

RAPPORT ANNUEL

2008-2009



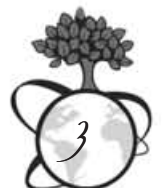
*Enraciné dans la
communauté depuis 1960*



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
Le mot de la direction	7
L'historique	9
Le conseil d'administration	10
Le personnel	11
Les bénévoles	12
Les interprètes	12
Les faits marquants de l'année 2008-2009	13
Les services d'accueil et d'établissement	14
L'installation des réfugiés ayant des besoins élevés	16
L'immigration économique	20
Les demandeurs d'asile	20
L'adaptation à la société québécoise	22
Le soutien à l'intégration	23
Les rencontres individuelles	23
Les activités de groupe : soirées d'information, suivis collectifs,	26
La réunification familiale	28
Les projets	30
La Clinique de santé pour les réfugiés	30
Les groupes de parents d'adolescents	30
Le projet SODENA	31
La formation du personnel	32
La représentation	32
Les comités, tables de concertation, regroupements et consultations	33
L'autofinancement	34
Le développement des services	35
Les remerciements	35



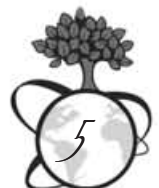
■ Le mot de la présidente :

Voici venu le temps des bilans. À la veille de son cinquantième anniversaire, le Centre multiethnique de Québec (CMQ), dans ce rapport, porte un regard sur le chemin parcouru, les résultats obtenus, les difficultés reliées à un financement toujours remis en question et la nécessaire modernisation de son administration.

Le conseil d'administration constate que le CMQ, bien implanté dans la communauté, accomplit sa mission à la satisfaction de ses mandataires et peut compter sur de solides partenariats. Les actions du CMQ l'ont démontré à plusieurs reprises au cours de l'année. Malgré les obstacles, les intervenants ont su s'adapter à un nouveau bassin de réfugiés tout en se familiarisant avec un nouvel environnement informatique. De plus, les préparatifs et collaborations nécessaires à la tenue de deux forums centrés sur les questions relatives aux personnes réfugiées qui se sont tenus à Québec en mai 2009 ont exigé du personnel et des bénévoles du CMQ une mobilisation et une participation importantes. Nous devons reconnaître que cette mobilisation a été remarquable.

Cependant, les membres du conseil d'administration sont préoccupés par le fait que le travail de l'organisme, pourtant extrêmement important puisqu'il accompagne, dès les premiers jours, l'installation et l'intégration des personnes immigrantes dans la région, soit peu connu de la population et que le CMQ souffre d'une absence de visibilité l'obligeant sans cesse à démontrer l'importance de son action pour, entre autres, obtenir un financement approprié et stable. Dans cette perspective, le conseil d'administration a élaboré une politique de financement et prépare un plan d'action.

Par ailleurs, dans sa volonté de professionnaliser l'action de l'organisme, le conseil d'administration a poursuivi ses recherches et réflexions sur les pratiques et l'environnement du CMQ, approfondissant la connaissance de ses rôles et responsabilités par de la formation ciblée. Au cours de l'année, un concours a été mis sur pied pour combler le poste de direction de l'organisme et des orientations ont été tracées. Un outil d'évaluation permettra de suivre l'atteinte des objectifs identifiés. De plus, une révision des outils d'administration et des tâches des employés a été entreprise.



■ Le mot de la présidente :

Enfin, si les mandats fondamentaux d'accompagnement des personnes immigrantes et de l'installation des personnes réfugiées ainsi que leur encadrement financier sont clairs, ce qui l'est beaucoup moins, c'est ce que peut comprendre la mission de suivi des personnes immigrantes dans les cinq années suivant leur arrivée et les responsabilités des différents partenaires en la matière. Nous progressons pourtant. Par exemple, depuis deux ans, les différents partenaires concernés semblent avoir intégré, comme nous le souhaitons depuis longtemps, les questions de santé dans les besoins premiers des nouveaux arrivants; un programme dont le CMQ a pris en charge l'accompagnement est en train de devenir récurrent. Du moins, nous l'espérons

D'autres initiatives sont en développement dans le secteur de l'éducation et dans l'arrondissement de la Cité. Mais les initiatives de ce type devraient se transformer en programmes et ne pas exiger du CMQ de toujours recommencer à prouver à la fois leur efficacité et leur valeur. Trop d'énergies sont consacrées à cela. Ainsi, nous en avons mis beaucoup dans le passé à des projets tels ceux liés à la violence conjugale ou aux parents d'adolescents que nous avons beaucoup de mal à reconduire, malgré leur intérêt. Une fois les projets mis sur pied ayant démontré leur utilité, il faudrait arriver à ce qu'une structure les prenne en charge définitivement. Le CMQ ne peut se permettre de s'investir sans cesse dans des projets à l'avenir incertain.

Marie-Claude Gilles
Présidente



Le mot de la direction :

Le CMQ, tel que mentionné précédemment, fêtera ses cinquante ans en 2010, et, avec lui, toute une tradition de services d'accueil des immigrants et réfugiés sera mise en relief. D'oeuvre caritative conçue par des dames visionnaires qu'il était, le CMQ d'aujourd'hui, est un organisme communautaire solide et autonome, partenaire actif du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles entre autres, et dont la mission d'accueil, d'aide à l'établissement ou la réinstallation des personnes immigrantes se doit d'être mieux connue. En effet, de 700 à 800 nouvelles personnes sont accueillies annuellement par le CMQ et, de ce nombre, plus de la moitié sont des réfugiés pris en charge par l'État, ce qui fait de la ville de Québec la plus grosse destination de réfugiés publics de la province. Le CMQ a d'ailleurs le mandat exclusif du MICC quant à l'installation de ces réfugiés dans la Capitale nationale.

