

# RAPPORT ANNUEL

## 2007-2008

*Enraciné dans la  
communauté  
depuis 1960*



Centre multiethnique  
de Québec

## ■ Mission:

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



## ■ Table des matières :

Le mot de la présidente .....	5
L'historique .....	6
Le conseil d'administration .....	7
Le personnel .....	8
Les bénévoles .....	9
Les interprètes .....	9
Les faits marquants de l'année 2007-2008 .....	10
Les services d'accueil et d'établissement .....	11
L'adaptation et l'intégration à la société québécoise .....	16
Le soutien à l'intégration .....	19
Les rencontres individuelles .....	19
Les activités de groupe .....	22
Nouveautés 2007 .....	24
Les projets d'amélioration des services .....	26
La représentation .....	27
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations .....	28
L'autofinancement .....	29
Le développement des services .....	30
Les remerciements .....	30



## ■ Le mot de la présidente :

Depuis 48 ans, le Centre multiethnique de Québec (CMQ) poursuit la mission d'accueillir les nouveaux arrivants et de les aider à s'établir et à s'intégrer dans la société québécoise. Au fil des années, il a optimisé son intervention et diversifié ses collaborations.

Avec une équipe dynamique, le CMQ a cette année, augmenté son rayon d'action en créant un site Internet permettant ainsi aux personnes désireuses d'immigrer de se renseigner plus facilement sur l'aide et l'accompagnement offert, depuis leur pays d'origine. De plus, dans un souci d'améliorer l'administration de ses services, il a élaboré plusieurs politiques dont notamment une politique de qualité des services.

Appuyé sur de solides partenariats, il a lancé trois nouveaux programmes : un programme d'aide et d'accompagnement social avec l'organisme Lis-moi-tout-Limoilou, un programme d'accompagnement en santé avec le centre de santé et de services sociaux Québec-Sud et un programme de soutien aux parents d'adolescents, avec l'organisme Entraide-parents.

Enfin, l'énergie déployée par de dévoués bénévoles, les interprètes et les membres du conseil d'administration contribue à la réussite des activités du CMQ.

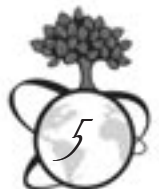
Le CMQ aura bientôt 50 ans et malgré ses succès et son rôle largement positif, il doit constamment se questionner sur son action dans une société en évolution et sur la meilleure façon de répondre à sa mission.

Le rapport annuel qui vous est présenté ici fait état des réalisations au cours de l'année 2007-2008 et reflète l'engagement du CMQ dans la communauté.

Je remercie l'équipe du CMQ et tous ceux qui de près ou de loin appuient son action.

*Marie-Claude Gilles*

**Présidente**



## ■ L'historique :



Depuis 1960, le Centre multiethnique de Québec (CMQ), autrefois la Fraternité canadienne puis la Fraternité multiculturelle, accueille les immigrants qui arrivent à Québec. À l'origine, le fonctionnement de la Fraternité canadienne reposait uniquement sur le dévouement des bénévoles. Les activités organisées comportaient principalement des dimensions sociales et culturelles; elles étaient destinées à aider les immigrants à s'installer et à amener immigrants et québécois à partager leurs richesses culturelles.

Aujourd'hui, la mission du Centre multiethnique de Québec est d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories et de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leur accès à de meilleures conditions socio-économiques. Cette mission s'accomplit par le biais d'interventions individuelles et de groupe et par la participation active à différents comités.

Le dynamisme du CMQ se manifeste dans la réalisation des nombreux projets qui voient le jour chaque année: les groupes de soutien pour les femmes et pour les parents, les conférences et les cafés-rencontres, les accompagnements à la clinique de santé et les suivis à domicile, etc.



## ■ Le conseil d'administration :

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 4 juin 2007. À cette date, quatre postes étaient vacants au conseil d'administration. L'assemblée générale a élu le nouveau conseil d'administration suivant :

Mme Marie-Claude Gilles	Présidente
M. Bogdan Pietrulewicz	1 <sup>er</sup> vice-président
M. Jean-Marie Godin	Trésorier
Mme Hélène Gamache	Secrétaire
M. Esad Kavazovic	Administrateur
M. Mohamed Lamine Conde	Administrateur
M. Pierre Proulx	Administrateur
Mme Louise Baillargeon	Administratrice
M. Charles-Henri Audet	Administrateur

Les membres du conseil d'administration ont tenu huit assemblées régulières. Ils se sont notamment penchés sur les dossiers du financement et de l'intérim de la direction du CMQ qu'ils ont assumés de mai à août 2007 pour pallier à l'absence de la directrice. Les assemblées du conseil d'administration ont eu lieu les :

18 avril 2007  
 4 juin 2007  
 22 août 2007  
 24 octobre 2007  
 28 novembre 2007  
 16 janvier 2008  
 22 février 2008  
 8 mars 2008



## ■ Le personnel:

L'équipe des employés permanents et contractuels:

Mme Karine Verreault	Directrice
Mme Monique Levac	Secrétaire jusqu'en septembre 2007
Mme Marie-Eve Couillard	Secrétaire d'août à octobre 2007
Mme Aminata Pene	Secrétaire depuis octobre 2007
Mme Dominique Lachance	Intervenante et directrice par intérim depuis septembre 2007
Mme Hélène Gosselin	Coordonnatrice des services d'accueil aux réfugiés
M. Serif Pervanic	Intervenant à l'accueil des réfugiés
Mme Kanita Jandric	Intervenante à l'accueil des travailleurs qualifiés
Mme Liliana Hernandez	Intervenante auprès des groupes (femmes, parents d'adolescents)
M. Gerardo Rojas	Intervenant à l'accueil des réfugiés
Mme Martha Tarazona	Intervenante à l'accompagnement santé
Mme Diane Plourde	Intervenante à l'accueil des réfugiés
Mme Marie Hélène Labonté	Stagiaire en service social
Mme Françoise Ntakirutimana	Stagiaire en service social

L'équipe s'est réunie régulièrement au cours de l'année afin d'échanger sur les activités en cours, se transmettre de l'information et discuter du développement des services. De plus, les membres de l'équipe ont bénéficié de plusieurs sessions de formation.

