L'intervention principale consiste à accompagner les locataires logés au sein des Habitations du Centre multiethnique de Québec pour qui le défi de l'adaptation est un enjeu majeur. Ces nouveaux arrivants sont sélectionnés suite à une évaluation sur leurs habiletés sociales initiales. Ils obtiennent un logement de transition après s'être engagé à travailler sur trois compétences spécifiques pour lesquelles ils auront un soutien :

- le maintien en logement
- les pratiques parentales
- l'organisation familiale

La famille qui accepte de résider dans les HCMQ s'engage, à la signature du code de vie, à participer activement aux démarches prescrites pour y arriver. L'intervenant en milieu de vie planifie une rencontre afin qu'ensemble ils puissent élaborer un plan d'intervention qui guidera la famille vers l'atteinte de ses objectifs. La transition vers un appartement permanent à l'extérieur des HCMQ fait partie inhérente de ce processus, elle s'inscrit dès le départ dans les

principes de base que les locataires doivent accepter. La durée du séjour peut varier selon la situation familiale, mais aussi selon l'implication et le respect des ententes établies.

En 2017-2018, trois familles ont quitté les HCMQ, elles ont ainsi libéré quatre appartements (une famille en occupait deux) qui ont pu être attribués à d'autres nouveaux arrivants.

Plusieurs ateliers sont proposés aux résidents en appui à leur plan d'intervention : la conception d'un budget, les cuisines collectives, la conservation des aliments, les pratiques parentales positives et des ateliers de français pour adultes ayant des contraintes temporaires.

Ils sont combinés à des activités ludiques ou en soutien scolaire auprès des enfants (bricolages, dessin, jeux divers, cercle de lecture, aide aux devoirs) et à des ateliers de français pour adultes ayant des contraintes temporaires

Une équipe de bénévoles investie contribue à l'organisation et à la réalisation de plusieurs de ces activités.

De multiples sorties ont été réalisées permettant aux familles de découvrir les attraits de leur milieu et les ressources de proximité.

# LE CALENDRIER

## des activités 2017-2018

### COLLABORATIONS, REPRÉSENTATIONS et FORMATIONS

|  |                         |  |
|--|-------------------------|--|
| <b>Tournoi de soccer des Nations (14e édition)</b>   | 8 et 9 juillet 2017     | Réalisation d'une activité sportive de rapprochement   |
| <b>Rencontre avec M. Vieira consultant du MIDI</b>   | 1 juillet 2017          | Rencontre sur l'évaluation du PRInt et de CERIGES  |
| <b>Rencontre avec le cabinet du MIDI et les représentants (3) des organismes d'accueil des RPCE</b>          | 12 juillet 2017         | Rencontre dans le but de discuter des ententes, des cibles, du jumelage et des coupures des organismes d'accueil   |
| <b>Rencontre avec M. Pierre-Luc Lachance candidat de l'Équipe Labeaume</b>                                   | 29 août 2017            | Rencontre de présentation  |
| <b>Rencontre avec les bénévoles du CMQ</b>   | 7 septembre 2017        | Présentation sur la gouvernance  |
| <b>Rencontre avec M. Jean Boulet adjoint au sous-ministre MIDI</b>   | 8 septembre 2017        | Rencontre d'échange et visite des locaux   |
| <b>Forum sur l'islamophobie genrée (Université Laval)</b>  | 14 et 15 septembre 2017 | Présentation et participation  |
| <b>Rencontre avec les gestionnaires du CIUSSSCN</b>  | 21 septembre 2017       | Formation « comprendre pour mieux prévenir la radicalisation violente chez les jeunes »  |
| <b>Rencontre avec les représentants du MIDI et les représentants des organismes d'accueil des RPCE</b>       | 11 octobre 2017         | Rencontre de discussions sur les ententes, les cibles, le programme de jumelage et les coupures imposées aux organismes d'accueil de réfugiés                    |
| <b>Rencontre au CHU de Québec</b>  | 18 octobre 2017         | Présentation des services du CMQ aux travailleurs sociaux (St -François D'Assise, Enfant -Jésus, Hôtel-Dieu de Québec, CHUL)                                     |
| <b>Semaine des rencontres interculturelles</b>   | 22 octobre 2017         | Collaboration à l'organisation du tournoi de soccer de la Ville de Québec  |
| <b>Rencontre entre organismes communautaires de la Ville de Québec et 3 représentants du Parti québécois</b> | 9 novembre 2017         | Participation à une consultation sur le plan de lutte contre la pauvreté   |
| <b>Activité « À livres ouverts »</b>   | 18 novembre 2017        | Collaboration à l'organisation d'une activité de sensibilisation en partenariat avec le CIUSSSVC, le CCIQ, Commission scolaire des Découvreurs et Option-Travail |
| <b>Rencontre d'un groupe d'étudiants du CÉGEP de Thedford Mines</b>  | 1er décembre 2017       | Présentation des services offerts aux personnes réfugiées du CMQ, échanges et discussion   |
| <b>Forum sur la valorisation de la diversité et la lutte contre la discrimination</b>                        | 5 décembre 2017         | Participation aux présentations et aux échanges  |
| <b>Émission La facture de Radio Canada</b>   | 12 décembre 2017        | Participation à une émission dénonçant les pratiques de vente douteuses de représentants d'Universitas envers les nouveaux arrivants                             |
| <b>Fête de Noël des nouveaux arrivants</b>   | 17 décembre 2017        | Organisation d'une activité sociale et culturelle pour les arrivants de l'année 2017   |

|  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
| Visite du CLD de Montmagny   | 10 janvier 2018                      | Organisation d'une rencontre auprès des nouveaux arrivants afin de leur présenter plusieurs entreprises qui embauchent à Montmagny  |
| Présentation de la SAAQ  | 16 janvier 2018                      | Réalisation d'un groupe témoin auprès d'intervenants dans le but de valider les modifications apportées au guide pour l'obtention d'un permis de conduire pour les nouveaux arrivants |
| Cocktail-bénéfice  | 17 janvier 2018                      | Réalisation d'une activité de financement et de visibilité pour le CMQ et les HCMQ  |
| Revues L'Express et L'Actualité  | 22 janvier 2018                      | Présentation de services et données sur l'immigration à Québec pour un numéro spécial sur la Ville de Québec  |
| Commémoration pour les victimes du 29 janvier 2017   | 29 janvier 2018                      | Participation du CMQ à la marche de solidarité en mémoire des victimes de l'attentat contre la Grande Mosquée de Québec   |
| Lac-à-l'épaule avec les différents intervenants travaillant avec la Clinique de Santé des réfugiés | 5 février 2018                       | Collaboration à une rencontre d'échange et de réflexion sur des objectifs communs à fixer et sur les possibilités de collaboration  |
| Présentation à l'IRDPO   | 8 février 2018                       | Présentation des services, des organisations et du profil de la clientèle desservie par le CMQ à une soixantaine d'éducateurs spécialisés   |
| Visite de mi-année du MIDI   | 21 février 2018                      | Bilan dont l'objectif est de vérifier les cibles des services prévus  |
| Participation à la formation OMÉGA   | 22 et 23 février 2018 et 2 mars 2018 | Formation dans le but de prévenir les situations de crise et d'outiller les participants à pacifier les relations problématiques  |
| Formation de Yurika Solution   | 5 mars 2018                          | Formation sur CERIGES, le rôle d'utilisateur et le rôle de superviseur  |
| Visite du MIDI   | 10 avril 2018                        | Présentation des locaux à la directrice de la gestion territoriale, Madame Siham Zouali   |
| Caisse populaire Desjardins de Limoilou  | 22 avril 2018                        | Représentation à l'assemblée générale annuelle  |
| Conseil de quartier du Plateau à Ste-Foy   | 24 avril 2018                        | Présentation des services et de la clientèle du CMQ lors de l'AGA du conseil de quartier du Plateau de la Ville de Québec   |
| MIDI/TCRI  | 7 mai 2018                           | Participation à une Journée de travail, à Montréal, avec les organismes des 14 régions des RPCE, la TCRI et le MIDI sur le rôle des intervenants communautaires interculturels        |
| CMQ/HCMQ/RIRE 2000/PEYO  | 11 mai 2018                          | Collaboration sur un projet d'accueil et d'aide à l'installation de personnes immigrantes embauchées par la Cie NOVIK   |
| Bureau de la députée Agnès Maltais   | 14 mai 2018                          | Participation à la soirée hommage et reconnaissance des bénévoles dans le comté de Taschereau   |
| RTC  | 23 mai 2018                          | Collaboration avec le Réseau de transport en commun (RTC) de la ville de Québec pour l'installation d'un écran tactile avec l'application NOMADE au CMQ                               |
| AGA de la TCRI   | 1er juin 2018                        | Participation et élection de la direction du CMQ au sein du Conseil d'administration de la TCRI regroupant plus d'une centaine d'organismes   |
| NOVIK et RIRE 2000   | 4 juin 2018                          | Collaboration dans le but d'améliorer l'organisation et l'installation de nouveaux travailleurs immigrants en provenance de Montréal  |
| Association des directeurs généraux des municipalités du Québec (ADGMQ)                            | 7 juin 2018                          | Participation à un panel « l'immigrant au cœur de la municipalité » dans le cadre du colloque provincial annuel qui avait lieu à Rimouski   |
| Visite de M. Florent Tanlet candidat libéral de Taschereau   | 15 juin 2018                         | Rencontre et représentation   |
| Université Populaire de Québec (U Laval)   | 16 juin 2018                         | Présentation sur l'accueil des réfugiés dans le cadre de la journée : « Le vivre ensemble mis à l'épreuve »   |
| Tournoi de soccer des Nations (15 <sup>e</sup> édition)  | 23 juin 2018                         | Réalisation d'une activité sportive de rapprochement  |

# LES ACTIVITÉS

## de groupe

En 2017-2018, le CMQ a offert 101 activités et ateliers collectifs totalisant 367 heures répartis sur douze mois. Ces rencontres, réalisées sous différents thèmes, ont réuni près de 2 186 participants.

### Ces activités sont divisées en cinq catégories :

**Les soirées d'information** visent à faire connaître les ressources existantes auprès des nouveaux arrivants. Lors de plusieurs de ces rencontres, des collaborateurs externes sont invités à venir présenter leurs programmes.

**Les suivis collectifs pour les réfugiés pris en charge par l'État** permettent aux nouveaux arrivants récemment établis de faire le point sur leur situation depuis leur arrivée à Québec.

**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. Ces échanges favorisent la transmission d'informations pertinentes, favorables à l'intégration.

**Les activités en soutien aux plans d'intervention pour les résidents des HCMQ** permettent aux résidents des HCMQ de réaliser leurs objectifs visant une meilleure adaptation et une plus grande autonomie.

**Les ateliers de préparation à la demande de citoyenneté** en soutien à la préparation des documents et des procédures relatives à l'obtention de la citoyenneté canadienne.



| CATÉGORIES  | NOMBRE D'ACTIVITÉS |
|---|--------------------|
| Soirées d'information   | 39                 |
| Suivis collectifs pour les réfugiés pris en charge par l'État                                   | 37                 |
| Cafés de bienvenue pour les travailleurs qualifiés et les membres de la catégorie de la famille | 12                 |
| Activités en soutien aux plans d'intervention pour les résidents des HCMQ                       | 10                 |
| Ateliers de préparation à la demande de citoyenneté   | 3                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>101</b>         |

# LA FORMATION

## du personnel

### Les réunions du personnel

En 2017-2018, les employés ont participé à un minimum de 26 réunions internes afin de planifier et organiser leur travail, réfléchir à leurs interventions et s'informer, pour un total de 78 heures. À cela s'ajoutent près de trois cents heures de formation interne qui ont été ainsi réalisées à travers la transmission des connaissances, l'intégration et la formation de nouveaux employés, la supervision des stagiaires, l'accompagnement des équipes et l'encadrement des bénévoles et des interprètes.

| RÉUNIONS     | NOMBRE | DURÉE (h) |
|--------------|--------|-----------|
| GROUPE       | 8      | 24        |
| SECTEUR      | 12     | 36        |
| COORDINATION | 6      | 18        |
| TOTAL        | 26     | 78        |



## CALENDRIER DE FORMATION DU PERSONNEL

| DURÉE                            | ACTIVITÉ  | RÔLE                          | INTERVENANT     |
|----------------------------------|---|-------------------------------|-----------------|
| 1 formation de 2 jours           | Formation « Comprendre pour mieux prévenir : la radicalisation violente chez les jeunes »<br>CIUSSSCN   | Participant                   | 15 intervenants |
| 1 formation de 3 h               | Atelier interculturel avec un groupe d'élèves en techniques ambulancières et quelques personnes immigrantes<br>Centre multiethnique de Québec | Organisateur / accompagnateur | 5 intervenants  |
| une rencontre de 3 h             | Atelier interculturel avec un groupe d'élèves en techniques ambulancières et quelques personnes immigrantes<br>Centre multiethnique de Québec | Participant                   | 5 intervenants  |
| 1 journée                        | Rencontre avec le Service de police de la Ville de Québec (SPVQ)  | Participant / accompagnateur  | 6 intervenants  |
| 1 journée                        | Fête des couleurs   | Participant                   | 1 intervenante  |
| 3 ateliers                       | Ateliers de préparation à la maternelle<br>Centre Louis-Jolliet   | Participant / soutien         | 3 intervenants  |
| 11 rencontres de 3 h             | Atelier interculturel pour le Programme Vacances Été  | Organisateur                  | 5 intervenants  |
| 1 rencontre de 3 h               | Formation Tireur actif<br>SPVQ  | Participant                   | 20 intervenants |
| 1 journée                        | Formation sur les demandeurs d'asile<br>TCRI  | Participant                   | 1 intervenante  |
| 3 rencontres (6 jours)           | Formation sur la prévention de la radicalisation violente   | Participant                   | 1 intervenante  |
| 2 jours                          | Congrès à Montréal sur la radicalisation violente   | Participant                   | 1 intervenante  |
| 1 fois par mois<br>10 rencontres | Rencontre en communauté de pratique   | Participant                   | 1 intervenante  |
| 7 rencontres de 3 h              | Rencontre de parents pour le Programme Vacances Été et les activités estivales  | Organisateur                  | 5 intervenants  |
| 1 journée                        | Journée d'échange avec les intervenants en HLM  | Participant                   | 1 intervenante  |
| 1 journée                        | Formation « Outils et interventions face aux comportements perturbateurs des locataires : AGIR au lieu de RÉAGIR »                            | Participant                   | 1 intervenante  |

| DURÉE               | ACTIVITÉ  | RÔLE                              | INTERVENANT   |
|---------------------|---|-----------------------------------|---|
| 1 rencontre de 3 h  | Formation intervenir auprès des personnes immigrantes   | Organisateur                      | 1 intervenant   |
| 1 journée           | Colloque « femmes immigrantes et violence »<br>OMHQ   | Participant                       | 1 intervenante  |
| 1 journée           | Colloque « L'après 29 janvier »   | Participant                       | 1 intervenante  |
| 2 journées          | Congrès « Building connections »<br>Université Concordia  | Participant                       | 1 intervenante  |
| 1 journée           | Colloque « Préparation à l'école- Nouveaux arrivants »  | Participant                       | 2 intervenantes   |
| 1 journée           | Journée d'étude « Philosophie, polarisations sociales<br>et dérives sécuritaires »<br>CLSC Parc-Extension   | Participant                       | 1 intervenante  |
| 8 rencontres de 3 h | Équipe intersectorielle spécialisée en prévention<br>de la radicalisation violente  | Participant membre<br>de l'équipe | 1 intervenante  |
| 1 journée           | Journée des partenaires aidants du Centre de<br>Formation professionnelle de Charlesbourg   | Participant                       | 3 intervenantes   |
| 1 rencontre de 3 h  | Programmes de la Sécurité du revenu   | Participant                       | 1 intervenante  |
| 1 journée           | Communication interculturelle   | Participant                       | 1 intervenant   |
| 1 journée           | Gestion de la diversité culturelle dans les milieux de travail  | Participant                       | 1 intervenant   |
| 1 journée           | Intervenir auprès des hommes exerçant de la violence<br>en contexte conjugal et familial  | Participant                       | 1 intervenant   |
| 1 journée           | Formation continue pour les superviseuses et superviseurs<br>de stage en travail social et criminologie<br>« Devenir caméléon sans perdre sa couleur :<br>le défi de l'heure pour les superviseuses et superviseurs » | Participant                       | 1 intervenant   |
| 3 journées          | Formation OMÉGA pour les travailleurs dans la communauté  | Participant                       | 1 bénévole,<br>3 intervenants et<br>1 membre de<br>la direction |
| 1 journée           | Formation à la supervision pédagogique<br>de stages universitaires en travail social.<br>École de travail social et de criminologie Université Laval  | Participant                       | 1 intervenant   |
| 1 journée           | « Les impacts de la migration sur<br>les dynamiques familiales »<br>TCRI  | Participant                       | 1 intervenant   |
| 2 journées          | « L'identité québécoise et l'intervention interculturelle »<br>TCRI   | Participant                       | 1 intervenant   |



