



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

COMITÉ ACCUEIL

Lundi 25 novembre de 9h30 à 11h30

PRÉSENCES

- Annabelle Robles – Service d'aide aux Néo-Canadiens.
- Caroline Manseau – Préférence Estrie.
- Daniel Roy – Table de quartier LaRocque-communauté (ISDC).
- Inès Nijimbere – Table de quartier 4-Saisons (ISDC).
- Lucie Levasseur – Comité interculturel André-Viger (ISDC).
- Mélanie Fontaine – Habitations L'Équerre.
- Nancy Martin - Solutions budget plus.
- Marie-Lyne Courchesne – Table régionale de concertation en orientation professionnelle.
- Amélie Boissonneault – Ville de Sherbrooke.
- Laura Anson Perez - Université de Sherbrooke et espace thérapeutique transculturel Mosaïque.
- Marie-Claude Boutin (en remplacement d'Élise Chamberland) - Vision attractivité.
- Audrey Bergeron - CIUSSS de l'Estrie-CHUS (Clinique des réfugiés)

COMPTE-RENDU

1. ACCUEIL ET TOUR DE TABLE

La rencontre débute à 9h30 et se terminera à 11h30.

Annabelle Robles (SANC)

Annabelle Robles, directrice générale adjointe du SANC depuis 4 ans, supervise l'équipe d'accueil et d'intégration. Elle a mentionné que, lorsqu'un nouveau poste sera comblé au sein de l'organisation, la personne qui l'occupera représentera le SANC au sein du comité.

Mélanie Fontaine (Habitations L'Équerre)

Mélanie Fontaine, intervenante polyvalente chez Habitations L'Équerre, est impliquée dans la gestion de la bonne entente entre voisins, en particulier dans le quartier Jardins-Fleuris. Elle a souligné qu'un comité logement, actuellement en pause, existe à Sherbrooke et pourrait être pertinent dans le cadre des discussions futures. Mélanie est enthousiaste à l'idée de contribuer au comité et se dit prête à orienter les membres vers des ressources pertinentes, notamment pour le volet logement.

Laura Anson Perez (Psychologue et coordonnatrice de recherche)

Laura Anson est psychologue et coordonnatrice de recherche. Elle travaille à son compte avec des personnes immigrantes et non immigrantes et est également chargée de cours à la MMI. Membre du CA d'Espace thérapeutique transculturel Mosaïque, elle travaille à la création d'une entreprise d'économie sociale pour offrir des services psychosociaux aux personnes immigrantes, incluant des interventions



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

individuelles et de groupe. Ce projet, soutenu par Entreprendre Sherbrooke, devrait débuter à l'hiver ou au printemps 2025 et cherche actuellement des financements auprès de la philanthropie et de l'université.

Nancy Martinez (Solutions Budget Plus)

Nancy représente Solutions Budget Plus, un organisme communautaire actif depuis 40 ans. Bien que l'immigration ne soit pas son mandat principal, elle est responsable du volet immigration, avec une adaptation des outils et statistiques pour mieux mesurer l'impact des services sur cette clientèle. L'organisme offre des formations sur le budget, le crédit, la sécurité numérique et les impôts, ainsi que des consultations budgétaires. Nancy a également mentionné les défis rencontrés par les nouveaux arrivants, notamment l'absence d'historique de crédit, et collabore avec le SANC pour sensibiliser les propriétaires à ce sujet.

Marie-Claude Boutin (Vision Attractivité)

Marie-Claude travaille pour Vision Attractivité, une initiative axée sur l'attraction, l'accueil et la rétention de diverses clientèles dans la région de l'Estrie. Elle remplace Élise Chamberland et se concentre spécifiquement sur les personnes immigrantes. Son rôle inclut le développement d'une cartographie régionale pour outiller les partenaires et promouvoir les ressources disponibles.

Marie-Lyne Courchesne (Table régionale de concertation sur l'orientation professionnelle de l'Estrie)

Maryline coordonne la table régionale de concertation sur l'orientation professionnelle et l'employabilité en Estrie. Son rôle consiste à promouvoir les services en orientation professionnelle auprès des populations générales et immigrantes, tout en formant les intervenants sur des enjeux comme la reconnaissance des acquis et compétences. Elle a exprimé l'importance d'un arrimage avec le Bureau d'accueil de la Ville et d'une meilleure coordination avec Service Québec, déjà impliqué dans le comité employabilité.