Les langues parlées par le personnel sont le français, l'espagnol, l'anglais, le bosniaque, le russe, le serbo-croate et le oulof.



## ■ Les bénévoles :

Les bénévoles font partie du CMQ depuis sa création en 1960. Aujourd'hui, ils sont au nombre de 45 environ et sont engagés dans des activités telles que le conseil d'administration, l'aide à l'installation des réfugiés, la réalisation des activités ponctuelles comme la fête de Noël et le tournoi des Nations, le secrétariat. Leur rôle est essentiel puisqu'ils assurent une présence constante au sein de ces activités qui ne pourraient être réalisées sans leur participation.

On compte environ 2800 heures de travail bénévole, soit l'équivalent d'un peu plus de 80 semaines à temps plein.

## ■ Les interprètes :

Les services aux nouveaux arrivants sont offerts dans leur langue maternelle. Le CMQ fait donc appel à des interprètes qui sont le plus souvent originaires des mêmes pays que les immigrants reçus.

En 2007-2008, 18 interprètes ont fourni 1387 heures de travail pour lesquelles ils ont reçu une compensation financière.

Les interprètes ont le double mandat d'interprétariat linguistique et culturel. Ils sont présents avec les intervenants autant à l'accueil que lors du suivi.

Nous avons fait appel aux interprètes pour les langues suivantes : l'anglais, l'arabe, le bosniaque, le bulgare, le dari, l'espagnol, le farsi, le kinyarwanda, le kirundi, le lingala, le mandarin, le roumain, le russe, le swahili.





## ■ Les faits marquants de l'année 2007-2008 :

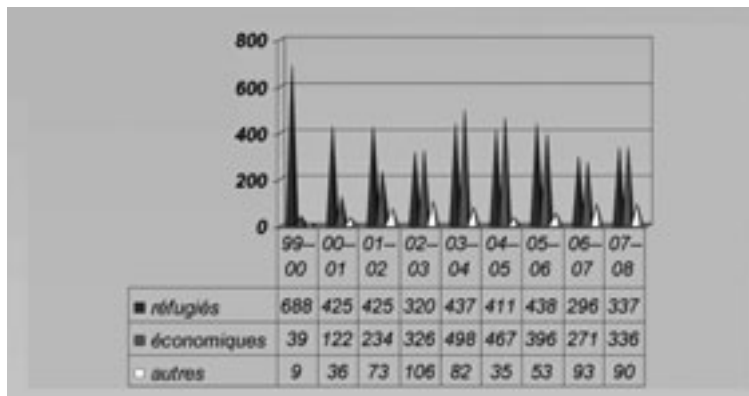
- Instauration du programme de groupe de soutien à l'intention des parents d'adolescents « Parent d'ado..., une traversée » en collaboration avec Entraide parents.
- Mise en œuvre de la Clinique de Santé pour les Réfugiés en partenariat avec le CSSS de la Vieille-Capitale.
- Structuration du projet de développement de l'employabilité de nouveaux arrivants (SODENA).
- Poursuite des groupes de soutien à l'intention des femmes allophones et francophones.
- Réorganisation de l'accueil des réfugiés en réponse aux modifications dans les paramètres du programme d'aide à l'installation des réfugiés (PAIR): changement de lieu d'hébergement temporaire et de fournisseurs de vêtements.
- Développement du partenariat avec les Centres de la petite enfance (CPE) et les services de garde en milieu familial.
- Inauguration du site Internet du CMQ.
- Dépôt d'un mémoire à la Commission de la Culture de l'Assemblée Nationale du Québec relatif à la planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010.
- Collaboration à de nombreux comités de travail nationaux et régionaux visant notamment à améliorer les conditions d'établissement des nouveaux arrivants.



## Les services d'accueil et d'établissement:

Entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2008, le CMQ a accueilli 763 nouvelles personnes, dont 337 réfugiés pris en charge par l'État, 336 travailleurs qualifiés et 90 personnes d'autres catégories comme représentées à la figure 1.

**Figure 1**  
Immigrants accueillis par catégorie d'immigration



Les services d'accueil et d'établissement sont les suivants :

- Évaluation des besoins
- Recherche d'un hébergement temporaire ou d'un logement
- Information et inscription aux programmes universels
- Références aux services et ressources appropriés
- Support social
- Suivi des démarches
- Soutien continu à l'adaptation et l'intégration