Depuis sa création en 1960 et au fil des années, le CMQ a ainsi vu déferler plusieurs vagues de réfugiés : des Chiliens, des boat people, des Salvadoriens et des gens des pays d'Europe de l'Est; dans les années 90, les Kurdes d'Irak puis des gens de l'ex-Yougoslavie; des Afghans, des Kosovars, des gens issus des pays de l'Afrique des Grands Lacs; des Colombiens, et, plus récemment, des gens du Myanmar issus des minorités karen et rohingya. À travers toutes ces arrivées, une constante demeure, c'est que le travail d'adaptation des pratiques avec lesquelles jonglent les intervenants et intervenantes du CMQ, professionnels de l'aide à l'établissement des immigrants et réfugiés, a contribué à améliorer de façon significative les conditions de vie des nouveaux arrivants. Et si des résultats probants ont été obtenus de ces heureuses initiatives, ces dernières doivent maintenant être reconnues et soutenues à leur juste valeur et, ce, afin de relever adéquatement les nouveaux défis des prochaines années.

Récemment, en réponse aux demandes d'instances internationales comme le Haut-commissariat aux réfugiés (ONU) et pour favoriser un rétablissement durable chez certaines populations vulnérables ayant vécu longtemps dans des camps de réfugiés, notamment en Asie, nos autorités gouvernementales ont apporté des modifications à leur manière de fixer leur choix de bassins de réfugiés-immigrants. Les situations de ces personnes, identifiées comme ayant des besoins élevés, exigent de la part de l'équipe du CMQ un travail de support très intensif et une présence quotidienne accrue pendant plusieurs mois après l'installation. De plus, l'augmentation progressive du nombre de réfugiés accueillis annuellement, quoiqu'elle doive être nuancée (1), laisse tout de même entrevoir de nouvelles exigences sur le plan du financement, qui s'est peu adapté aux nouvelles réalités.

Nous sommes tout à fait en accord avec les principes humanitaires qui sous-tendent ces choix faits par le Canada et le Québec en matière de réinstallation, cependant nous ne pouvons nier l'ampleur du travail de préparation, et surtout de suivi, que nécessitent ces arrivées au sein d'une communauté d'accueil comme la nôtre. S'il est vrai que l'immigration doit être une responsabilité partagée par tous, il n'en demeure pas moins que l'expertise et la spécialisation développée au fil du temps par le CMQ font de lui un relai essentiel dans la trajectoire du nouvel arrivant. À cet égard et afin de répondre aux besoins de plus



■ Le mot de la direction :

en plus pressants de la société d'accueil et de la population immigrante qui s'y ajoute, il est donc primordial de se pencher sans délai sur l'importance d'augmenter les ressources financières et humaines indispensables aux besoins que génèrent une telle réalité. Et cela, afin de participer à l'atteinte des objectifs régionaux communs de rétention et d'intégration sans heurt des nouveaux arrivants.

(1) À la fin des années 90, le nombre d'arrivées de réfugiés pris en charge par l'État dépassait largement le nombre d'arrivées de réfugiés des dernières années. Pour notre part, nous considérons qu'il est tout à fait justifié qu'il y ait un juste retour de la progression de l'immigration humanitaire, si faible soit elle, au sein de la planification de l'augmentation des niveaux d'immigration générale au Québec

Dominique Lachance
Directrice



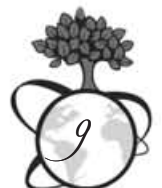
L'historique:

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 la famille, les conférences et les cafés-rencontres, les accompagnements à la clinique de santé et les suivis à domicile, etc.



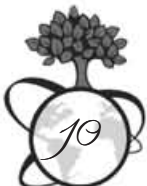
■ Le conseil d'administration :

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 9 juin 2008. À cette date, cinq postes étaient vacants au conseil d'administration. L'assemblée générale a élu le nouveau conseil d'administration suivant :

Mme Marie-Claude Gilles	Présidente
Mme Louise Baillargeon	Vice-présidente
M. Jean-Marie Godin	Trésorier
Mme Hélène Gamache	Secrétaire
M. Esad Kavazovic	Administrateur
M. Mohamed Lamine Conde	Administrateur jusqu'en septembre 2009
M. Pierre Proulx	Administrateur
Mme Araceli Fraga	Administratrice depuis janvier 2009
M. Charles-Henri Audet	Administrateur

Les membres du conseil d'administration ont tenu sept assemblées régulières et quelques assemblées spéciales. Ils se sont notamment penchés sur les dossiers des politiques de financement et des conditions de travail et sur le processus de sélection de la nouvelle direction. Les assemblées régulières du conseil d'administration ont eu lieu les:

2 avril 2008
14 mai 2008
9 juin 2008
24 septembre 2008
3 décembre 2008
21 janvier 2009
18 mars 2009



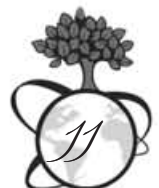
Le personnel

L'équipe des employés permanents et contractuels (du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009):

M Ferid Chikhi	Directeur depuis novembre 2008
Mme Aminata Pene	secrétaire
Mme Dominique Lachance	Intervenante et directrice par intérim jusqu'en octobre 2008
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 (parents d'adolescent, femmes)
M. Gerardo Rojas	Intervenant à l'accueil des réfugiés
Mme Martha Tarazona	Intervenante à l'accompagnement santé
Mme Diane Plourde	Intervenante au projet SODENA
Mme Marie Hélène Labonté	Intervenante au projet SODENA
Mme Anaïs Nadeau-Cossette	Stagiaire en service social
Mme Hélène Marcaurette	Stagiaire en médecine
M. Charles Faubert	Stagiaire en médecine
Mme Marie-Camille Duquet	Stagiaire en médecine

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. Une journée de planification stratégique a permis également aux employés de réfléchir sur l'actualisation de la mission de l'organisation

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



■ Les bénévoles :

Les bénévoles font partie intégrante du CMQ depuis près de cinquante ans. Présentement, ils sont une quarantaine qui s'impliquent dans la réalisation des activités principales de l'organisation. Leur engagement actif au sein du conseil d'administration, dans l'installation des réfugiés, l'accompagnement à la clinique de santé, la réalisation d'activités sociales et communautaires comme la fête de Noël et le tournoi des Nations, le secrétariat et la saisie de données informatiques assure une présence dynamique au cœur de ces activités qui, sans leur participation, ne pourraient se concrétiser.

Cette année, on compte plus de 2000 heures de travail bénévole.



■ Les interprètes :

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

En 2008-2009, 17 interprètes ont fourni 1941 heures de travail pour lesquelles ils ont reçu une rétribution.

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.

