



Sherbrooke
INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

COMPTE-RENDU

COMITÉ ACCUEIL

Mercredi 5 février de 13h30 à 15h30

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)
- ☒ Roukayatou Idrissa Abdoulaye - Ville de Sherbrooke
- ☒ Jacques Noël - Distribution solidaire

COMPTE-RENDU

1. ACCUEIL ET INTENTIONS DE LA RENCONTRE

La rencontre débute à 13h30 et se terminera à 15h30.

On accueille un nouvel organisme, Distribution solidaire, représenté par Jacques Noël.

Alexane présente l’intention : après deux rencontres cet automne ayant permis de préciser le rôle qu’on voulait jouer comme comité, se mettre en action autour d’une idée concrète (projet-pilote de collaboration avec l’équipe du bureau d’accueil et de tourisme de la Ville).

2. RETOUR SUR LE DERNIER COMPTE-RENDU

Le dernier compte-rendu était assez chargé puisqu’il s’agissait d’une rencontre importante sur la définition du mandat du comité et il était important d’en garder des traces. Alexane revient sur les grands points:

- Présentation de la démarche du comité ACCUEIL jusqu’à ce jour et des résultats des sondages pour arriver à une vision commune du comité : une courroie de transmission vers les intervenant-e-s de première ligne partout à Sherbrooke et de tous les domaines pour que celles-ci soient mieux au fait de ce qui existe



Sherbrooke
INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

comme services pour les personnes immigrantes et puissent bien les référer + un espace pour discuter des enjeux actuels sur lesquels nous n'avons pas de pouvoir mais qu'il est important de faire remonter aux instances décisionnelles.

- Échanges sur les actions concertées porteuses : création (mise à jour) d'un outil dont la finalité n'est pas l'outil en soi, mais sa diffusion et la formation des intervenants autour de son utilisation. Cela implique de mettre en place des mécanismes pour le mettre à jour et d'organiser des moments (ex. rencontre annuelle des intervenant-e-s de première ligne) où on parle de l'outil, on présente les nouveautés, telles que les nouvelles organisations présentes dans l'écosystème.
- Souhait que la Ville prenne plus de leadership, notamment en dirigeant vers nos outils à partir de son site Internet et en s'impliquant plus directement dans l'Accueil (le projet-pilote avec l'équipe du bureau d'accueil et de tourisme est un pas en avant en ce sens)

Le compte-rendu sera déposé sur le site de l'ICI-Sherbrooke.

3. TOUR DE TABLE EXPRESS

Présentation et intérêt pour le comité :

Audrey Bergeron (CIUSSS-CHUS)

Chef de service à la direction des services généraux. Chef pour les cliniques des réfugiés de Sherbrooke et Granby, aussi accueil psychosocial de Magog, clinique de planification des naissances. Sous sa direction, il y a aussi l'intervention de quartier.

Roukayatou Abdoulaye (Ville de Sherbrooke)

Responsable du dossier de l'immigration pour la Ville de Sherbrooke.

Daniel Roy (Table de quartier LaRocque-communauté)

Agent de développement depuis un an. Sur son territoire, il y a le Carrefour accès loisirs qui est un acteur majeur de la francisation et dont le mandat est intensifié avec les coupures dans les centres de service. Une grande partie de la population immigrante qui arrive à Sherbrooke se retrouve dans son quartier (coût réduit des loyers par rapport aux autres quartiers). Préoccupation de mieux intégrer les communautés. La FCCE est aussi présente sur sa table. Touché par les enjeux, mais ne se considère pas un expert au sujet de l'immigration.

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

Représente la Table régionale de concertation sur l'orientation professionnelle de l'Estrie, aussi conseillère d'orientation au Centre Saint-Michel sur les SARCA (services d'accueil). Accueille plusieurs personnes immigrantes qui veulent différentes informations (inscription à la francisation, entrée dans le système scolaire, etc.). Intéressée à ce que le travail du comité puisse servir toutes les personnes en première ligne (services d'orientation, services d'employabilité). Intéressée par la diffusion de l'information et le développement d'un outil.

Nancy Martinez (Solutions Budget Plus)

Conseillère budgétaire. L'organisme a trois services principaux : les impôts (le plus connu) pour les personnes à faible revenu, donc beaucoup de nouveaux-arrivants, la formation et la consultation budgétaire, ouverts à tout le monde mais particulièrement utiles pour les nouveaux-arrivants qui ont besoin d'arrimer leurs connaissances avec



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

COMPTE-RENDU

la réalité des finances ici. Beaucoup de clients issus de l'immigration, intention d'adapter les outils (en trois langues actuellement, mais aimeraient plus).

Amélie Boissoneault (Ville de Sherbrooke)

Coordonnatrice, promotion de la destination. A un mandat très vaste. Elle est sur ce comité en lien avec le bureau d'information touristique dont elle est la gestionnaire. Le bureau souhaite élargir ses clientèles. Rattachée au service de développement économique. L'élargissement inclut la clientèle immigrante.