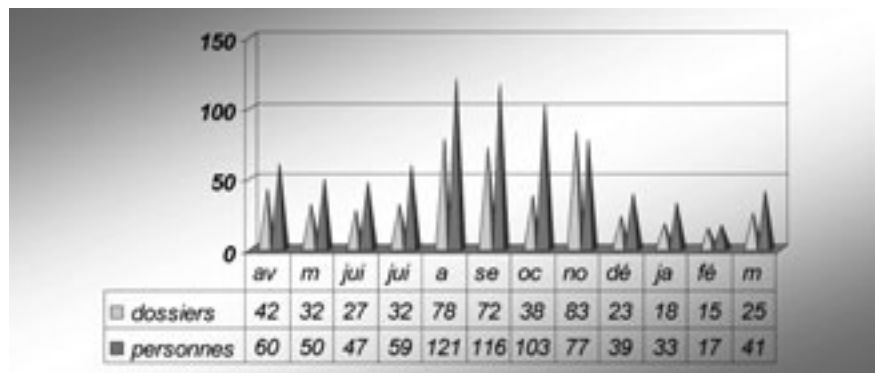


## Les services d'accueil et d'établissement:

Le service d'accueil et d'établissement se définit d'abord à travers un support individuel et personnalisé où chaque personne est écoutée, soutenue et informée tout au long de la démarche nécessaire à la compréhension de sa situation et à la résolution de sa difficulté. Toutes les personnes immigrantes admissibles sont rencontrées en entrevue durant laquelle les besoins sont exprimés. Elles sont également informées des différentes perspectives qui s'offrent à elles un regard de ces mêmes besoins et un plan d'action à court, moyen ou long terme est établi. Les références appropriées et le suivi aux démarches initiées font aussi partie intégrante du processus.

Les réfugiés ont constitué cette année 44% des nouveaux arrivants, les travailleurs qualifiés 44% et les catégories autres 12%. Les immigrants des autres catégories étaient: les parrainés, les demandeurs d'asile ayant une demande de résidence à l'étude ou les citoyens canadiens. Parmi les 763 personnes accueillies, soit 454 adultes et 309 enfants, 50% étaient de sexe féminin et 50% de sexe masculin. Le nombre d'arrivées s'échelonnent sur toute l'année avec une augmentation significative pendant l'automne, comme l'indique la figure 2.

**Figure 2**  
**Immigrants accueillis mensuellement**



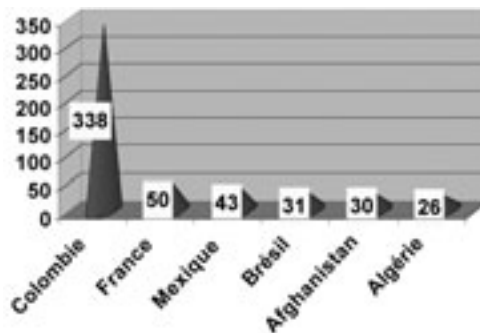
- dossiers: inclut tous les membres de la famille
- personnes: représente le total des immigrants accueillis mensuellement



## Les services d'accueil et d'établissement:

Les services du CMQ sont dispensés du lundi au vendredi, les lundis, mercredis et vendredis, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et les mardis et jeudis de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 18 h, 52 semaines par année. La figure 2 représente le nombre de dossiers et le nombre total d'immigrants accueillis mensuellement. Au total, des immigrants représentant 46 nationalités ont été accueillis en cours d'année. Les principales origines des nouveaux arrivants sont illustrées à la figure 3.

**Figure 3**  
Principales origines des nouveaux arrivants



Dans le cadre du rétablissement des réfugiés financé par le biais du programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec (MICC), les intervenants accompagnent les réfugiés pour franchir les étapes suivantes :

**Accueil à l'hôtel :** information sur le rôle du CMQ, sur les démarches d'installation et le suivi. Cueillette de besoins, discussion sur le logement (disponibilité, typologie, coût, services de proximité) et explication du bail, de la procédure pour la recherche de logements et des différents trajets d'autobus en fonction du secteur de résidence. Explication des formulaires (sécurité du revenu, prestations fiscales pour enfants, allocation logement, remboursement de la TPS et dossier pour le CMQ), accompagnement pour l'achat de vêtements, prise de la photo pour la carte d'assurance-maladie et accompagnement pour l'obtention de la carte d'assurance sociale.

**Recherche de logement :** visite de logements, explication et signature du bail ou de la preuve de résidence. Les intervenants complètent ensuite les formulaires et avec les autorisations appropriées transmettent les renseignements requis aux centres locaux d'emploi pour l'ouverture des dossiers, aux fournisseurs pour la livraison des meubles et aux instances gouvernementales pour l'obtention de la carte de résidence permanente.

**Installation :** Prise de possession du logement choisi, remise de documents officiels (chèques pour l'épicerie, document pour accès aux services de santé en attendant la carte d'assurance-maladie), réception des articles ménagers, mesures des fenêtres, commande et installation des stores, livraison des meubles (chambres et cuisine), récupération du chèque de dépannage au centre local d'emploi, ouverture du compte de banque, demande d'installation du téléphone, épicerie, renseignements utiles sur le logement, sur le transport en commun et sur les services du quartier.

**Les jours suivant l'installation :** vérification des démarches amorcées, inscription des enfants à l'école primaire et secondaire ou sur les listes d'attente des centres de la petite enfance, les enfants d'âge préscolaire, en prévision du début de la francisation des parents.

Ces démarches d'installation des réfugiés pris en charge par l'État sont particulièrement normées et s'échelonnent habituellement sur trois jours.

**Suivi :** les intervenants du CMQ visitent les familles et les personnes seules à domicile entre 7 à 10 jours après l'installation afin de s'assurer du bien-être des nouveaux arrivants. Par la suite, ces derniers sont invités dans les locaux du CMQ entre 4 à 6 semaines après l'arrivée à une rencontre collective dont l'objectif est de répondre aux questions générées par les quelques semaines d'expérimentation en sol québécois.