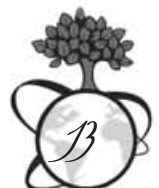
Le travail accompli par les interprètes du CMQ est important puisqu'à travers tout le processus d'accueil et d'établissement, il doit servir à établir une relation de confiance favorisant la communication entre le nouvel arrivant et l'intervenante.

Nous avons fait appel aux interprètes pour les langues suivantes : le bengali, le Karen, 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 2008-2009 :

- Accueil des nouveaux bassins de réfugiés pris en charge par l'État en provenance du Myanmar, des minorités karen et rohingya.
- Finalisation du programme de groupe de soutien à l'intention des parents d'adolescents « Parent d'ado..., une traversée », en collaboration avec Entraide Parent.
- Poursuite de l'organisation de l'accompagnement des réfugiés à la Clinique de santé pour les réfugiés en partenariat avec le CSSS de la Vieille-Capitale et le MICC.
- Mise en œuvre du projet de soutien au développement de l'employabilité de nouveaux arrivants (SODENA).
- Développement d'un projet en partenariat avec les commissions scolaires de la Capitale et des Premières-Seigneuries, par le biais de la Direction des services aux communautés culturelles du MELS et visant l'embauche d'un agent de liaison au service des élèves immigrants, de leur famille et des écoles.
- Participation à la concertation, à la structuration et la réalisation d'un projet visant l'embauche d'un intervenant-pivot dans le quartier Limoilou.
- Poursuite du partenariat avec les Centres de la petite enfance (CPE) et les services de garde en milieu familial.
- Préparation de l'organisation de la consultation pancanadienne et biannuelle du Conseil canadien pour les réfugiés qui se tiendra pour la première fois à Québec en mai 2009.
- Collaboration à de nombreux comités de travail nationaux et régionaux visant à améliorer les conditions d'établissement des nouveaux arrivants notamment en ce qui a trait à la condition des hommes immigrants
- Préparation à l'implantation d'un nouveau programme informatique de gestion des données au sein des organismes financés par le MICC, implantation prévue pour juillet 2009 et visant une reddition de compte uniformisée.



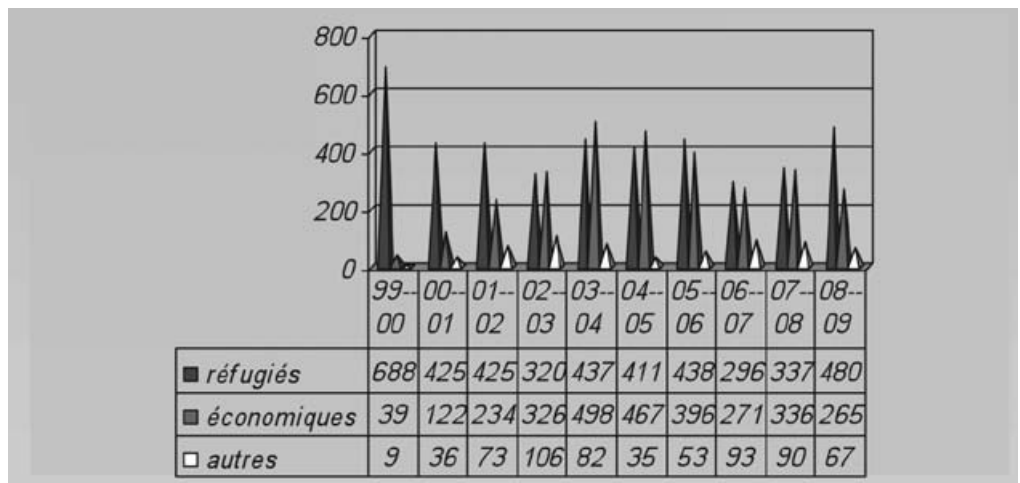
■ Les services d'accueil et d'établissement:

Les services d'accueil et d'établissement se définissent 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, une entrevue au cours de laquelle les besoins sont exprimés. Elles sont également informées des différentes perspectives qui s'offrent à elles au 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 services du CMQ sont dispensés du lundi au vendredi, de 8 h30 à 12 h et de 13 h à 16 h30, 52 semaines par année.

Entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, le CMQ a accueilli 812 nouvelles personnes, dont 480 réfugiés pris en charge par l'État, 265 travailleurs qualifiés et 67 personnes d'autres catégories, comme représenté à la figure 1.

Figure 1
Immigrants accueillis par catégorie d'immigration



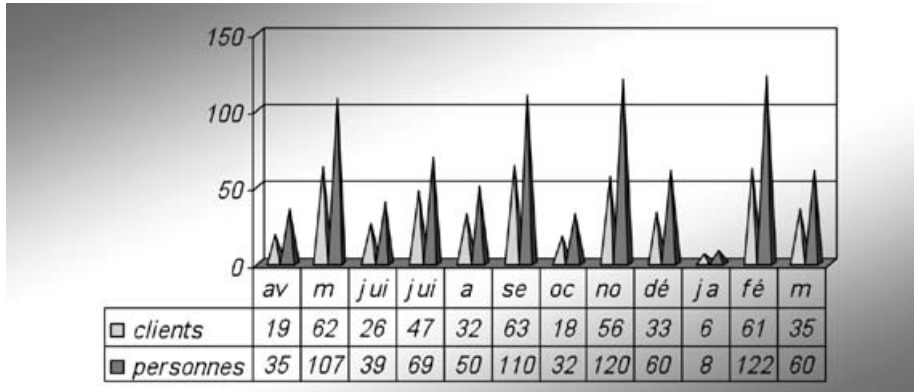
Les services d'accueil et d'établissement sont les suivants:

- 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 réfugiés ont constitué cette année 59 % des nouveaux arrivants, les travailleurs qualifiés 33 % et les catégories autres 8 %. 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 812 personnes accueillies, soit 465 adultes et 347 enfants, 451 étaient de sexe féminin et 361 de sexe masculin.

