

SERVICE D'AIDE AUX NÉO-CANADIENS (SANC) ET SERVICE D'ACCÈS AU TRAVAIL POUR PERSONNES IMMIGRANTES (SATI)

Conférence présentée par Louise Carrier
Service d'aide aux Néo-Canadiens

RÉSUMÉ

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) est un organisme mandaté par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour accueillir les nouveaux arrivants qui s'installent à Sherbrooke. Au fil des ans, le SANC a développé une expertise qui lui permet d'offrir des services adaptés aux besoins des personnes immigrantes vivant dans la région des Cantons-de-l'Est. Dès leur arrivée, ces nouveaux citoyens reçoivent un support et peuvent obtenir des services jusqu'à ce qu'ils soient bien intégrés à la vie sociale, économique et culturelle de la région. Le SANC travaille en partenariat avec des organismes et des établissements du milieu d'accueil afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants : le CLSC, les écoles, la commission scolaire, les services de garde, les centres hospitaliers, les services sociaux, etc. Louise Carrier est conseillère en adaptation au SANC.

Le Service d'accès au travail aux personnes immigrantes (SATI) est issu d'un partenariat entre le Service d'aide aux Néo-Canadiens, le Centre Saint-Michel à Sherbrooke, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et Emploi-Québec. Le SATI offre de nombreux services aux nouveaux arrivants qui désirent obtenir un emploi dans leur région d'adoption. Il offre des ateliers dans lesquels les participants peuvent travailler en groupe ou individuellement; il donne de l'information sur le marché du travail du Québec et de l'Estrie; il permet aux immigrants de mieux connaître les entreprises de la région et leurs besoins en terme de main d'œuvre; il offre un service de jumelage et de la formation sur les techniques de recherche d'emploi, il propose des simulations d'entrevue, et enfin, il organise des stages dans les entreprises locales.

ABSTRACT

The Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC) is an organization commissioned by the Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles to welcome newcomers settling in Sherbrooke. Throughout the years, the SANC has developed in order to offer services adapted to the needs of immigrants living

in the Eastern Townships region. Upon their arrival, these new citizens have access to support and services until they are well integrated in the social, economic and cultural spheres of the region. The SANC works in partnership with several other local organizations and institutions, such as the CLSC, schools (and the school boards), daycare centres, and hospitals, in order to help newcomers adapt to their new environment. Ms. Louise Carrier is a social adaptation consultant at the SANC.

The *Service d'accès au travail aux personnes immigrantes (SATI)* is the result of a partnership between the *Service d'aide aux Néo-Canadiens*, the Saint-Michel Centre in Sherbrooke, the *Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration* and *Emploi-Québec*. For newcomers wishing to find jobs in their adoptive region, the SATI offers support and various services : workshops in which participants may work individually or in groups; information packages on the job market in the Province of Quebec and in the Estrie region, as well as on local industries and current needs in labour supply; matching immigrants with local workers; offering training on job searching tools; conducting practice interviews with newcomers; and finally offering newcomers work experience in local businesses.

SERVICE D'AIDE AUX NÉO-CANADIENS (SANC)

Fondé en 1954, sous le nom de *Bien-être des immigrants*, à la demande de l'archevêché du diocèse de Sherbrooke, l'organisme s'incorpore en 1967 et devient le *Service d'aide aux Néo-Canadiens (Sherbrooke) inc.*

Depuis, le Service d'aide aux Néo-Canadiens (organisme sans but lucratif) assume toujours, avec la participation active de la société d'accueil, la même mission essentielle :

- Accueillir les personnes immigrantes venant s'installer dans la région de Sherbrooke.
- Faciliter leur intégration pleine et entière à la vie sociale, économique et culturelle de notre région, en collaboration avec les ressources du milieu.
- Travailler au développement et au maintien de relations harmonieuses, à l'acceptation mutuelle des personnes immigrantes et des membres de la société d'accueil.

La philosophie de l'organisme est basée sur l'ouverture d'esprit envers les communautés culturelles et sur le respect de la personne. Nous devons constamment nous adapter à des clientèles nouvelles. Étant

donné que la majorité des personnes immigrantes que nous accueillons sont des réfugiés sélectionnés à l'étranger, nous sommes tributaires des conflits dans le monde.

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens se définit comme un organisme apolitique et areligieux. Cela signifie que nous ne portons pas de jugement sur les choix religieux ou politiques des nouveaux arrivants et que nous ne prenons pas de position sur ces sujets.

Services offerts à la clientèle immigrante

Accueil et établissement des nouveaux arrivants

- Prise de rendez-vous pour les visites de logements, accompagnement à ces visites, signature de bail.
- Aide et accompagnement (électricité, téléphone, institution financière, épicerie, école, etc.).
- Séance d'information sur différents sujets tels la consommation, la santé, le crédit, l'impôt, l'hiver, etc.