Jacques Noël (Distribution solidaire)

Coordonnateur d'un nouvel organisme. La structure officielle vient des missionnaires de Marianhill, a commencé avec le commerce équitable. Cette communauté religieuse en fin de vie, comme plusieurs, vend ses propriétés, conserve ce dont elle a besoin pour vivre et le surplus est donné à des organismes et à la population (modèle d'affaires). Ultiment, les religieuses vont se retirer et ça va devenir une fondation autonome. Les missionnaires de Marianhill ont donné 750K l'année dernière pour diverses initiatives. On a proposé à Jacques de coordonner les actions de l'organisme (il était déjà bénévole). A accompagné une première famille demandeuse d'asile il y a deux ans et demi. À ce jour, 200 familles ont été accompagnées. Ont développé un réseau avec des RPA qui fournissent des meubles, des CLSC de quartier et autres. Ont voulu se positionner au sein de l'écosystème et combler un besoin. Actuellement six employés. Accompagne d'abord des familles hispanophones, puis des francophones. Une expérience avec une famille afghane mais la barrière de la langue était trop importante et l'organisme n'avait pas la capacité. Ont été capables de trouver des logements à des familles qui, sans l'appui de l'organisme, n'auraient pas pu trouver. Font en quelque sorte des prêts à des familles qui servent de "garantie" pour les propriétaires. Les familles remboursent dès qu'elles reçoivent un premier chèque.

Annabelle Robles (SANC)

Directrice générale adjointe et sur le comité à titre de responsable de l'accueil. Ont embauché une nouvelle responsable. Services Québec ferme les aides pour les travailleurs temporaires (60% des clients au SANC sont des TET). Tous les organismes ont des ententes en cours et ne savent pas ce qu'il va advenir.

Quelques personnes ont eu des empêchements de dernière minute.

Alexane mentionne qu'on rejoint plusieurs secteurs avec notre comité (santé, vie municipale, éducation...). Elle mentionne aussi qu'elle a participé à un Forum sur l'adaptation culturelle des services d'aide dans les établissements post-secondaire et qu'on pourrait interpeller des personnes qu'elle a rencontrées et qui ont de l'intérêt à se joindre à nos travaux (intervenants des services d'accueil dans les établissements).

4. MISE À JOUR ET PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE PROPOSÉE

Objectif du projet pilote

Mener une collaboration structurée avec l'équipe du bureau d'accueil et de tourisme, dans le contexte de l'élargissement des clientèles desservies, afin de :

- Tester les outils de référencement
- Développer une approche de formation et d'accompagnement
- Documenter les besoins réels et les pistes d'amélioration



Sherbrooke
INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

COMPTE-RENDU

Rencontre exploratoire avec l'équipe du bureau

- Rencontre menée par Alexane auprès des deux employées à temps plein (le bureau compte également trois employés à temps partiel).
- Réception très positive du projet :
 - Ouverture et engouement pour la démarche
 - Conscience de leurs limites et désir d'amélioration
 - Appréciation du soutien pour faire de meilleurs référencement

Retours sur l'outil actuel

- Format de l'outil apprécié, mais nécessite une mise à jour des contenus
- Intérêt exprimé pour :
 - Obtenir des contacts de personnes-ressources dans les organismes
 - Participer à des rencontres annuelles pour enrichir leur compréhension de l'écosystème
 - Prendre part à une tournée de familiarisation (visites d'organismes ciblés pour mettre des visages sur les services, créer du lien et poser des questions)

Initiatives complémentaires proposées

- Documenter les questions sans réponse recueillies par les agentes → base pour une future Foire aux questions.
- Création d'un comité aviseur pour :
 - Faire un suivi et un bilan de l'utilisation des outils
 - Proposer des ajustements continus
- Suggestion d'Annabelle :
Mettre en place une rotation avec des intervenants spécialisés (ex. : une personne du SANC passe une journée/semaine au bureau pour :
 - Soutenir l'accueil
 - Aider au questionnement lié au statut
 - Assurer un référencement pertinent et rapide

PÉRIODE D'ÉCHANGES – CONSTATS GÉNÉRAUX

- **Contexte évolutif de l'immigration :**
L'information devient rapidement obsolète. La tournée doit être répétée régulièrement pour rester pertinente.
- **Intention des tournées :**
Créer du lien et offrir un aperçu de l'écosystème, sans prétention d'exhaustivité.
Ex. : Tournée à Solutions Budget Plus (moins d'une heure avec des étudiants en relation d'aide) avec de bons résultats.
- **Divers niveaux de connaissances :**



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

Les personnes immigrantes ne se tournent pas d'abord vers les services publics, mais vers leur communauté.
→ Problèmes de référencement.
→ Nécessité d'adapter la formation selon les profils : employés municipaux, professionnels en relation d'aide, leaders communautaires, etc.