Figure 2



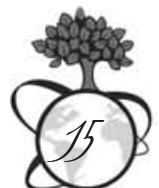
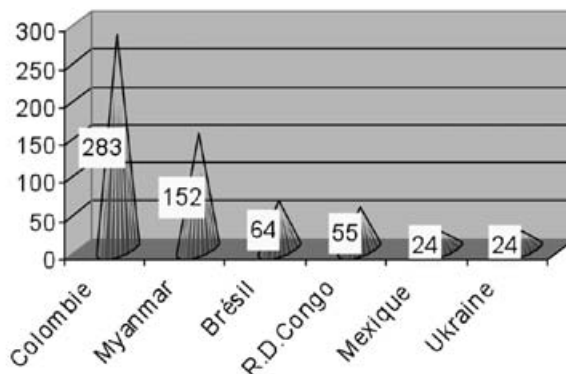
Immigrants accueillis mensuellement

Clients : un dossier client inclut tous les membres d’une famille

Personnes : représente le total des immigrants accueillis mensuellement

La figure 2 représente le nombre de clients (dossiers) et le nombre total d’immigrants accueillis mensuellement. Au total, des immigrants représentant 54 nationalités ont été accueillis en cours d’année. Les principaux pays d’origine des nouveaux arrivants sont illustrés à la figure 3.

Figure 3
Principales origines des nouveaux arrivants



Dans le cadre de la réinstallation des réfugiés pris en charge par l'État financés 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 et intervenantes 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 remplissent 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. Quatre à six semaines après leur arrivée, 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.



L'accueil des réfugiés ayant des besoins élevés

Le CMQ a accueilli en 2008-2009 deux groupes de réfugiés originaires du Myanmar dans le premier cas totalisant 26 personnes issues de la communauté Karen et dans le deuxième cas 126 personnes de la minorité rohingya. Ces personnes ont vécu dans des camps en Thaïlande ou au Bangladesh pendant plusieurs années.

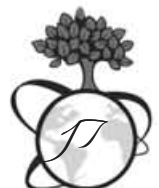
Ces groupes de réfugiés ont été destinés à Québec dans leur totalité : les séparer aurait favorisé des migrations secondaires, et il était prévu qu'ils auraient besoin d'un soutien intensif, comme nous avons pu l'expérimenter dans les premiers mois d'installation.

Le CMQ n'en est pas à sa première arrivée massive de réfugiés, mais, si son expérience de base se répète, ses défis, eux, sont toujours intenses et uniques; ils exigent toujours une réflexion sérieuse et une préparation adéquate.

L'accueil de ces réfugiés pris en charge par l'État, qu'ils soient en grand groupe ou en unité familiale, s'organise dès la réception de la confirmation des arrivées, une information transmise quelques semaines plus tôt par le MICC. Cette information inclut a priori la composition familiale, l'âge, le genre, la provenance (qui n'est pas nécessairement l'origine), la langue, les heures de départ et d'arrivées précisées par le Haut Commissariat du Canada émetteur des documents de voyage, etc. Dans certains cas, des informations sommaires sur la situation de santé des personnes attendues sont également transmises.

Dès la réception de cette information, la machine se met en branle afin d'amorcer la procédure inhérente au premier accueil, soit l'ouverture des dossiers physiques et informatiques, la recherche d'interprètes et de bénévoles, la recherche de logement, etc.

Dès leur arrivée, les réfugiés sont localisés dans un hébergement temporaire à partir d'où toutes les procédures administratives sont complétées par le MICC d'abord et par le CMQ ensuite qui, à travers l'entrevue initiale, fera l'évaluation des besoins matériels physiques et psycho-sociaux des nouveaux arrivants. Déjà à cette étape des ajustements s'imposent, en particulier au plan de l'alimentation et de l'utilisation des ressources mise à la disposition des nouveaux arrivants.



Normalement, le séjour en hébergement temporaire ne devrait durer que quelques jours, en moyenne une dizaine, mais à l'heure actuelle il n'est pas rare que cela prenne plus de temps vu les problématiques rencontrées dès l'arrivée et surtout le travail que demande la recherche de logements. En effet, la rareté du logement abordable confine trop souvent cette quête aux mêmes parcs de logements locatifs où inévitablement s'installe une concentration de nouveaux arrivants à qui la précarité économique ne laisse pas beaucoup de choix. Si la mixité est garante d'une cohabitation plus harmonieuse au sein des quartiers, la réalité du marché, les exigences de plus en plus importantes des propriétaires et la généralisation de certaines expériences négatives obligent parfois le CMQ à faire des tours de force afin de loger décentement les nouveaux arrivants dans des délais raisonnables. Le choix des familles accueillies est, quant à lui, le plus possible respecté, lorsque ses membres lui signifient leur désir de rester ensemble ou près les uns des autres.

Il est nécessaire de connaître la réalité linguistique, culturelle et religieuse des nouveaux arrivants si l'on veut se préparer à les accueillir aisément tout en respectant les fragilités souvent exacerbées par les tensions vécues. Une évidence peut-être, mais pas toujours si automatique que cela. Trop souvent on tient pour acquis que la langue d'usage nationale est nécessairement parlée ou connue par les minorités accueillies. C'est à l'arrivée qu'il y a constat de la méprise et le choix de l'interprète demeure donc un exercice qui doit répondre aux mêmes préoccupations.

De plus en plus fréquemment, les réfugiés arrivent dans un état de santé très précaire. Malgré les dossiers médicaux étoffés établis au préalable, l'ampleur de la situation est telle qu'elle nécessite à certains égards une équipe d'intervention affectée aux urgences médicales matin, midi et soir, et, ce, dès l'arrivée. Durant la dernière année, le CMQ a dû reporter maintes fois les entrevues, les visites de logement et le travail courant pour intervenir et accompagner des nouveaux arrivants aux urgences médicales. Notamment dans le cas des Rohingyas.

Il est essentiel d'associer dès l'accueil des professionnels de la santé qui seront en mesure de faire une première évaluation des cas de santé urgents et de solliciter le milieu médical pour la prise en charge et le suivi de ces dossiers. Un corridor d'accès spécifique doit être établi afin que l'accès aux urgences ne se solde pas inévitablement par une hospitalisation parfois inutile résultant du constat de la provenance des nouveaux arrivants, par exemple l'Asie. À cela, après coup, s'ajoutent de nombreuses visites en pharmacies pour l'achat et la prise de médicaments. La clinique de santé pour les réfugiés absorbe une partie des situations médicales nécessitant une prise en charge à court terme, mais la difficulté demeure au niveau de l'intervention d'urgence à l'arrivée.