## Les services d'accueil et d'établissement:



Depuis plusieurs années, le CMQ a adapté son offre de services aux travailleurs qualifiés. En effet, les données compilées chaque année démontrent que non seulement ces personnes immigrantes proviennent de régions du monde des plus diversifiées, mais que leurs besoins s'avèrent plus complexes et nécessitent un accompagnement soutenu dans les premiers mois d'installation. À cet égard et selon l'évaluation de chaque situation, les travailleurs qualifiés reçoivent les mêmes services que les réfugiés, toutefois sans accompagnement physique. Ils sont également invités à participer aux rencontres de groupes et aux activités collectives dont un des objectifs principaux est de faciliter l'adaptation des nouveaux arrivants par le biais d'une approche de sensibilisation visant l'identification précoce des situations nécessitant une action préventive.

Les demandeurs d'asile, en plus d'avoir accès aux services d'accueil réguliers, sont soutenus et orientés dans leur processus d'immigration. Ce soutien peut en moyenne être d'une durée de un à deux ans puisqu'il correspond aux délais requis à l'heure actuelle pour recevoir la décision de la Commission de l'Immigration et du Statut de Réfugié (CISR). L'obtention ou non du statut de réfugié déterminera les démarches qui s'ensuivront: demande de résidence permanente pour des considérations humanitaires, examen des risques avant renvoi ou demande de résidence permanente.

Les membres de la catégorie famille dits parrainés ont également accès à tous les services d'accueil et de support nécessaires à l'intégration. Cependant, force est d'admettre que si la présence du répondant au parrainage souvent issu de la communauté d'accueil ou ayant déjà la résidence permanente se révèle dans la majorité des cas être un élément facilitateur dans l'adaptation de la personne nouvellement arrivée, elle peut aussi être un frein quant à l'utilisation des services offerts aux personnes immigrantes. Une telle attitude peut avoir comme conséquences d'isoler la personne et de compromettre ses chances de participation dans la société québécoise. Le CMQ mise donc sur son engagement auprès des requérants principaux dans les dossiers de réunification familiale afin de sensibiliser adéquatement ces derniers à la pertinence pour les nouveaux arrivants parrainés de connaître et d'utiliser les ressources disponibles et les services adaptés à leur situation.



## ■ L'adaptation et l'intégration à la société québécoise :



Une fois les activités d'accueil terminées, les intervenants répondent aux préoccupations des nouveaux arrivants, les aident à résoudre divers problèmes, interviennent auprès d'instances extérieures, s'assurent de la poursuite des démarches effectuées à l'accueil, réfèrent aux organismes et institutions lorsque requis, etc. Parmi les préoccupations les plus fréquemment exprimées autour desquelles s'articulent bon nombre d'interventions notons l'impact du processus d'adaptation sur la dynamique familiale (éclatement de la famille, changement de rôle, situation intergénérationnelle, etc.), la gestion de la précarité et de l'insécurité liée aux difficultés économiques, les problématiques de santé physique et mentale, l'actualisation du projet de vie, les dédales de la réunification familiale et l'adaptation des jeunes en milieu scolaire. Dans le cadre de sa mission, les démarches que le

CMQ effectue auprès des personnes réfugiées et immigrantes visent à cerner les besoins nécessitant la mise en action d'un continuum de services directs notamment avec le réseau de la santé et des services sociaux ou d'autres organismes de la société d'accueil.

Ainsi, en 2007-2008, le nombre total de personnes auxquelles des services ont été offerts au moins une fois est de 1030, représentant 46 nationalités. Voir figure 4: Fréquentation par catégorie d'immigration. Le nombre d'entrevues d'aide, sans compter les recherches de logement, est de plus de 5839. Le nombre de recherches de logement se chiffre à 172. La durée moyenne de ces interventions est de 70 minutes.



## ■ L'adaptation et l'intégration à la société québécoise :

Le concept de l'adaptation fait référence au sentiment de réussite. Cependant, le nouvel arrivant vit une période d'ajustement qui peut engendrer de la frustration et du repli sur soi si la personne éprouve des difficultés à comprendre son rapport à la différence et à la nouveauté. Le rôle de l'intervenant se situe au niveau du renforcement positif des stratégies d'adaptation, en valorisant les forces et compétences personnelles nécessaires à son épanouissement. L'accueil et le suivi des intervenants du CMQ auprès de chaque famille nouvellement arrivée permettent d'observer différents facteurs ayant une incidence sur l'adaptation. Parmi les facteurs observés, notons surtout la nécessité urgente pour les immigrants de fonctionner rapidement et efficacement afin d'atténuer les effets du deuil lié aux pertes, à l'isolement et aux difficultés d'intégration à la société d'accueil. Également, les espoirs de mener une vie meilleure, les déceptions que génèrent l'obligation de modifier le projet de vie, la préoccupation de la réussite scolaire des enfants, la solidarité au sein des communautés et la culpabilité récurrente chez les réfugiés face aux personnes qu'ils ont connues durant leur migration ou aux membres de la famille restée au pays.

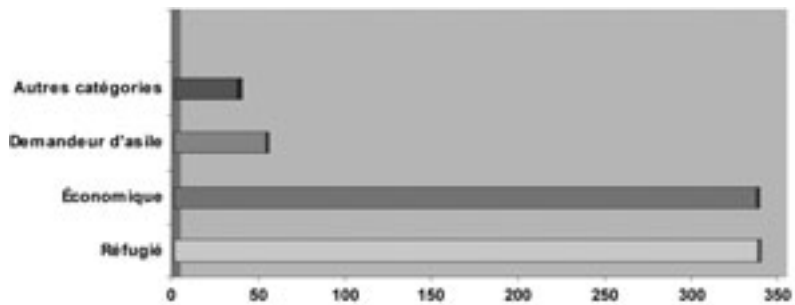
Notons également que si les différentes communautés accueillies vivent certaines problématiques communes, elles ont aussi leur lot de difficultés inhérentes à leur situation particulière. En effet, plus le mode de vie de la personne qui arrive diffère de celui de la société d'accueil, plus elle a besoin de soutien dans ses efforts d'adaptation. Notre intervention doit donc servir de passerelle afin d'amenuiser les écarts entre le mode de fonctionnement de la personne immigrante et celui de la société hôte.