OUTIL D'AIDE AU RÉFÉRENCEMENT – PRINCIPES DIRECTEURS

- **Logique d'entonnoir :**
 - Quel est le statut
 - Quel est le besoin
 - S'agit-il d'un besoin urgent à combler (manger, se loger)
 - Dimension territoriale si la personne a déjà un logement
 - Référencement selon différentes lunettes (employabilité, éducation, immigration)
- **Public cible principal :**
Intervenant-e-s (et non le grand public directement)
- **Format souhaité :**
 - Numérique filtrable par statut et type de service
 - Accompagnement (présentations, capsules vidéo multilingues)
 - Outils papier (ex. carnet de route remis au bureau)
 - Accessibilité et flexibilité (ex. formulaire Google multilingue)

COLLABORATIONS ET RÉFLEXIONS SUR LA TECH

- **Utilisation de l'IA dans d'autres milieux :**
Exemple du réseau de la santé, où l'IA est utilisée pour guider les usagers.
- **Réserves exprimées :**
 - L'IA ne remplace pas l'accueil humain ni la dimension émotionnelle.
 - Utilisation possible de Copilot pour organiser les documents et développer un outil intelligent.

INSPIRATIONS EXISTANTES

- **Centre Saint-Michel :** Aide-mémoire pour accès aux programmes de formation.
- **SANC :** Outil listant statuts, droits et services selon délais de carence, etc.
- **Notre outil ICI-Sherbrooke actuel :** Filtre par type de service et statut. Besoin d'ajouter/remplacer certaines catégories.

DÉVELOPPEMENTS PROPOSÉS

Outils à créer :

- **FAQ (mise à jour 1-2 fois/an)**
- **Outil de recherche mis à jour** (filtrage affiné selon statut, ex. permis fermé vs ouvert)



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

- **Carnet de route** papier
- **Capsules vidéo, présentations** en plusieurs langues
- **Formulaire Google multilingue** (9 langues à Sherbrooke)

Étapes de travail :

1. **Projet pilote avec l'équipe du bureau d'accueil**
 - Organisation d'une tournée
 - Création/mise à jour de l'outil
 - Collecte de feedbacks
2. **Mise à jour de l'outil en parallèle**
3. **Collaboration avec bureaux d'arrondissement et universités**
4. **Événement de diffusion plus large**



POINTS À SURVEILLER

- **Traduction des contenus** (multilingue, culturellement adapté)
- **Collecte des données auprès des organismes :**
 - Services offerts
 - Statuts desservis
- **Simplicité :**
Outil plus simples que ceux du SANC ou Saint-Michel.
- **Récolte d'enjeux :**
Questionnaire pour intervenant·e·s sur les embûches vécues → à discuter dans les rencontres annuelles.

5. ATELIER DE TRAVAIL



Objectifs de l'atelier

- Valider les **catégories de besoins** (ex. logement, loisirs, santé, alimentation) à couvrir dans l'outil de référencement
- Identifier les **organismes incontournables** à inclure



Réflexions sur les catégories de besoins

- Le **cartable de la Ville** avait des catégories pertinentes, mais était **trop dense**.
- Il faut trouver un **juste milieu** entre l'exhaustivité et la clarté.
- Discussion sur le niveau de **détail à inclure** :
 - **Annabelle** remet en question la pertinence d'inclure des organismes comme les friperies ou les banques alimentaires (ex. Moisson Estrie, Fondation Rock-Guertin), craignant que des personnes soient envoyées sans accompagnement.
 - **Amélie** souligne qu'il est tout de même **important d'informer sur le fonctionnement** de ces ressources (ex. : qu'il faut souvent un bon de référence).
 - **Alexane** suggère d'aller **consulter directement les organismes** pour identifier ce qu'il est pertinent d'inclure et comment formuler l'information.



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION

COMPTE-RENDU



Liens et ressources

- **Daniel** propose d'établir un lien avec le **site du Collectif en sécurité alimentaire**.
- **Nancy** suggère de fournir **le nom d'une personne-ressource** (dans les organismes) plutôt qu'un simple nom d'organisme.



Prochaine étape : collecte de données

- Créer un **document collaboratif** listant les organismes par thématique (à partir des organismes déjà présents sur l'outil de l'ICI ou actif sur la concertation)
- Transmettre un **formulaire à compléter** (objectif : recueillir les services offerts et les statuts desservis)
- **Rendre la démarche attrayante** pour inciter les organismes à répondre rapidement
- Plan d'action :
 - Lancer un **appel à tous**
 - **Se diviser la liste par thématique** pour faire des relances ciblées
 - Accompagner les organismes au besoin pour remplir le formulaire
 - **Échéance visée : fin mars**

6. VARIA

Rouka et Amélie parlent d'une activité organisée par la ville le 2 mars, un tour de ville en autobus avec 140 places disponibles.

Alexane invite à partager des idées (par courriel ou lors de l'activité de consultation du 6 février) en vue du prochain plan d'action en immigration de la Ville.

7. FIN DE LA RENCONTRE

La rencontre prend fin à 15h30. Un planificateur d'agenda sera envoyé pour fixer une rencontre en avril ou mai.



Sherbrooke

INSTANCE DE CONCERTATION
EN IMMIGRATION