L'adaptation à la vie quotidienne est aussi un élément clé dans le processus d'installation. En effet, la différence entre le fonctionnement de la société d'accueil et celui de la société d'origine, qui est la plupart du temps teintée du séjour prolongé en camp de réfugiés, nécessite un suivi et un accompagnement soutenus dans les apprentissages de base, l'utilisation des outils et l'adaptation fonctionnelle des connaissances. Cela exige une présence régulière des intervenants et intervenantes durant les premiers mois d'installation, voire même la première année.



RECOMMANDATIONS

Toutes les interventions devraient se situer dans un continuum de services ou initier un tel continuum, c'est-à-dire que toute démarche devrait à moyen terme introduire un nouvel acteur de la communauté qui prendrait le relais en douceur, dans l'objectif de mieux répondre aux besoins. Les façons de faire et les modèles actuels devraient être révisés et adaptés aux nouvelles réalités, considérant entre autres que, parmi les facteurs importants de la réussite ou de l'échec de l'adaptation, il y a le facteur temps.

L'intention qui sous-tend l'intervention devrait viser à renforcer une situation positive ou à amorcer un changement et, à cet égard, la relation entre l'intervenant et le nouvel arrivant devrait être authentique, sensible, et ne comporter aucun jugement sur l'expérience.

Être prêt à réagir rapidement à toute urgence et toujours envisager une solution alternative.

Fournir un encadrement et une direction adéquate dans l'organisation des arrivées; l'initiative de cet encadrement devrait provenir de la concertation du milieu et du MICC.

Prioriser le travail de proximité avec les communautés immigrantes, identifier les leaders positifs et favoriser l'échange en créant des milieux de vie propices au développement du sentiment d'appartenance essentiel à l'épanouissement et la rétention des clientèles.

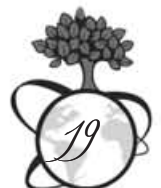
Créer des groupes d'entraide pour contrer l'isolement et la réclusion et surtout pour apporter l'espoir que génèrent l'empathie et la solidarité : groupes de support aux hommes, groupes de parents d'adolescents, groupes de prévention à la violence intra familiale, etc.

S'appuyer sur une équipe de bénévoles formés, informés et bien encadrés.

Recourir avec à propos aux médias en tant qu'organes d'information et de sensibilisation de la société d'accueil; il s'agit de préparer la société d'accueil à l'arrivée des réfugiés.

Actualiser le programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) en tenant compte de la réalité et des besoins des communautés immigrantes.

Comprendre et accepter que la réunification familiale fasse partie intégrante du bagage du réfugié, qu'elle soit considérée comme un des éléments essentiels à son intégration et que l'on doive revoir nos définitions trop réductrices du concept de famille.



L'immigration économique

Depuis plusieurs années, le CMQ offre le service d'accueil et d'établissement aux travailleurs qualifiés. Cette année nous avons accompagné 265 personnes (voir figure 1) dans leurs démarches d'installation et d'intégration à Québec. C'est la troisième fois depuis neuf ans que nous constatons une baisse du nombre de ces nouveaux arrivants. Notre évaluation démontre assurément que le profil personnel d'un travailleur qualifié demeure un des facteurs importants dans son besoin de soutien à l'arrivée, mais sa connaissance du réseau des organismes d'aide à l'établissement en est un tout aussi important. Le profil de ces nouveaux travailleurs change d'une année à l'autre et dépend en grande partie des



emplois en pénurie et des besoins de la société d'accueil. Ainsi donc, l'immigration économique pour la période qui nous occupe a favorisé davantage les jeunes couples sans enfants possédant une base en français leur permettant d'être beaucoup plus autonomes dans leur démarche d'installation. Cependant, du même coup, une baisse des références en provenance notamment du MICC nous amène à nous interroger sur la façon de procéder pour rejoindre cette clientèle qui, malgré son degré d'autonomie, nécessite un soutien à l'installation. La majorité des travailleurs qualifiés arrivés en 2008-2009 en provenance du Brésil entre autres, nous ont été référés par leurs compatriotes avant même d'avoir rencontré les services d'Immigration Québec. Nous devons non seulement réévaluer et adapter nos services à cette clientèle mais surtout accroître la visibilité de l'organisme auprès des partenaires et des travailleurs qualifiés eux-mêmes afin de favoriser leur présence au sein du CMQ.

Les demandeurs d'asile

En plus d'avoir accès aux services d'accueil réguliers, les demandeurs d'asile 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. En 2008-2009, le CMQ a travaillé sur 36 dossiers de demandes d'asile majoritairement en provenance du Mexique.



Figure 4
Demandeurs d'asile

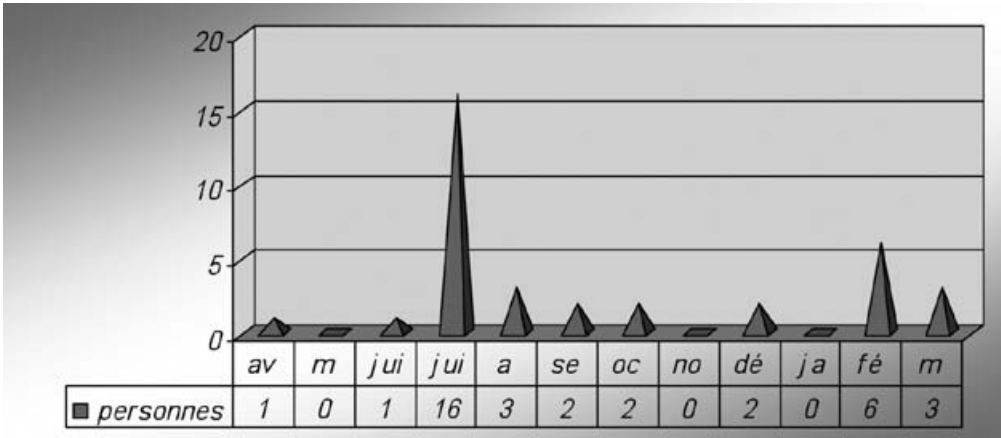
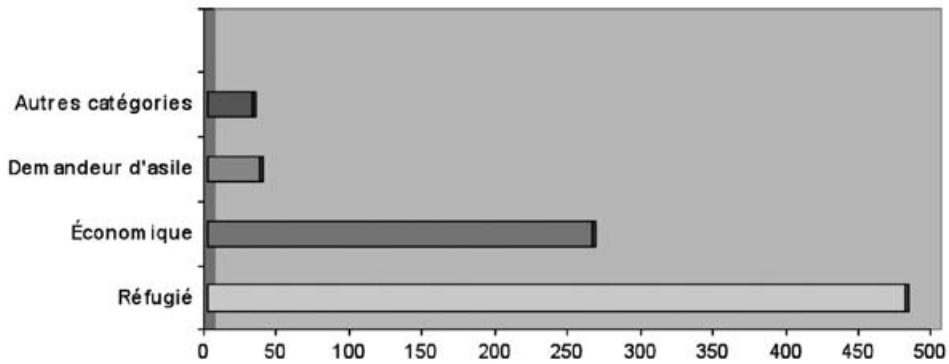