Inès Nijimbere (TQ4S)

Inès, représentante du regroupement TQ4S, travaille avec une trentaine d'organismes communautaires, des institutions et des citoyens pour améliorer les conditions de vie des résidents, notamment des personnes immigrantes. Elle coordonne un groupe de femmes interculturelles et organise des activités pour créer des liens et mobiliser les communautés. Son rôle consiste également à établir des premiers contacts de confiance avec les institutions et les organismes, une tâche facilitée par son expérience personnelle en tant que personne immigrante. Inès a exprimé le besoin d'avoir plus de ressources similaires à son rôle dans d'autres quartiers.

Daniel Roy (TQLC)

Daniel, membre de la TQLC, a expliqué que son territoire manque d'agents de rapprochement interculturel. Bien qu'il soit présent au comité pour mieux s'éduquer sur les besoins des immigrants, il a noté une diminution de sa disponibilité. Il a également souligné qu'une ancienne ressource, Proximité Famille, répondait auparavant aux besoins des immigrants dans deux quartiers, mais que cette initiative n'est plus active. Daniel souhaite représenter les partenaires qui manquent de ressources pour soutenir cette clientèle.

2. RETOUR SUR LA RENCONTRE EXPLORATOIRE DU 10 OCTOBRE

Alexane partage le [lien vers le compte-rendu](#) de la rencontre exploratoire. On y retrouve notamment la présentation des personnes présentes autour de la question "Comment se positionne votre organisation par rapport à l'accueil des personnes immigrantes à Sherbrooke?"



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

3. OÙ EN SOMMES-NOUS?

Alexane présente les résultats du sondage [Vers un comité ACCUEIL](#).

En plus de ce qui a été abordé dans la rencontre exploratoire du 10 octobre, quelques **défis additionnels** dans l'accueil des personnes immigrantes qui nécessitent des solutions concertées sont soulevés:

- Trajectoire claire de référence; services disponibles (informations non accessibles, difficultés d'accès aux services)
- Support clinique des intervenants à l'accueil exposés aux nouveaux arrivants (espace échanges cliniques SANC accueil et professionnels du réseau / nommer un répondant ressource clinique) - Approche clinique des intervenants pour faciliter la réponse aux besoins diversifiés que vivent les nouveaux arrivants
- Organigramme/listes des contacts à jour
- Accès à des interprètes pour les organismes communautaires (fond commun)
- Réponse aux trous de services
- Avoir une procédure/fiche de questions permettant à une intervenante (moins qualifiée sur les ressources et enjeux) qui faciliterait le référencement des demandes d'une personne aux ressources adéquates en fonction des besoins identifiés
- Accès au logement et aux services minimaux dans l'attente de statut (cette situation est en voie de s'amplifier)
- Expériences de racisme et discrimination
- Santé mentale fragilisée, suradaptation (charge à tous les niveaux)

À la question ***Parmi les dimensions suivantes de l'accueil des personnes immigrantes, lesquelles estimez-vous les plus prioritaires pour le travail du comité?***, les réponses ayant suscité la plus grande adhésion sont:

- Information et référencement vers les services appropriés (scolaire, santé, francisation, travail, bénévolat, finances, services municipaux...) - 88,9% des répondants
- Intégration sociale et communautaire - 66,7% des répondants
- Trajectoires adaptées dans le système de santé (physique, psychologique) - 66,7% des répondants

Les dimensions suivantes sont aussi partagées:

- Communication et complémentarité des organismes de Sherbrooke
- Identification des activités sociales disponibles facilitant la socialisation et l'intégration afin de les transmettre aux arrivants (les activités mettent en lien en plus de permettre l'accès vers les services et mobiliser)

À la question ***À quoi doit servir le comité selon vous? À quel besoin peut-il répondre, qu'est-ce qui vous apparaît pertinent?***, les réponses ayant suscité la plus d'adhésion sont:

- Renforcer nos capacités et compétences au niveau de l'accueil (se partager des meilleures pratiques, identifier des outils et formations, trouver des solutions à des défis vécus) - 88,9% des répondants
- Apprendre à mieux connaître les offres de service de chacun (qui fait quoi, quand, où, comment, pour qui?) afin notamment d'identifier les trous de services et d'améliorer le continuum de services - 77,8% des répondants
- Créer du lien et de la synergie entre nos milieux afin d'améliorer la confiance intersectorielle et interorganisationnelle - 77,8% des répondants