# LES COMITÉS,

tables de concertation,  
regroupements et consultations

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

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

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

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

**Le conseil d'administration de la TCRI :** la direction du CMQ a été élue administratrice du conseil d'administration de la TCRI en juin 2018 pour un mandat de deux ans

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

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

**Le Comité intersectoriel :** regroupant différents intervenants afin d'élaborer les actions et les interventions propices au rétablissement des per-

sonnes 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 de concertation en immigration de la région de la Capitale-Nationale (TCIR) :** 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 Comité Limoilou Pluriel :** visant une intégration durable des personnes immigrantes dans l'arrondissement La Cité-Limoilou

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

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

## Les médias

Le CMQ a collaboré à plusieurs entrevues réalisées à Radio-Canada, Télé et Radio, CBC Radio-One, TVA, le journal Le Soleil, Le Journal de Québec, Les immigrants de la Capitale, Les revues l'Express et l'Actualité, etc.

# LES PRIORITÉS

## 2018 - 2019

- Le “vivre ensemble” : poursuite des efforts de sensibilisation de la communauté d'accueil notamment à travers la poursuite d'un projet en partenariat
- Le dépôt d'une demande de financement à CENTRAIDE en soutien à la mission notamment pour l'intervention en milieu de vie
- Le développement du profil professionnel des RPCE : implantation d'une procédure interne pour le documenter et recherche ou consolidation de partenariats à l'externe
- L'intervention auprès des RPCE dans les années subséquentes à leur installation (entre 2 et 5 ans après leur arrivée) : documentation des services de post installation et organisation des interventions spécifiques en lien avec les besoins identifiés notamment par l'embauche d'un intervenant.
- La stabilisation des ressources humaines : prise en compte des besoins nécessaires au développement du sentiment d'appartenance.

## L'autofinancement

Les activités d'autofinancement ont généré plus de 10 % des revenus du CMQ en 2017-2018. La banque d'interprètes, les dons récoltés dans le cadre de la campagne de financement en particulier du cocktail-bénéfice, les dons pour la fête de Noël, et le tournoi de soccer et les dons privés générés par le site CANADON constituent les principales sources de ce revenu.

## Dons reçus et encaissés dans le cadre de la campagne majeure de financement CMQ/HCMQ au 30 juin 2018

| DONATEUR  | MONTANT       |
|---|---------------|
| Caisse Desjardins de Québec   | 25 000        |
| Cocktail-bénéfice (vente billets, encans silencieux et dons lors de l'activité) | 22 850        |
| Caisse Desjardins de Charlesbourg   | 10 000        |
| Industrielle Alliance   | 10 000        |
| Fonds Famille d'Amours  | 10 000        |
| Caisse Desjardins des Rivières  | 5 000         |
| Quillorama  | 5 000         |
| Agnès Maltais, députée de Taschereau  | 2 500         |
| Autres dons (individuels et organismes confondus)                               | 230           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>90 580</b> |





## Les remerciements

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

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

---

# En reconnaissance de leur soutien financier

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

La Ville de Québec

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

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

Le ministère de la Santé et des Services sociaux

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

Le Secrétariat à la Capitale-Nationale (SCN)

Avenir d'enfants

La fondation Chagnon

**Immigration,  
Diversité  
et Inclusion**

Québec 

Éducation  
Loisir et Sport  
Québec 

VILLE DE  
QUÉBEC 

Santé  
et Services sociaux  
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