Figure 5
Fréquentation par catégories d'immigration



■ L'adaptation 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, changements de rôle, relations intergénérationnelle), 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.



Le soutien à l'intégration

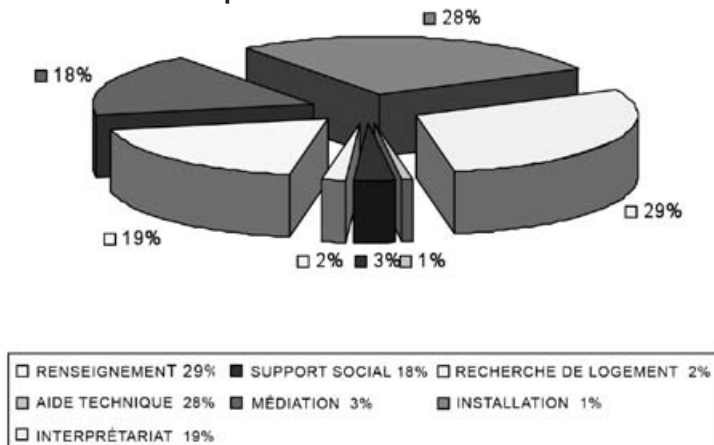
Les rencontres individuelles

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.).



Ainsi, en 2008-2009, le nombre total de personnes auxquelles des services ont été offerts au moins une fois est de 1081, représentant 54 nationalités. Les intervenants et intervenantes du CMQ sont intervenus plus de 5 737 fois auprès de la clientèle cette année et la durée moyenne de ces interventions fut de 95 minutes. Les principaux champs d'intervention, comme illustré à la figure 6, sont les renseignements, l'aide technique, l'interprétariat, le support social, la médiation, la recherche de logement et l'installation.

Figure 6
Principaux domaines d'intervention



■ Les activités de groupe

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 les ressources existantes et à en favoriser l'utilisation, faire valoir les droits et obligations, permettre de créer des liens avec d'autres personnes immigrantes, briser l'isolement et faire 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, 18 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 près de 600 personnes admissibles.



Le calendrier des activités 2008-2009

3 avril 2008Suivi collectif des travailleurs qualifiés	20 novembre 2008 . .	.Services de garde à l'enfance
10 avril 2008Protection de la jeunesse	4 décembre 2008 . .	.Consommation et crédit
24 avril 2008Camp de jour/ terrains de jeux	10 décembre 2008 . .	.Suivi collectif des réfugiés
8 mai 2008Vivre à moindre coût	14 décembre 2008 . .	.Fête de Noël
22 mai 2008Vie de quartier	17 décembre 2008 . .	.Suivi collectif des travailleurs qualifiés
9 août 2008Tournoi des Nations	15 janvier 2009Système de santé québécois
27 août 2008Suivi collectif des travailleurs qualifiés	28 janvier 2009Suivi collectif des réfugiés
4 septembre 2008 . .	.Loisirs à Québec	29 janvier 2009Emploi Québec
18 septembre 2008 . .	.Services de garde à l'enfance	12 février 2009Logement
24 septembre 2008 . .	.Suivi collectif des réfugiés	16 février 2009Impôt (francophones)
9 octobre 2008Aide juridique et médiation familiale	18 février 2009Impôt (allophones)
23 octobre 2008Être parents au Québec	25 février 2009Suivi collectif des travailleurs qualifiés
5 novembre 2008Suivi collectif des réfugiés	4 mars 2009Services de garde à l'enfance
6 novembre 2008Système politique : Canada/ Québec	11 mars 2009Suivi collectif des réfugiés
12 novembre 2008Suivi collectif des travailleurs qualifiés	19 mars 2009Charte des droits et libertés du Québec



Les suivis collectifs

Ces activités ont comme objectif de permettre aux immigrants récemment établis de faire le point sur les difficultés affrontées ainsi que sur les bonnes et les mauvaises pratiques. Ces rencontres d'échange où le partage des expériences et des 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.

En 2008-2009 plus de 10 rencontres ont réuni plus de 300 réfugiés ou travailleurs qualifiés.



La Fête de Noël

Le 14 décembre 2008 avait lieu la Fête de Noël pour les arrivants établis au cours de l'année. Plus de 550 personnes ont participé à cette activité qui se veut avant tout une fête familiale où le divertissement et le partage sont à l'honneur. 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. Plus de 100 joueurs ont participé au tournoi de soccer qui a eu lieu le 9 août 2008. À ce groupe se sont ajoutés 300 spectateurs de tous âges et de toutes origines pour lesquels de l'animation musicale et un barbecue ont été organisés.



La réunification familiale.

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 des dédales administratifs qui parfois ne donneront aucun résultat.

Comme par les années précédentes, le constat fondamental demeure le même : 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. Aucun programme des ministères de l'Immigration fédéral ou provincial ne finance le soutien aux démarches de réunification familiale auprès des nouveaux arrivants, mais le CMQ a fait le choix humanitaire d'accompagner les familles à travers ce processus. L'ampleur de la tâche ne cessant d'augmenter, il faudra pourtant, à moyen terme, se pencher sur les moyens appropriés d'assurer la pérennité de ce service essentiel. Le projet de déplacer, en juin 2009, les bureaux d'Immigration Canada du centre-ville vers la banlieue de Québec laisse entrevoir encore une fois une probable diminution du service direct à la clientèle. Les prochains mois diront l'impact de ce changement.