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

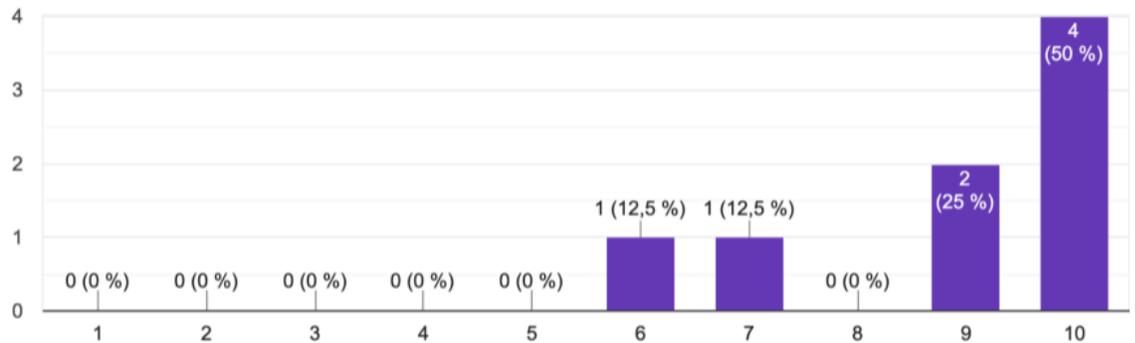
Les **attentes et objectifs** envers le comité pour répondre aux besoins d'accueil suivants ont aussi été nommés:

- Favoriser un accès plus fluide pour les populations immigrantes plus vulnérables (analphabètes, problèmes multiples), par exemple des périodes sans rendez-vous prédéterminées, des procédures d'accueil, des rendez-vous clarifiés ou la possibilité d'avoir des confirmations de r-vous en appelant directement la réception...
- Renforcer sentiment de confiance des personnes immigrantes envers les agent-e-s d'accueil
- Favoriser une vision plus positive de l'apport des immigrants vs discours politique.
- Concertation de tous les organismes et initiatives d'autres organisations (ex : les églises et pasteurs , groupes qui font le parrainage privé (ABIBI ,églises etc) et surtout se concentrer sur les autres statuts qui ne sont pas parrainés par l'État.

Le sondage permet aussi de mesurer l'intérêt et la motivation (sur une échelle de 1 à 10) par rapport à quelques **idées d'actions concertées**:

Documenter le manque de services à Sherbrooke pour les personnes demandeuses d'asile et faire valoir la nécessité d'apporter des solutions.

8 réponses



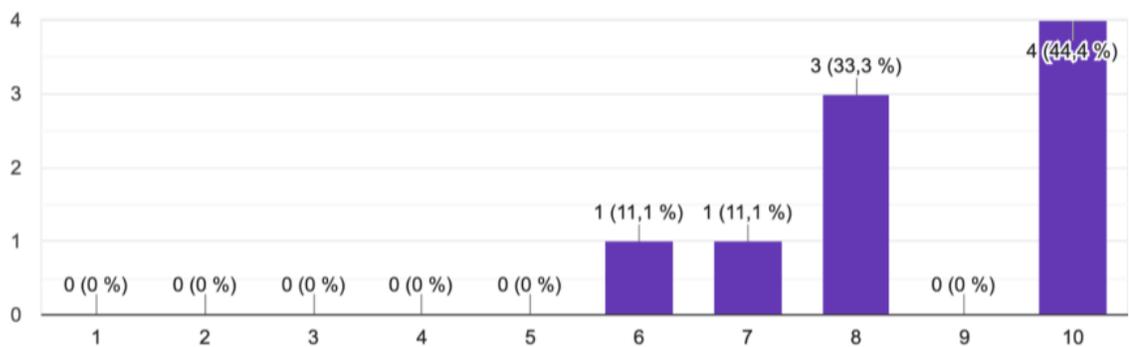


Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

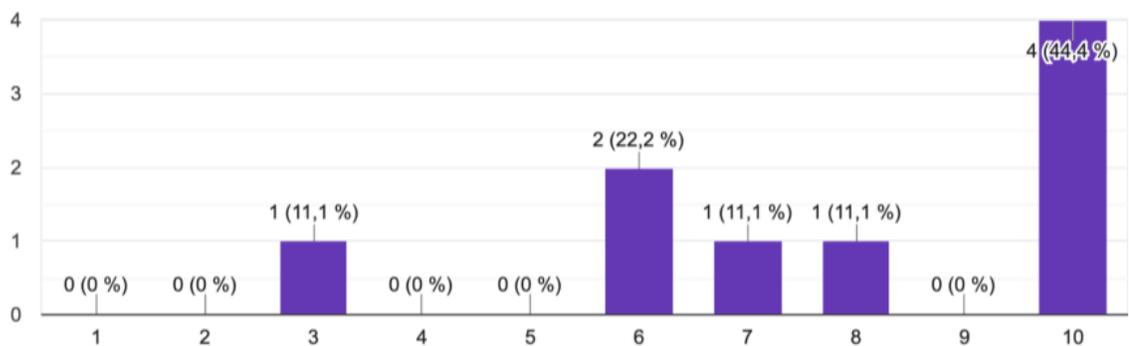
Créer un outil de type « ligne du temps » qui permet de positionner tous les organismes dans la chronologie du processus d'accueil d'une personne immigrante.