## ■ L'adaptation et l'intégration à la société québécoise :

**Figure 4**  
**Fréquentation par catégorie d'immigration**



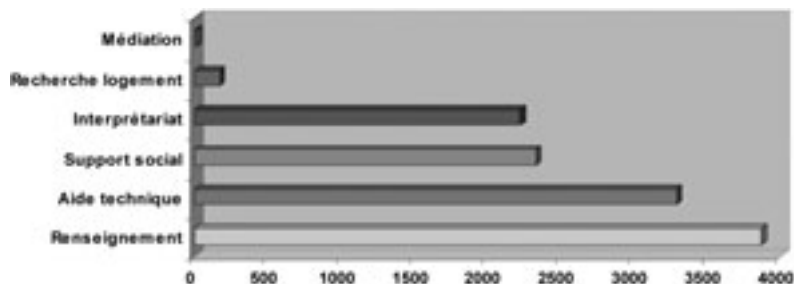
## Le soutien à l'intégration :

### Les rencontres individuelles

Individuellement, les principaux besoins exprimés lors de l'installation concernent l'organisation de la vie quotidienne : budget, garderie, logement, transport et démarches administratives. Les intervenants reçoivent les demandes par téléphone, en personne au bureau, lors de visites à domicile ou en intervention de groupe. L'intervenant qui effectue le suivi des personnes joue les rôles de « facilitateur » (aide technique ponctuelle), de médiateur (rapport entre les personnes immigrantes et les institutions), de courtier en ressources (met en contact la personne immigrante avec la ressource du milieu qui pourra répondre à ses besoins) et bien sûr d'aidant (soutien, écoute, conseil, plan d'action, référence, prise de conscience, etc.).

Les principaux champs d'intervention, comme démontré à la figure 5, sont d'abord les renseignements (3874), l'aide technique (3293), le soutien social (2333) et l'interprétariat (2228). Suivent la recherche de logement et la médiation.

**Figure 5**  
Principaux domaines d'intervention



## ■ Le soutien à l'intégration :

Les thèmes abordés le plus fréquemment au cours du processus d'adaptation sont les revenus, l'éducation, le logement, la famille et la santé. Cela concorde parfaitement avec le vécu des personnes réfugiées et immigrantes. Après l'accueil et l'installation, les principales préoccupations sont : les revenus (organisation budgétaire, obtention des différents chèques, problèmes administratifs), l'inscription et le suivi des enfants à l'école, le logement (bail, problèmes de voisinage, médiation avec le propriétaire, etc.), la famille (violence, parentalité, tension) et les problèmes de santé (surtout physiques au début).

Si les problèmes d'ordre psychosocial ne s'expriment pas comme tels lors des rencontres, les intervenants observent qu'ils se traduisent le plus souvent par des demandes liées aux questions matérielles ou pratiques. C'est donc par l'écoute et le respect des demandes initiales que les intervenants sont amenés à découvrir l'état psychologique ou émotif dans lequel se trouvent les nouveaux arrivants. Les difficultés fréquemment observées sont la dislocation et la désarticulation de la famille, la pauvreté, les conditions de vie, les conflits de valeurs (choc culturel), les problèmes familiaux, l'écart entre les attentes pré migratoires et la réalité découverte au Québec et certaines incompréhensions du fonctionnement de la société d'accueil.

La réunification familiale est un facteur non seulement important, mais primordial dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants. Le stress causé par les inquiétudes liées à la situation souvent précaire des membres de la famille demeurés à l'étranger a des répercussions majeures sur le quotidien des personnes déjà établies au Canada. Dans nombre de cas, l'essentiel des énergies est consacré, des mois voire des années durant, à suivre les dédales administratifs qui parfois ne donneront aucun résultat.

Comme par les années précédentes, le constat demeure, les possibilités en matière de réunification familiale sont peu nombreuses, les demandeurs se heurtant à de nombreux obstacles, en particulier parce que les programmes se fondent sur une notion canadienne de la famille. Le rôle du CMQ consiste à accompagner les personnes admissibles à ce service dans les démarches auprès des organismes privés et publics. Les services offerts comprennent l'évaluation des besoins, l'orientation et le soutien dans les démarches sociales, juridiques et médicales ainsi que la référence vers les services adéquats. Les voies qui peuvent être suivies sont :



## Le soutien à l'intégration :

- le parrainage qui vise les individus qui déposent une demande de prise en charge morale et financière auprès des autorités canadiennes et québécoises pour un ou des membres de la famille immédiate;
- la demande d'asile qui touche les individus qui, une fois arrivés au Canada, demandent protection et revendiquent le statut de réfugié ;
- le programme fédéral de Fenêtre ouverte sur un an qui s'adresse aux réfugiés parrainés par l'État qui ont été séparés de leur conjoint (e) et ou de leur (s) enfant (s) ;
- la demande de résidence permanente pour des considérations humanitaires qui s'adresse entre autres aux personnes déjà au Canada à qui le statut de réfugié a été refusé et qui subiraient des préjudices si elles étaient renvoyées dans leur pays d'origine;
- la demande de résidence permanente des réfugiés outre frontière est suggérée aux requérants au Canada pour qui il n'y a aucune autre solution pour faire venir des membres de leur famille restés à l'étranger. Dans ce cas, le CMQ aide la personne à remplir des formulaires de revendication du statut de réfugié qui seront envoyés aux membres de la famille qui, à leur tour, s'assureront d'être en contact avec le Haut-Commissariat aux Réfugiés (HCR) et le Haut-Commissariat du Canada qui dessert le territoire où ils se trouvent.

En 2007, le CMQ a travaillé sur 137 dossiers touchant approximativement 300 personnes au Québec et à l'étranger. Ces dossiers se répartissent de la façon suivante : 91 dossiers de réunification familiale et 46 dossiers de demandes d'asile.



## Le soutien à l'intégration:

### Les activités de groupe



### Les séances d'information

Afin de favoriser une juste compréhension de la société d'accueil, le CMQ offre des séances d'information aux nouveaux arrivants. Ces rencontres visent à faire connaître et favoriser l'utilisation des ressources existantes, faire valoir les droits et obligations, permettent de créer des liens avec d'autres personnes immigrantes, de briser l'isolement et de connaître la culture québécoise. Les objectifs de ces ateliers sont de prévenir les sentiments d'isolement, de frustration face aux conditions de vie, d'incompréhension ou d'insécurité face aux démarches administratives et d'intégration et d'établir un sentiment d'appartenance au CMQ. Ces activités collectives permettent aussi aux personnes de se raconter et surtout de donner un sens à ce qu'ils ont vécu à travers un cadre défini. Pour la plupart de ces ateliers, des collaborateurs externes sont invités à venir présenter leurs programmes.

Cette année, 21 ateliers d'information sur les lois, règles et conventions sociales reliées au logement, à la consommation, aux ressources financières et aux services à la famille ont eu lieu et ont réuni 662 personnes admissibles.

### Le calendrier des activités 2007-2008

5 juillet 2007 . . . . .	Info-causerie	6 décembre 2007 . . . . .	Info-causerie
9 août 2007 . . . . .	Les services de garde à l'enfance	8 décembre 2007 . . . . .	Fête de Noël des nouveaux arrivants 2007
10 août 2007 . . . . .	Info-causerie	13 décembre 2007 . . . . .	Le système de santé québécois
11 août 2007 . . . . .	Tournoi de Nations	22 janvier 2008 . . . . .	Aide juridique et médiation familiale
20 août 2007 . . . . .	Info-causerie	31 janvier 2008 . . . . .	Logement
12 septembre 2007 . . . . .	Les loisirs à Québec	7 février 2008 . . . . .	Info-causerie
20 septembre 2007 . . . . .	Être parents d'adolescents	20 février 2008 . . . . .	Impôt sur le revenu (francophones)
3 octobre 2007 . . . . .	Info-causerie	21 février 2008 . . . . .	Impôt sur le revenu (allophones)
10 octobre 2007 . . . . .	Les parents dans le système scolaire	20 mars 2008 . . . . .	Consommation et crédit
31 octobre 2007 . . . . .	Info-causerie	27 mars 2008 . . . . .	Info-causerie
7 novembre 2007 . . . . .	La sécurité du revenu		
15 novembre 2007 . . . . .	Parrainage et réunification familiale		
29 novembre 2007 . . . . .	Emploi Québec		



## Le soutien à l'intégration :

### Info-causerie

Ces activités ont comme objectif de permettre aux immigrants récemment établis de faire le point sur les difficultés rencontrées ainsi que sur les bonnes et les mauvaises pratiques. Ces rencontres d'échanges où le partage des expériences et expertises est valorisé favorisent la réduction des tensions sociales et familiales, le réseautage des individus, la verbalisation des problèmes, le bris de l'isolement et la socialisation, l'accroissement de la coopération et du dialogue ainsi que l'émergence de pistes de solution.

### La Fête de Noël

Le 8 décembre 2007 avait lieu la Fête de Noël pour les nouveaux arrivants établis au cours de l'année. Plus de 510 personnes ont participé à cette activité qui se veut avant tout une fête familiale où le divertissement et le partage sont à l'honneur. La programmation à thématique québécoise incluait des activités pour les enfants et pour les adultes (clowns, maquilleurs, spectacle de chants chorals, Père Noël et distribution de cadeaux, jeux traditionnels et dégustation de la tarte d'érable danse, repas et tirage de nombreux prix de présence). Cette activité a été réalisée grâce aux dons recueillis.

### Le Tournoi de soccer des Nations

Cette année encore, le CMQ a tenu une activité sportive à caractère familial. En effet, plus de 100 joueurs ont participé au tournoi de soccer qui a eu lieu le 11 août 2007. À ce groupe se sont ajoutés 200 spectateurs de tous âges et de toutes origines pour lesquels de l'animation musicale et un barbecue ont été organisés. Les joueurs ont beaucoup apprécié ces joutes amicales qui leur ont permis de tisser des liens intercommunautés dans un climat chaleureux et convivial.



## ■ Nouveautés 2007 :

### La clinique de santé pour les réfugiés

Depuis juin 2007 et de concert avec différents acteurs du réseau de la santé (CSSS de la Vieille Capitale, Agence de la Santé et des Services sociaux) et le MICC, le Centre multiethnique de Québec informe et accompagne les personnes immigrantes réfugiées admissibles à la clinique de santé des réfugiés afin qu'elles puissent obtenir un bilan de santé exhaustif.