Figure 7
Réunification familiale

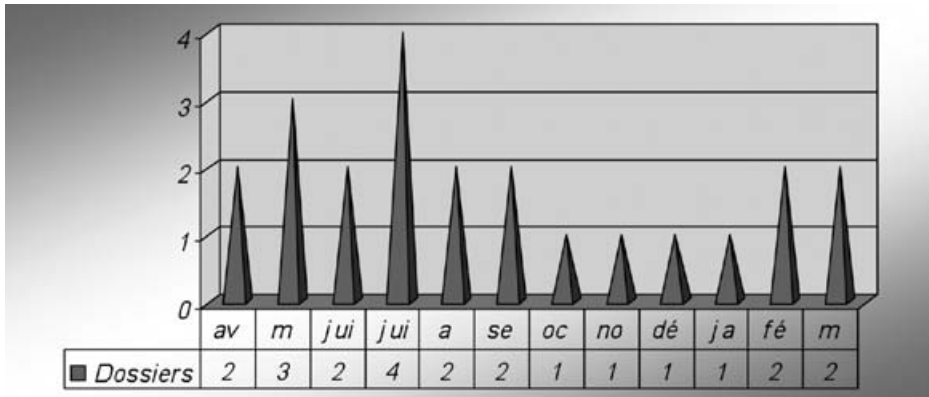
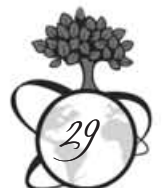
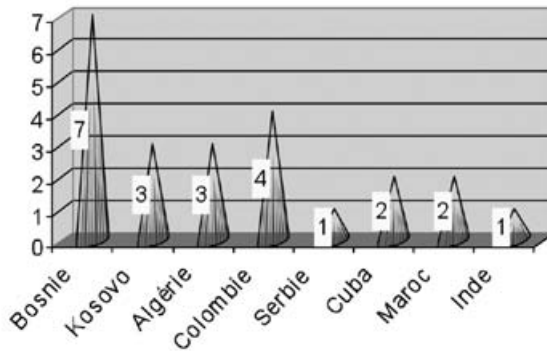


Figure 8
Réunification familiale par pays d'origine



■ Les projets

La clinique de santé pour les réfugiés

La clinique de santé pour les réfugiés entame sa troisième année d'existence et l'augmentation significative de sa fréquentation est liée entre autres à l'arrivée des nouveaux bassins de réfugiés. En effet, les derniers groupes de réfugiés sont arrivés dans un état de santé précaire nécessitant une souplesse au plan de l'application des critères d'admissibilité à la clinique. Les protocoles de santé émis par les autorités gouvernementales ont nécessité la priorisation de certains dossiers et une prise en charge dès l'arrivée.



La pertinence et l'efficacité de la clinique de santé pour les réfugiés pris en charge par l'État ont donc une fois encore été mesurées dans l'action et sa raison d'être n'est plus à prouver. Cependant, l'augmentation du nombre de personnes admissibles, jumelée à la lourdeur des situations nécessitant un accompagnement supplémentaire, notamment aux urgences, en pharmacie et en radiologie, exige, pour arriver à maintenir le rythme, une plus grande disponibilité.

En effet, en 2008-2009, le CMQ a accompagné plus de 200 réfugiés à la clinique de santé, et, ce, pour trois rendez-vous incluant la visite chez l'infirmière, la vaccination et les prélèvements, le bilan de santé par le médecin et les références. La structure du programme permet de voir entre 6 et 8 nouveaux patients par semaine pour le premier rendez-vous seulement. Si on tient compte du deuxième et du troisième rendez-vous, ce sont plutôt de 24 à 32 personnes qui sont accompagnées chaque semaine.

Un financement adéquat et l'intégration du projet d'accompagnement santé au sein d'un programme régulier stabiliserait ce programme et lui assurerait la continuité et un développement efficient.

Les groupes de soutien pour les parents d'adolescents

Les familles immigrantes qui viennent s'installer définitivement dans la ville de Québec vivent un stress énorme produit par l'absence de leurs proches, l'incompréhension de la langue et le choc culturel.

Ces changements ont une incidence dans les relations familiales, particulièrement dans le rapport parent/adolescent. Préoccupé par cette problématique, le CMQ, l'organisme Entraide-Parents ainsi que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont décidé de travailler ensemble pour soutenir les parents immigrants dans leur rôle d'éducateurs, en tenant compte de leur réalité familiale propre.



Malgré les difficultés inhérentes à la réalisation du projet, le constat demeure quant à l'utilité pour les participants de se rencontrer et de s'outiller afin de faire face à la réorganisation familiale qu'engendre un processus migratoire complexe. En effet, les participants, à travers le cheminement du groupe se donne le droit d'être des parents à part entière, se réapproprient le contrôle positif de leur famille et surtout s'aperçoivent qu'ils ne sont pas seuls, qu'il est normal de vivre des difficultés et qu'il y a des outils qui peuvent les aider à rééquilibrer leur vie de famille au quotidien.

Malheureusement, le programme « Parent d'adolescents, toute une traversée », malgré sa pertinence, n'a pu être renouvelé pour la période d'automne 2009 : l'intensité des arrivées de réfugiés et le nombre des effectifs du CMQ ont obligé ce dernier à faire des choix difficiles quant à l'affectation du personnel en place. Par ailleurs, le manque de soutien financier a empêché la reconduction du projet. Les résultats concluants d'une telle initiative inciteront cependant le CMQ à rechercher, dans un avenir prochain, une forme de support financier stable qui permettra de relancer sans délai une initiative qui devrait faire partie de nos programmes permanents. Une réflexion s'impose : la stratégie gouvernementale actuelle engendre la mise en place de programmes dont la défense, tout évidente qu'elle soit, exige chaque année, un nouveau dépôt de projet. Ces recommencements engendrent des pertes de temps et d'énergie mais surtout des délais importants qui retardent la continuité de l'intervention auprès de la clientèle.

Le projet SODENA

Le projet SODENA (soutien au développement de l'employabilité des nouveaux arrivants) a été créé durant l'hiver 2008. L'objectif était de mettre en place une structure permettant de répondre aux besoins des personnes immigrantes éloignées du marché du travail. L'organisation et la préparation du service, de concert avec l'organisme Lis-Moi-Tout-Limoilou et Emploi-Québec a permis, dès le mois de mai 2008 d'accueillir les premiers participants (une dizaine) et de les intégrer au sein des différentes séances d'information sur la connaissance de soi, la société québécoise et la communication orale en français. Le projet visait également à initier ces personnes immigrantes à une expérience positive de travail non rémunéré auprès d'organismes communautaires de Québec. Dans tous les cas, les expériences du SODENA ont été positives et ont répondu aux besoins identifiés lors de l'élaboration du projet, et, ce, malgré les ajustements qui furent nécessaires en cours de route. Le support attendu d'Emploi-Québec au plan du recrutement pendant l'automne 2008 s'est cependant fait attendre et, malgré tous les efforts réalisés pour rejoindre la clientèle, il fut très difficile de maintenir un groupe en place. L'intensification des arrivées de réfugiés pendant la même période a par ailleurs forcé le CMQ à concentrer ses ressources humaines à l'accueil et l'établissement.



■ 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 2008-2009 sont :

CERI-GES : formation sur le nouvel outil de gestion en informatique;

Demande de dispense de visa pour motifs humanitaires;

Forum sur l'accueil et l'installation des réfugiés (F.A.I.R.) du MICC : les réfugiés éloignés du marché du travail;

Les services correctionnels : comprendre les codes culturels afin de mieux intervenir;

Pour une culture des droits et libertés dans l'action communautaire.

■ 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 tels que Radio Canada télévision et radio, le journal Le Devoir, le journal le Soleil, le réseau Kenwest, CKRL Radio et Télévision Quatre-Saisons. Les thèmes et problématiques abordés furent notamment : la venue du ministre fédéral de l'immigration à Québec, l'honorable Jason Kenney, à l'occasion de l'arrivée de Rohingyas, l'accueil des réfugiés en provenance du Bangladesh et de la Thaïlande, la situation du logement à Québec, les services d'accueil et d'accompagnement des réfugiés pris en charge par l'État.

Ateliers et conférences

Le CMQ a donné plusieurs formations et conférences sur la situation des immigrants à Québec et les services qui leur sont offerts. Entre autres au bénéfice des CEGEP de La Pocatière et Méridien, de la Commission scolaire de la Capitale (programme ELE), de la Direction de la Protection de la Jeunesse, auprès des CLSC, au 10e congrès mondial du loisir et dans le cadre des Rencontres Champlain-Montaigne des villes de Québec et Bordeaux. Plusieurs séances d'information ont également été organisées à la demande de partenaires des réseaux publics, communautaires ou à vocation sociale. En effet, huit groupes représentant différents milieux et secteurs d'intervention et totalisant près de 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

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

Comité aviseur du projet de recherche sur l'intervention sociale auprès des hommes immigrants avec l'Université Laval;

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

MICC pour la présentation des services d'accueil auprès d'organisations franco-canadiennes d'aide à l'établissement des immigrants;

Comité de travail sur la situation des jeunes, mené par la TCRI.

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 engagé dans les comités, tables de concertation et regroupements suivants :

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

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

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;

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

Table régionale de concertation PANA : composée de représentants du MICC et de représentants d'organismes communautaires de la Capitale nationale;

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;

Table sur le rapprochement interculturel en milieu scolaire : composé de différents représentants d'organismes concernés par l'intégration des immigrants au sein du réseau de l'éducation;



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 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;

Comité aviseur provincial sur les pratiques d'intervention auprès des hommes immigrants : composé de représentants de différents organismes communautaires de différentes régions oeuvrant auprès des immigrants et réfugiés et de chercheurs de l'Université Laval;

Groupe de soutien à l'intervention auprès des communautés culturelles : comité composé des représentants d'organismes communautaires travaillant auprès des personnes immigrantes et du Centre jeunesse de Québec;

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

Comité mixte : comité composé de représentants de deux tables de concertation oeuvrant au sein du territoire de Limoilou et ayant des préoccupations communes reliées entre autres à l'interculturalisme;

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 2008-2009. Les dons pour la Fête de Noël constituent la principale source d'autofinancement de cette activité.



Le développement des services

Voici les services en cours d'implantation ou de développement au CMQ :

Augmentation des collaborations et partenariats avec le réseau de la santé et des services sociaux et Emploi-Québec et le ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport;

Développement de liens de partenariat avec les trois commissions scolaires du territoire afin de répondre davantage aux besoins des jeunes immigrants, de leur famille, du milieu scolaire, de la communauté et faciliter l'intervention de proximité;

Participation active au développement et à l'actualisation des services de proximité pour les personnes immigrantes dans la région de Québec par l'engagement d'intervenants pour les postes d'intervenant-pivot du quartier Limoilou et d'agent de liaison des Commissions scolaires de la Vieille-Capitale et des Premières-Seigneuries;

Analyse des différentes problématiques liées aux nouvelles réalités de l'immigration;

Intensification du suivi familial et collectif auprès des clientèles à risque;

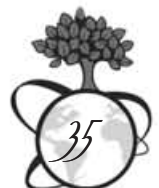
Développement de services et d'activités en réponse aux besoins spécifiques de personnes et groupes vulnérables particulièrement des réfugiés en provenance des nouveaux bassins d'immigration humanitaire notamment en Asie.

Les remerciements

Le Centre multiethnique de Québec tient à remercier sincèrement tous ses bénévoles, ses interprètes, les membres du conseil d'administration et l'équipe des employés sans qui la réalisation de sa mission serait impossible. Un chaleureux merci aussi à tous nos collaborateurs, partenaires et donateurs.

Merci à nos bailleurs de fonds:

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale
Le ministère de la Santé et des Services Sociaux





Centre **multiethnique**
de Québec

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

Téléphone : 418 **687-9771**

Télécopieur : 418 687-9063

cmq@webnet.qc.ca

www.centremultiethnique.org