9 réponses



Soutenir la ville afin qu'elle mette de l'avant les informations relatives à l'accueil et l'installation des personnes immigrantes sur son territoire (ex. créer...rsonnes immigrantes qui s'installent à Sherbrooke)

9 réponses



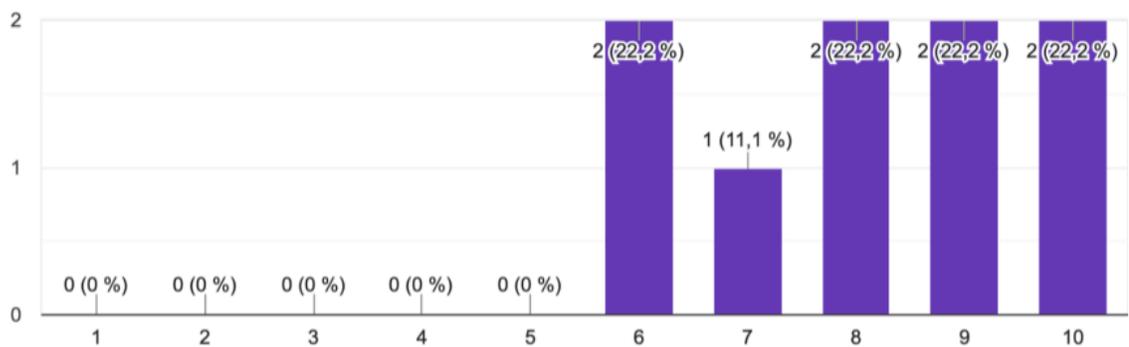


Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

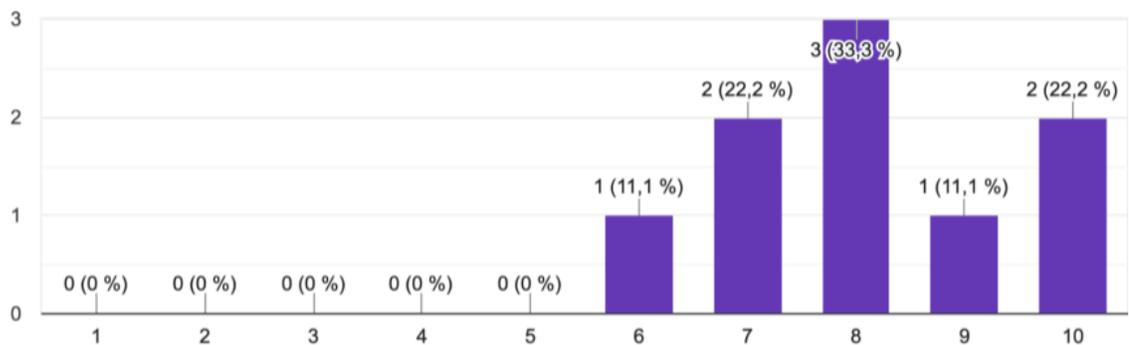
Simplifier, vulgariser, imaginer de nouveaux formats pour les outils et cartographies actuelles afin qu'un maximum de personnes (usagers et intervenants) comprenne les services d'accueil existant.

9 réponses



Rendre accessible l'information sur les statuts migratoires et sur les bonnes pratiques en contexte interculturel pour que les services d'accueil soient mieux adaptés.

9 réponses





Les idées d'actions concertées suivantes ont aussi été nommées:

- Pour les thèmes jugés importants mais sur lesquels le comité n'a pas de pouvoir d'agir, mener des actions auprès des décideurs
- Mise à jour du [Guide d'accueil des jeunes immigrants \(16 ans... et plus!\)](#)
- [Outil d'information sur ce à quoi ont accès les personnes immigrantes selon leur statut](#)
- Midi-conférence : reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) pour les personnes immigrantes (Évaluation comparative des études effectuées hors Québec, Ordres professionnels, Accompagnement RAC non formelle...)

4. PÉRIODE D'ÉCHANGES : ET MAINTENANT?

L'intention de l'échange est de définir clairement **le mandat du comité** et faire un premier petit pas autour d'une idée. Voir le [verbatim de la période d'échanges](#).

Principales propositions et idées échangées

Objectif principal : Développer un outil pratique destiné aux intervenants de première ligne pour améliorer l'accueil et l'orientation des personnes immigrantes à Sherbrooke.