Un des objectifs de la clinique de santé des réfugiés consiste donc à intégrer ces derniers au système de santé afin qu'il y ait une prise en charge rapide et un accès facilité à un continuum de services. Les effets escomptés à l'usage d'un tel service sont entre autres la participation au désengorgement des services d'urgence et de sans rendez-vous, le dépistage rapide des problématiques de santé qui nécessiteraient des coûts élevés à la société à moyen ou à long terme et la responsabilisation du milieu quant à l'amélioration de l'offre de services auprès des nouveaux arrivants et ce peu importe le nombre.

Les différences culturelles, la méconnaissance de la langue et de notre mode de fonctionnement sont des obstacles importants à l'accessibilité aux services de santé et à cet égard, l'accompagnement personnalisé devient essentiel à la démarche. Le lien significatif qui unit le nouvel arrivant à l'organisme d'accueil par le biais des intervenants, facilite le processus de prise de rendez-vous, favorise le transfert du lien de confiance vers les professionnels de la santé et contribue à faciliter la référence personnalisée envers les ressources spécialisées.



Ainsi, après quelques mois d'expérimentation force est de constater l'utilité, l'efficacité et la popularité du service. En effet les personnes réfugiées admissibles se sont prévaluées avec empressement de l'opportunité d'avoir un accès facilité aux services de santé, ils ont trouvé la démarche sécurisante et nécessaire à leur adaptation et leur intégration. De ce fait, il est justifié que le CMQ face partie intégrante de cette démarche qui vise à optimiser les services aux réfugiés dans lesquels s'inscrivent les principes de bases d'une intégration réussie. En effet, le droit à la santé est fondamental et sa prise en compte a une incidence indiscutable sur l'adaptation de la personne à la société d'accueil. La prise en charge de la santé, et ce, dès l'arrivée, contribue donc à améliorer la capacité du réfugié à interagir positivement avec son nouvel environnement.



## Nouveautés 2007 :

### Les groupes de soutien pour les parents d'adolescents

Pour une première année, le programme d'apprentissage « Parents d'ado... une traversée » conçu par l'organisme Entraide Parents et validé en recherche par l'Université Laval, a été expérimenté en co animation auprès de deux groupes de parents distincts soit des familles originaires d'Amérique latine et d'Afrique subsaharienne.

Ce programme permet aux participants de mieux encadrer leurs adolescents en renforçant leurs compétences parentales, en les outillant davantage tout en respectant les réalités familiales et surtout en favorisant l'expérimentation au quotidien.

Les rencontres hebdomadaires échelonnées sur quinze semaines (30 rencontres annuellement) ont traité des thèmes suivants :

Avant tout, je suis une personne

La colère

Comportement de l'adolescent (e)... un impact positif ou négatif

Le développement à l'adolescence et les enjeux psychologiques

Droits et privilèges des parents

Les différentes composantes de la communication

Le cadre de la communication

La discipline

Les règles de la vie familiale

Les styles d'autorité

L'identification des conflits

La résolution de conflit

Succès ou difficulté dans l'application des règles de vie

L'autonomie et les sens des responsabilités

Le bilan des acquis

### Le site Internet

Le 3 décembre 2007, le Centre multiethnique de Québec a inauguré son site Internet. Permettre un contact direct et rapide à l'information, être plus près des personnes immigrantes et de leurs réalités, augmenter la visibilité du CMQ et favoriser son plein développement sont autant d'objectifs fixés à la réalisation de ce projet. Il s'adresse d'abord aux nouveaux arrivants de toutes catégories, mais également aux partenaires du milieu. Il assurera un accès simplifié aux demandes et aux réponses, il est tout simplement une fenêtre ouverte sur les services d'accueil et d'aide à l'établissement du CMQ.





## ■ Nouveautés 2007 :

### **Le projet SODENA**

Le CMQ a été approché par Emploi Québec afin de mettre en place une structure permettant de répondre aux besoins des personnes immigrantes qui sont éloignées du marché du travail. Le projet de soutien au développement de l'employabilité des nouveaux arrivants (SODENA) vise à préparer une vingtaine de personnes immigrantes par année à intégrer une mesure d'employabilité offerte par les ressources spécialisées dans ce domaine. Ces nouveaux arrivants, allophones ayant suivi la francisation du MICC ou francophones dont l'usage du français comporte des différences sémantiques trop significatives pour être fonctionnel doivent surmonter des obstacles importants d'ordre personnel, culturel ou social avant de s'intégrer aux services offerts. Le CMQ à travers le SODENA, offrira un suivi personnalisé, des mesures d'accompagnement spécifiques et une approche tenant compte de tous les aspects de l'adaptation.

## ■ Les projets d'amélioration des services :

### **La formation du personnel**

La formation continue du personnel s'avère un élément essentiel à l'amélioration de la qualité des services offerts au CMQ. C'est pourquoi, dans le but d'enrichir ses connaissances et de parfaire son expertise, l'équipe du CMQ participe à des conférences, des ateliers de formation ou des colloques organisés par différentes instances.

Les formations du personnel pour 2007-2008 sont :

- Le VIH et la migration
- La santé mentale et l'épuisement professionnel dans le milieu communautaire
- Excel 1
- Excel 2
- Pour une culture des droits et libertés dans l'action communautaire
- La Régie des Rentes
- Situation psychologique des personnes réfugiées et modalités d'intervention clinique et psycho sociale



# ■ La représentation :

## Les médias

Des membres de l'équipe du CMQ ont participé en cours d'année à des émissions télévisées de même qu'à des entrevues pour des médias écrits locaux et nationaux. Les thèmes et problématiques abordés furent notamment : l'intégration des immigrants à Québec, l'accueil des réfugiés, la croissance de l'immigration à Québec et au Québec et la situation de la francisation à Québec.

## Consultation sur la planification des niveaux d'immigration 2008-2010

Le CMQ a participé à la consultation nationale relative à la planification de l'immigration pour la période 2008-2010. Un mémoire faisant état des considérations générales et des recommandations a été déposé dans le cadre de cet exercice à La Commission de la Culture de l'Assemblée Nationale du Québec.

## Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (Bouchard-Taylor)

Le CMQ a participé à une des consultations pour laquelle une intervention a été préparée. Il ne lui a toutefois pas été possible d'intervenir, mais les recommandations ont été déposées à la Commission.

## Les ateliers et conférences

Plusieurs sessions d'information ont été organisées à la demande de partenaires des réseaux public, communautaire ou à vocation sociale. En effet, 10 groupes représentant différents milieux et secteurs d'intervention et totalisant 400 personnes ont été sensibilisés par le CMQ. Les enjeux et défis reliés à l'intervention auprès des personnes réfugiées et immigrantes ont été discutés.

## Collaborations

Le CMQ a participé, à la demande de certains partenaires, à des rencontres de consultation sur des projets dédiés entre autres aux personnes immigrantes :

Action Habitation et l'OMHQ pour « les Habitations Vivre Chez Soi ».

Aide aux Aînés Canada pour le projet « Du cœur à l'action pour les aînés du Québec ».

CSSSVC pour la Démarche d'implantation et d'intervention de proximité aux HLM Place de la Rive.

Québec Interculturel 2008 dans le cadre du 400<sup>e</sup> anniversaire de la ville de Québec.



## ■ Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations :

La collaboration avec les organismes du milieu et le partenariat constituent des clés importantes dans l'atteinte des objectifs que le CMQ se fixe chaque année. Le CMQ s'est particulièrement impliqué dans les comités, tables de concertation et regroupements suivants :

**Coconat**: comité consultatif national sur l'établissement et l'intégration socio-économique des nouveaux arrivants, composé de représentants du MICC et de représentants régionaux d'organismes Communautaires.

**Table de concertation régionale PANA**: composée de représentants du MICC et de représentants d'organismes communautaires de la Capitale Nationale.

**Alliance canadienne du secteur de l'établissement des immigrants (ACSEI)**: regroupement Pan canadien d'organismes œuvrant à l'établissement des personnes immigrantes et réfugiées.

**Comité ad hoc Accueil santé des personnes réfugiées et des immigrants vulnérables**: comité visant la mise en place l'opérationnalisation et l'évaluation du projet de la clinique de santé des réfugiés.

**Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes**: regroupement national des organismes œuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes.

**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.

**Comité consultatif sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux**: composé d'organismes communautaires liés à l'accueil et à l'établissement des personnes réfugiées et immigrantes et de représentants du réseau de la santé et des services sociaux.

**Comité des intervenants auprès des personnes immigrantes et réfugiées**: composé de représentants d'organismes et d'institutions intervenant auprès des personnes réfugiées et immigrantes.

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



## ■ Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations :

**Table de concertation en immigration de la région du Capitale-Nationale :** regroupement de différents organismes, groupes ou corporations intéressés à planifier, organiser et réaliser des actions favorisant l'établissement durable des personnes immigrantes dans la région de la Capitale Nationale.

**Table de concertation en francisation de Québec :** regroupe des représentants du MICC et des organismes communautaires concernés par la francisation des nouveaux arrivants.

**Table ad hoc projet ISP-Francisation :** comité de suivi composé de représentants d'organismes et d'institutions impliqués auprès des personnes réfugiées et immigrantes.

**Groupe de soutien à l'intervention auprès des communautés culturelles :** comité composé des représentants d'organismes et du Centre jeunesse de Québec.

**Comité Limoilou pluriel :** comité de mobilisation visant une intégration durable des personnes immigrantes.

**Comité clientèle du réseau de transport de la Capitale :** réuni des représentants de diverses clientèles afin d'analyser les plaintes, faire des recommandations et agir à titre de comité consultatif auprès du RTC.

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

## ■ L'autofinancement :

Les activités d'autofinancement ont généré 4% des revenus du CMQ en 2007-2008. Les dons pour la Fête de Noël constituent la principale source d'autofinancement de cette activité.



## ■ Le développement des services :

- Augmentation des collaborations et partenariats avec le réseau de la santé et des services sociaux et Emploi Québec.
- Développement d'activités en réponse aux besoins spécifiques de personnes et groupes vulnérables.
- Accroissement du suivi familial et collectif.
- Développement de partenariats avec les ressources du milieu.
- Analyse des différentes problématiques liées à la migration.
- Adaptation des services en regard de la provenance de nouveaux bassins d'immigration humanitaire.
- Participation active au développement et à l'actualisation des services pour les personnes immigrantes dans la région de Québec.

## ■ Les remerciements :

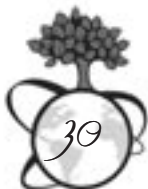


La vie du Centre multiethnique de Québec tient à ses bénévoles, à ses interprètes, aux membres du conseil d'administration et à l'équipe des employés. Un chaleureux merci à chacun d'entre eux. Merci à tous les collaborateurs, partenaires et donateurs.

### **Merci également aux bailleurs de fonds :**

Le ministère de l'Immigration  
et des Communautés culturelles

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale





Centre **multiethnique**  
de Québec

369, rue de la Couronne, 3<sup>e</sup> étage  
Québec QC G1K 6E9

Téléphone : 418 **687-9771**

Télécopieur : 418 687-9063

[cmq@webnet.qc.ca](mailto:cmq@webnet.qc.ca)

[www.centremultiethnique.org](http://www.centremultiethnique.org)