Services courants

- Intermédiaire avec les institutions, les organismes, les différents paliers de gouvernement, pour l'accessibilité aux services qu'ils offrent aux personnes immigrantes.
- Référence aux services de santé, justice, aide de dernier recours, immigration, etc.
- Assermentation de documents.
- Soutien moral et psychosocial, écoute active des difficultés vécues par les clients.

En 2005–2006, nous avons effectué 3 610 entrevues d'aide individuelle.

Banque d'interprètes

- Service d'interprétariat pour les organismes et pour les entreprises de la région.
- Traduction de divers documents.
- La banque compte une centaine d'interprètes offrant des services en plus de 30 langues différentes.

En 2005–2006, 2 598 entrevues ont requis la présence d'un interprète. Les principales langues demandées ont été l'espagnol (52 %), le dari (18,5 %), le swahili (5,25 %) et l'arabe (4 %).

Jumelage

- Programme visant l'intégration des nouveaux arrivants.
- Échanges sur la culture et les habitudes de vie et de travail au Québec et ailleurs.

En 2005–2006, il y a eu 55 nouveaux jumelages.

SERVICE D'ACCÈS AU TRAVAIL POUR PERSONNES IMMIGRANTES (SATI)

- Formation préparatoire à l'emploi.
- Aide et support à la recherche d'emploi et au retour aux études.
- Placement, soutien et intégration en emploi.
- Conception et rédaction du curriculum vitae.
- Recommandation de candidats à des employeurs et accompagnement.
- Salle multifonctionnelle (plusieurs ordinateurs branchés à Internet à la disposition des clients, principalement pour la recherche d'emploi).
- Soutien aux entreprises en ce qui concerne la gestion de la diversité culturelle.

Action bénévole

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens, en plus du personnel qualifié, est entouré d'environ 185 bénévoles offrant plus de 15 000 heures par année de services essentiels à la réalisation de notre mission.

Les possibilités de bénévolat sont :

- Accueil et accompagnement des nouveaux arrivants.
- Préparation et animation de séances d'information pour les nouveaux arrivants.
- Collaboration à la réalisation d'activités interculturelles.
- Jumelage.
- Participation à des comités de travail.
- Travail de bureau, réception.
- Travaux d'entretien.
- Participation à la réalisation d'activités de financement.
- Visites à domicile.

Quelques données en ce qui a trait au secteur de l'employabilité—2005–2006

Nous avons servi 529 clients. Pour ces clients, nous avons effectué :

- 148 placements en emploi régulier;
- 14 placements en emploi temporaire;
- 12 placements en emploi subventionné.
- 16 personnes ont opté pour un retour aux études.

De plus, nous avons fait :

- 2 806 entrevues d'aide individuelle;
- 46 visites d'entreprises;
- 1 768 recommandations de candidats à des employeurs potentiels.

Parmi notre clientèle, 68,2 % sont âgés de 18 à 39 ans et 31,8 % de 40 à 64 ans. Notre clientèle est plus nombreuse chez les hommes, soit 57,7 %, par rapport à 42,3 % chez les femmes.

Collaboration et concertation avec les ressources du milieu

Le Service d'aide aux Néo-Canadiens assume le rôle d'agent de liaison entre les besoins des personnes immigrantes et les ressources du milieu pouvant y répondre. Chaque année, son personnel participe aux travaux de plusieurs comités de travail, de tables de concertation ou de regroupement d'organismes, et ce, dans divers domaines tels la santé, le travail, l'éducation, la famille et autres.

Financement de l'organisme

- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC);
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MES);
- Emploi-Québec;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
- Développement des ressources humaines Canada (DRHC);
- Ville de Sherbrooke;
- Autofinancement (banque d'interprètes, dons, etc.);
- Autres sources.

Collaboration avec d'autres organismes

Puisque l'intégration des nouveaux arrivants est une responsabilité qui appartient à la société d'accueil, les intervenants du SANC ont le souci d'orienter ces arrivants vers les ressources qui offrent les services dont ils ont besoin.

Des partenariats existent avec les intervenants des organismes et des établissements du milieu : le Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (CSSS-IUGS), les écoles, la commission scolaire, les services de garde, les centres hospitaliers, les services sociaux, etc.

Une grande importance est accordée à la sensibilisation des intervenants de la région à la réalité des personnes immigrantes. Dans cette perspective, des partages d'expertise et d'information sur des thèmes comme le parcours migratoire et la communication interculturelle leur sont proposés.

De plus, le SANC est en lien avec des associations interculturelles et participe à plusieurs tables de concertation régionales et nationales. Régulièrement, des contacts sont établis avec des organismes pancanadiens et des instances à l'étranger.

Le SANC est aussi un des rares organismes à être syndiqué dans la province de Québec.