1. Création de l'outil :

● Format et contenu :

- Questionnaire simple pour orienter l'intervenant selon le **statut migratoire** et les **besoins** de la personne.
- **Ligne du temps, arborescence ou thématique sectorielle** pour simplifier l'accès à l'information.
- Inclusion d'une version **papier et numérique** pour divers besoins.
- Indication claire des organismes référents sans mentionner de noms précis, pour anticiper les changements dans l'écosystème.

● Approche collaborative :

- Travail en collaboration avec les experts de l'écosystème local pour une conception adaptée.
- Collecte de données et **mise à jour régulière** pour maintenir la pertinence de l'outil.

● Diffusion et appropriation :

- **Formation** par rapport à l'outil pour les intervenants de première ligne (équipe municipale, organismes communautaires, etc.).
- Promotion et formation ciblée sur les outils de traduction et les différences interculturelles.

2. Rôle du comité Accueil :

- Liaison et soutien aux intervenants de première ligne.
- Communication et diffusion de l'outil, formation autour de son fonctionnement et sa mise à jour
- Organisation de rencontres annuelles pour partager des informations, présenter les mises à jour de l'outil et renforcer les compétences en accueil.
- Documentation des enjeux majeurs (logement, accès aux interprètes, etc.) et sensibilisation des instances concernées.



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

3. Enjeux identifiés et pistes de solution :

- **Langue et accessibilité :**
 - Formation des intervenants sur les outils de traduction disponibles.
 - Développement d'une banque locale de bénévoles interprètes formés pour accompagner les personnes immigrantes.
- **Mise à jour des outils existants :**
 - Actualisation des données de l'outil de recherche d'ICI-Sherbrooke en collaboration avec les organismes membres et non-membres.
 - Consolidation des outils existants (cartographie de Vision attractivité, tableau des accès aux services par statut, etc.).
- **Rôle des organismes non spécialisés :**
 - Intégration des services offerts par des organismes qui ne sont pas exclusivement dédiés à l'immigration (ex. logement social, consultation budgétaire).

4. Soutien municipal :

- Encouragement à une implication accrue de la Ville dans la mise en ligne et la traduction des informations relatives à l'immigration et dans certains projets porteurs (ex. banque de bénévoles interprètes)
- Collaboration avec les agents d'accueil municipaux pour tester l'outil et ajuster son contenu.

5. Formation et événements :

- Organisation d'un événement à l'automne 2025 pour outiller les intervenants de première ligne.
- Intégration des enjeux interculturels et des clés de communication dans les formations.

Prochaines étapes

1. **Consolidation des outils existants :**
 - Répertorier les outils actuels (cartographie, tableau, etc.) et les déposer sur un dossier partagé.
 - Identifier les éléments manquants ou obsolètes.
2. **Structuration de l'outil :**
 - Décider de la forme (par étapes, thématiques ou statuts) en tenant compte de la complexité des parcours migratoires.
 - Intégrer les services des organismes non spécialisés mais pertinents pour les nouveaux arrivants.
3. **Consultation et validation :**
 - Impliquer les équipes de première ligne pour valider les besoins.
 - Consulter des **modèles existants à Montréal** pour s'inspirer des bonnes pratiques.
4. **Coordination avec la Ville :**
 - Collaborer avec Amélie Boissonneault pour intégrer les agentes d'accueil dans le processus de développement et de test de l'outil.
5. **Documentation des enjeux :**
 - Identifier les besoins prioritaires (événements, interprétation, accès aux services, etc.) et les



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

remonter au comité stratégique d'ICI-Sherbrooke.

- Explorer des financements disponibles dans le cadre du nouveau plan de lutte à la pauvreté.

Actions concrètes identifiées

- Réfléchir à une stratégie de promotion du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI).
- Rédiger une lettre au comité ministériel pour demander des services régionaux du PRAIDA.
- Organiser une formation annuelle commune pour les intervenants de première ligne.
- Mobiliser des groupes de travail pour répartir les thématiques et avancer sur la création de l'outil.

Conclusion

Le comité Accueil se concentre sur deux objectifs majeurs : **mieux outiller les intervenants de première ligne et renforcer la compétence collective en matière d'accueil**. Cela implique la création d'un outil pratique, des événements de formation et une collaboration renforcée entre les parties prenantes pour surmonter les défis liés à l'intégration des personnes immigrantes à Sherbrooke.

5. VARIA

Aucun point discuté en varia.

6. FIN DE LA RENCONTRE

La rencontre prend fin à 11h30. Un planificateur d'agenda sera envoyé pour fixer une rencontre au début du mois de février.



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION