



RAPPORT ANNUEL

www.sana3r.ca

2022 - 2023

Table des matières

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
QUI SOMMES-NOUS ?	5
SERVICES AUX CLIENTS	6
SERVICES DES INTERVENANTS COMMUNAUTAIRES INTERCULTURELS (ICI)	11
SESSIONS D'INFORMATION OBJECTIF INTÉGRATION (OI)	16
ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS CLÉ DE L'ANNÉE 2022/2023	17
ACTIVITÉS EN PLEIN AIR ET CULTURELLES	20
PROJET TRACES ET VISAGES	21
BÉNÉVOLAT	22
BANQUE D'INTERPRÈTES DE LA MAURICIE (BIM)	24

Mot de la présidente du CA

À titre de présidente du Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA) de Trois-Rivières il me fait plaisir de vous transmettre mon rapport pour l'année terminée le 31 mars 2023. Au cours de cette année, outre la tenue de notre assemblée générale annuelle, le conseil d'administration a tenu 8 réunions régulières. Le conseil s'est penché sur le défi de la rétention de notre personnel. Un plan d'action a été élaboré et de nouvelles conditions de travail ont été mises en place. Un comité de travail formé d'employés et de dirigeants s'est réuni pour jeter les bases et planifier les activités visant à souligner le 55ième anniversaire du SANA Trois-Rivières sous le thème « À visage humain ».

Quelques changements sont survenus au sein de la gouvernance : en janvier, nous avons accepté la candidature d'une nouvelle administratrice, madame Valérie Landry en remplacement de Madame Yaneth Ortéga. Merci beaucoup Yaneth pour les 5 années consacrées au conseil d'administration du SANA Trois-Rivières et bienvenue à Valérie, nous apprécions déjà votre expertise et votre contribution comme trésorière du CA. De plus, en mars 2023, après 10 années de contribution au CA, monsieur Abel Pérez-Zuniga nous a remis sa démission; nous lui disons un immense merci pour son apport au conseil comme administrateur, mais aussi comme président et vice-président. Le poste laissé libre au conseil a été comblé le 6 septembre dernier par cooptation; nous souhaitons la bienvenue à Madame Sarah Lemay qui complétera ce mandat jusqu'à l'assemblée générale des membres de 2024.

L'année 2022-2023 fut celle de la reprise en force des activités dans un contexte postpandémique. Toutes nos activités ont repris le cours habituel des choses et ont permis de rencontrer physiquement nos clients. Cette reprise a coïncidé avec une demande d'accueil accrue qui a exigé souplesse et flexibilité à notre équipe. Ensemble, nous avons su relever ces défis avec brio.

Le SANA Trois-Rivières jouit d'une notoriété certaine auprès de ses partenaires et de la communauté. Son expertise est grandement reconnue et de nombreux alliés contribuent à la réalisation de sa mission. Parmi ceux-ci, je pense à nos nombreux bénévoles qui permettent la réalisation de plusieurs activités d'accueil, d'accompagnement et de jumelage; je pense aussi au soutien des conseillers de la direction régionale du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Nous leur sommes reconnaissants de nous aider à offrir un accueil humain et empreint de respect aux nouveaux arrivants.

Merci aux membres du conseil d'administration de consacrer de votre temps à la gouvernance, vous êtes un rouage essentiel à la mise en œuvre de l'offre de service du SANA Trois-Rivières.

Merci à notre équipe créative et engagée, dirigée par Monsieur Ivan Suaza, un homme de cœur. Ensemble, vous offrez un accueil professionnel et exceptionnel aux nouveaux arrivants de Trois-Rivières et permettez l'atteinte de notre vision d'une société accueillante, inclusive et ouverte à la différence.

Pour ma part, c'est avec une grande fierté que je m'associe aux réalisations du SANA Trois-Rivières. Je rends hommage aux femmes et aux hommes qui ont fondé l'organisme à Trois-Rivières en mai 1968. Depuis 55 ans, le SANA Trois-Rivières redonne espoir aux immigrants en les accueillant et les aidant à intégrer leur nouvelle vie.



Mot du directeur général

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel d'activités du Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA) de Trois-Rivières pour l'année 2022-2023. Depuis mon entrée en poste il y a maintenant 16 ans, j'ai vu le SANA de Trois-Rivières se développer à grande vitesse. Notre croissance s'est manifestée par l'ajout de nouvelles ressources, une offre de services mieux adaptée à notre clientèle, la formation adéquate du personnel, le développement de projets innovants ainsi que la création de nouveaux partenariats avec des organisations locales et régionales.

Nos défis et notre résilience

Cette dernière année a été marquée par les répercussions de la guerre en Ukraine, la pression liée aux arrivées successives des Réfugiés Pris en Charge par l'État (RPCE) le nombre grandissant de demandeurs d'asile qui s'installent dans notre ville. Les intervenants sur le terrain ont dû faire preuve de résilience et de patience, face aux délais de réception des documents, des retours, des réponses et des processus qui tardent.

Augmentation significative des arrivées

Durant cette période, nous avons accueilli près de 900 nouveaux arrivants dans nos services. Cela représente une augmentation significative comparativement à l'année précédente. Afin de s'adapter à la forte hausse de demandes des services du SANA Trois-Rivières, nous avons procédé à une restructuration organisationnelle en nous dotant d'une équipe de coordonnateurs. Cette réorganisation a permis de répondre plus adéquatement aux besoins de notre clientèle composée principalement de travailleurs temporaires, de réfugiés pris en charge par l'état, de demandeurs d'asile et d'étudiants étrangers.

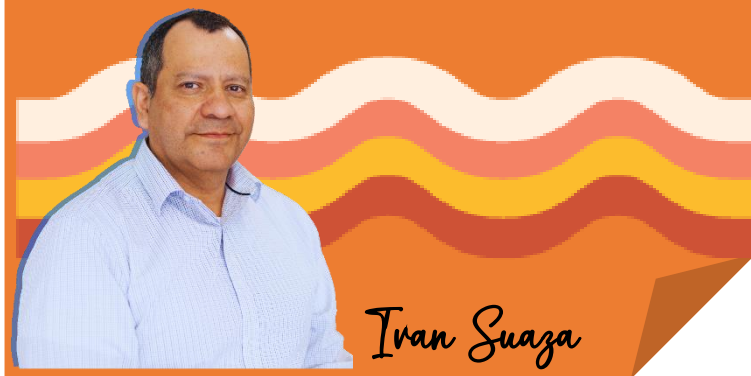
Des projets innovants et un soutien précieux

Parallèlement aux tâches quotidiennes, plusieurs projets qui touchent directement les membres de la permanence ont débuté pendant la deuxième partie de l'année. L'accompagnement de la direction régionale du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), ainsi que l'équipe de conseillers, ont joué un rôle décisif dans l'avancement des dossiers et le développement des actions bénéfiques à la clientèle immigrante de Trois-Rivières.



Remerciements

Je tiens à transmettre mes plus sincères remerciements à l'équipe du SANA de Trois-Rivières pour leur courage et leur implication sans relâche auprès de notre clientèle. Des remerciements spéciaux vont également à notre conseil d'administration pour son implication et son dévouement, ainsi qu'à nos bénévoles, sans qui il serait difficile d'arriver à bon port.

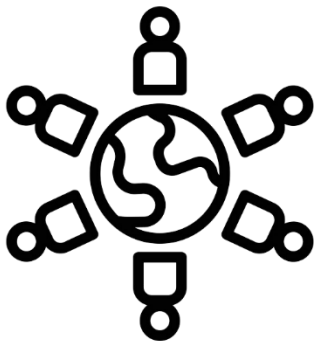


QUI SOMMES-NOUS?

Valeurs

Mission

Offrir des services d'accueil, d'aide à l'établissement et à l'intégration, promouvoir l'apprentissage et l'utilisation de la langue française et favoriser le rapprochement interculturel pour permettre aux nouveaux arrivants de devenir autonomes afin qu'ils puissent se faire une place dans la grande ville de Trois-Rivières et participer à son développement socio-économique.



Vision

Des nouveaux arrivants prêts à s'engager dans leur propre projet de vie, des parents immigrants qui prennent en main le bien-être de leur famille, des personnes qui retrouvent leur autonomie et une société d'accueil ouverte à la différence.

Confiance

Avec nos clients, partenaires, bénévoles, membres et employés, nous établissons des relations fondées sur la confiance.



Écoute

Nous avons une écoute attentive qui nous aide à développer de l'empathie pour mieux encourager les personnes qui sont en lien avec l'organisme.

Engagement

Nous sommes fiers de mettre nos compétences au travail pour aider nos clients à faire une différence dans leur vie et dans la communauté trifluvienne.

Intégrité

Nous effectuons notre travail en respectant la confidentialité avec éthique afin de garder la confiance de la population que nous desservons et de répondre à ses besoins.

Respect des gens

Nos attitudes et nos comportements doivent être respectueux envers les autres. Le respect se traduit aussi par une grande capacité d'accueil et une tolérance à la différence.

Autonomie

Nous reconnaissons que chaque personne a la capacité d'agir pour améliorer sa condition et nous l'encourageons dans sa prise en charge.

Collaboration et coopération

Nous favorisons la collaboration avec d'autres organismes afin d'améliorer l'accès aux services ainsi que la prestation des services, et pour promouvoir l'utilisation efficace des ressources



Services aux clients

Services de l'Équipe d'Accueil et de Soutien Individuel

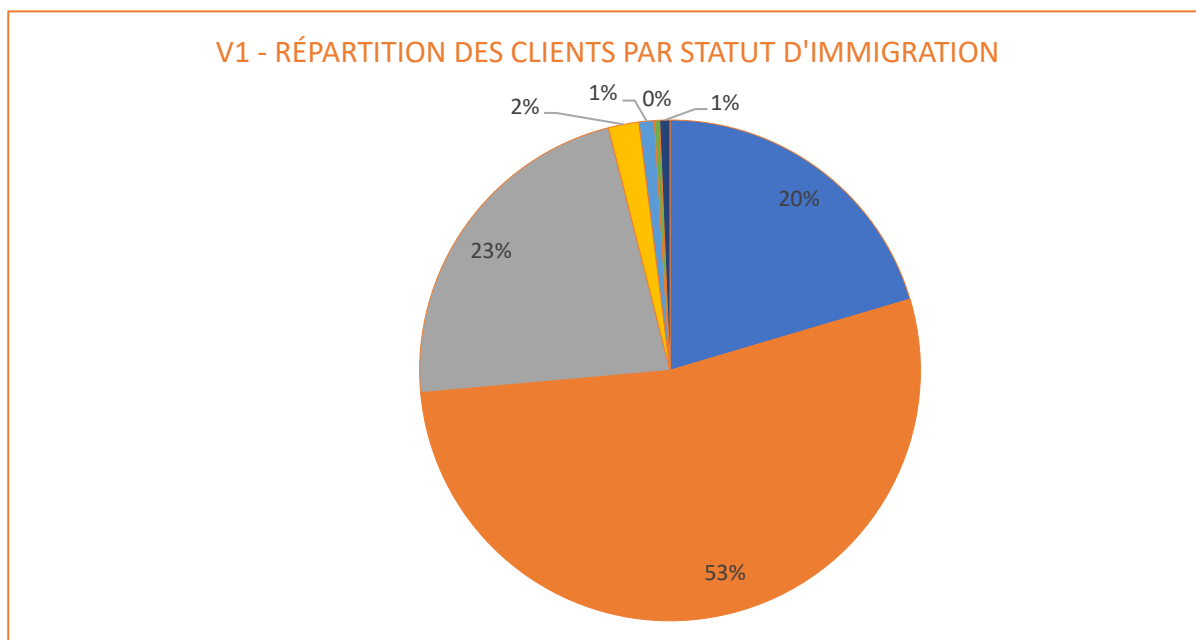
Au cœur de l'écosystème de l'intégration des nouveaux arrivants à Trois-Rivières, le SANA de Trois-Rivières joue un rôle crucial dans le processus d'accueil des personnes immigrantes. Notre mission est de faciliter leur intégration et leur plein épanouissement dans la société québécoise. Pour l'exercice 2022-2023, nos services diversifiés, s'articulent autour du Programme d'Accompagnement et de Soutien à l'Intégration (PASI).

Financé par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le PASI est une initiative d'envergure qui vise à soutenir les personnes immigrantes dans leurs démarches d'installation, de sorte qu'elles puissent participer activement à la vie collective québécoise tout en apprenant le français. Le PASI se décline en quatre volets principaux, chacun ayant une portée et des objectifs spécifiques.

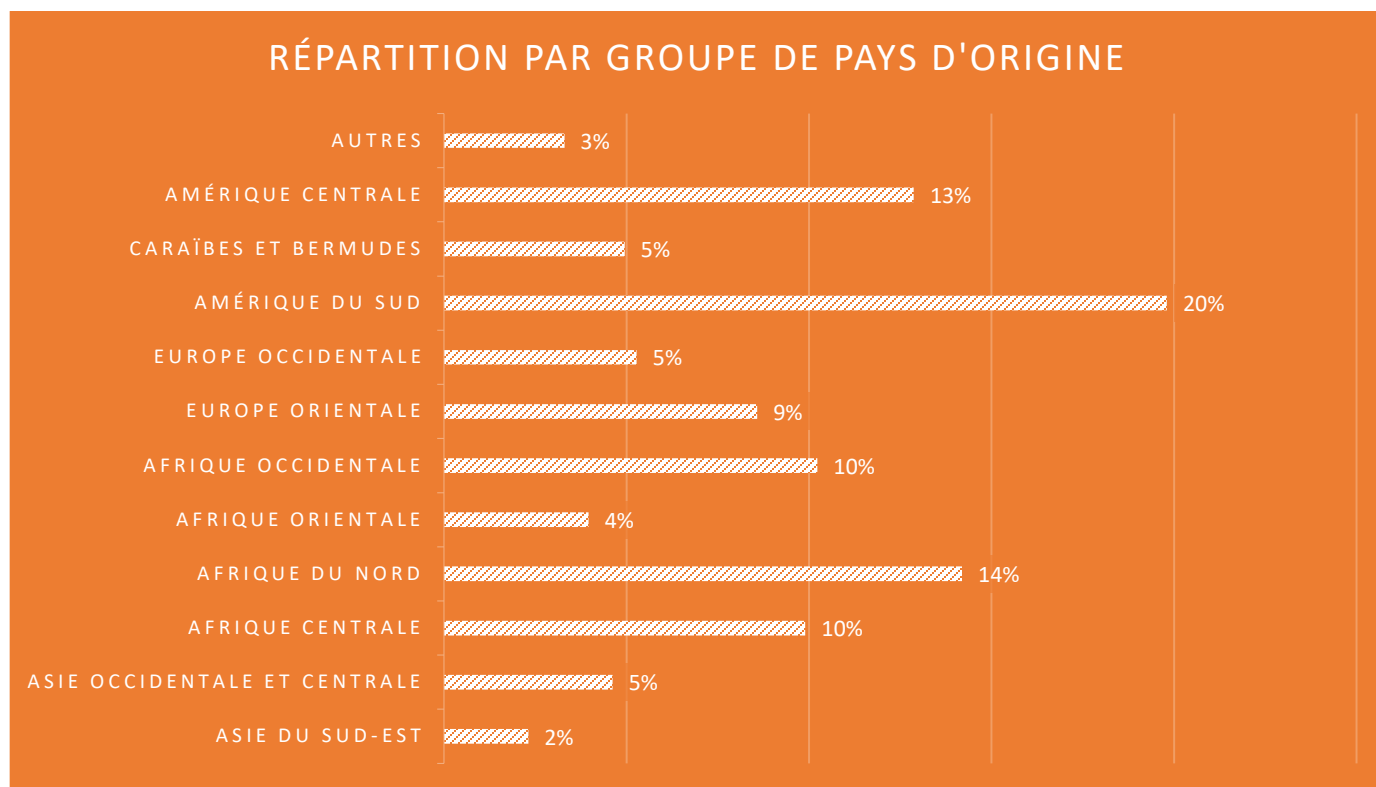
Volet 1 — Soutien au service Accompagnement Québec

Durant l'exercice 2022-2023, le premier volet du PASI a soutenu 844 nouveaux arrivants. Les services offerts dans ce volet ont principalement été dédiés aux adultes qui représentent 86% des bénéficiaires. Une attention particulière a été accordée à la représentation des genres puisque nous avons une intervenante interculturelle dédiée principalement aux besoins des femmes qui représentent 56% de notre clientèle.

En ce qui concerne le statut d'immigration de nos bénéficiaires, le groupe qui bénéficiait le plus de nos services était celui des travailleurs temporaires, qui représentaient 53% de notre clientèle. Les étudiants étrangers sont le deuxième groupe le plus représenté avec 23% et les résidents permanents arrivent en troisième place avec 20%.



En matière de géographie, notre organisme a servi une clientèle provenant de plusieurs régions du monde. Le plus grand nombre de nos bénéficiaires provenait **d'Amérique du Sud (20%)**, tandis que **l'Afrique du Nord représentait le second groupe le plus important (14%)**.



*Les pourcentages dans le tableau sont arrondis.

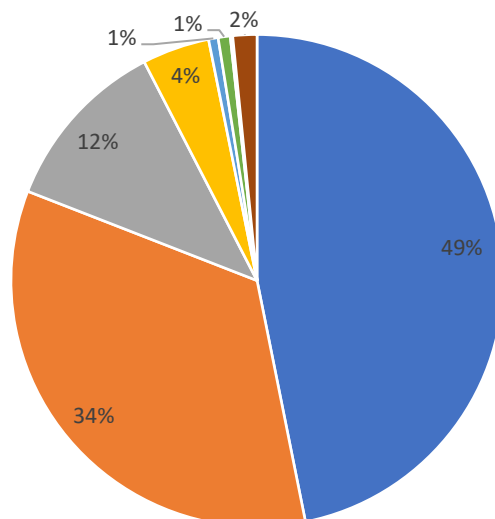
Le volet 1 du PASI a permis à ces nouveaux arrivants de bénéficier d'un soutien de première ligne dans la mise en œuvre de leur plan d'action individualisé. Nos services ont été un catalyseur essentiel pour aider ces personnes à entreprendre leurs premières démarches d'installation à Trois-Rivières.

Volet 2 — Soutien à la pleine participation

Le second volet du PASI est conçu pour soutenir la participation pleine et entière, en français, des nouveaux arrivants à la vie collective de Trois-Rivières. Nous croyons fermement que la pleine participation des nouveaux arrivants à la vie sociale, culturelle, et économique du Québec est essentielle à une intégration réussie.

Au cours de l'année 2022-2023, le volet 2 a su répondre aux besoins de notre clientèle variée et dynamique. Nos bénéficiaires étaient en grande partie des **adultes composés de 43% d'hommes et 57% de femmes**. Les **résidents permanents** composaient la plus grande proportion de nos bénéficiaires (**47%**), les **travailleurs temporaires (34%)**, les **étudiants étrangers (12%)** et les **demandeurs d'asile reconnus (4%)**.

V2 - RÉPARTITION DES CLIENTS PAR STATUT D'IMMIGRATION

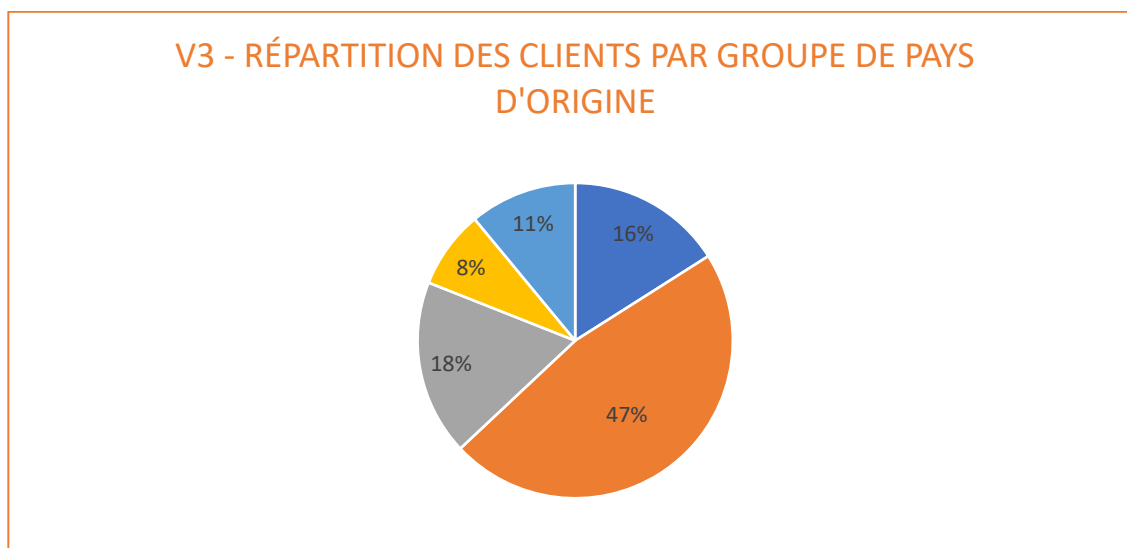


La plus grande proportion de nos clients provenait d'Amérique du Sud (27%), d'Afrique centrale (18%) et d'Afrique du Nord (9%). Cette diversité géographique témoigne de notre engagement à servir les immigrants de tous horizons et à favoriser une communauté inclusive à Trois-Rivières.

Nos services étaient axés sur le soutien individuel et répondait à des besoins de pleine participation, de soutien à une clientèle hétérogène et à l'organisation d'activités de groupe visant à favoriser la participation des personnes immigrantes à la vie collective. Grâce à ces initiatives, nous avons contribué à la promotion de l'intégration citoyenne de nos bénéficiaires à la société québécoise.

Volet 3 — Accueil et installation des personnes réfugiées et des personnes protégées à titre humanitaire outre-frontière et prises en charge par l'État

Au cours de l'année 2022-2023, nous avons accompagné un ensemble diversifié de bénéficiaires. Dans ce volet, les personnes d'Afrique centrale étaient les plus représentatives (47%). Le deuxième groupe le plus représentatif venait de l'Afrique orientale (18%), et le troisième groupe en importance venait du Moyen-Orient (16%). Ces chiffres reflètent la diversité culturelle de notre clientèle.

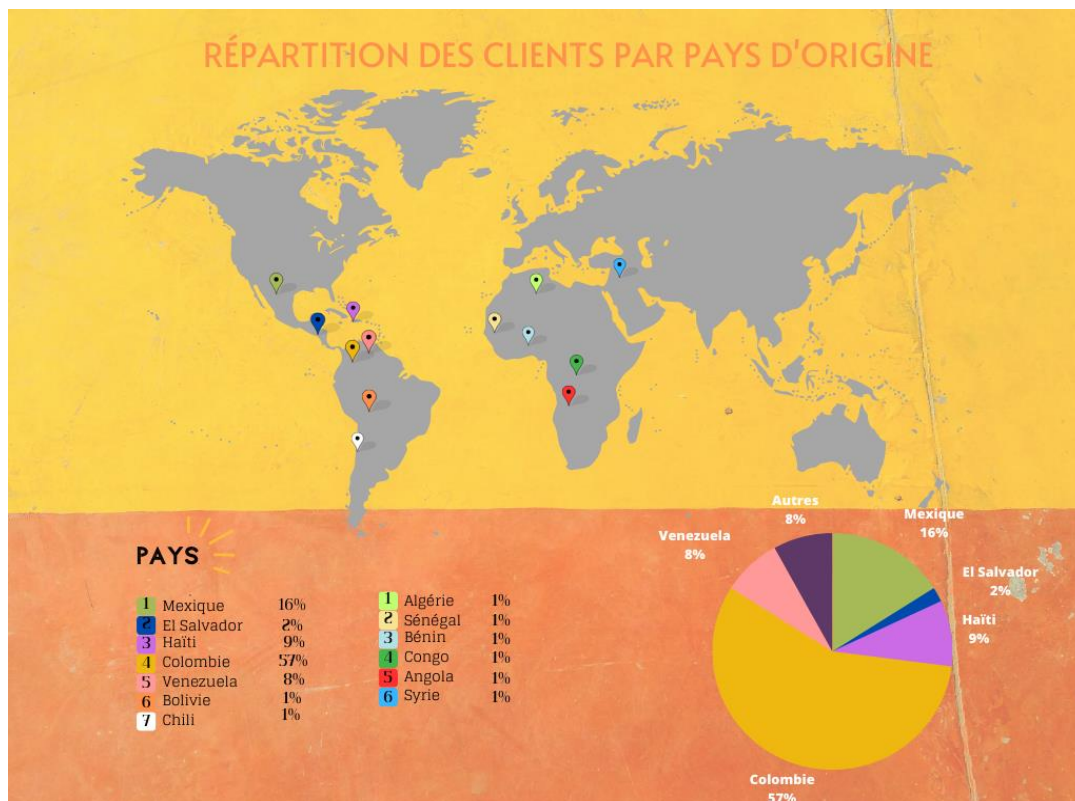


Dans ce volet, nous avons offert des services essentiels à nos bénéficiaires, ce qui a eu pour but de faciliter leur installation et leur intégration. Cette assistance a pris diverses formes : aide à la recherche de logement, accompagnement dans les demandes d'informations sur les services gouvernementaux, accompagnement dans les administratives et quotidiennes.

Volet 4 — Soutien aux personnes ayant demandé l'asile

Au cours de l'exercice financier 2022-2023, nous avons servi une population majoritairement adulte, avec 46% d'hommes et 53% de femmes. Il est à noter qu'une portion importante de notre clientèle est également constituée de jeunes (15 - 20 ans), avec une répartition équitable entre les garçons et les filles.

La Colombie représentait le groupe le plus important avec 57% de nos bénéficiaires. Des pays comme le Mexique (17%) et Haïti (9%) se démarquent aussi.



Notre engagement consiste à fournir un soutien essentiel aux demandeurs d'asile, dont l'assistance dans la recherche de logement et l'organisation de séances d'information sur les services gouvernementaux. Ces services ont été d'une importance cruciale pour faciliter leur intégration et leur permettre de se sentir accueillis et soutenus au sein de la communauté de Trois-Rivières.

Services des Intervenants Communautaires Interculturels (ICI)

Notre organisme dispose de plusieurs intervenants communautaires interculturels (ICI) qui offrent des services à une clientèle spécifique. La clientèle cible inclut les femmes, les adolescents, les élèves des niveaux primaire et secondaire, les enfants de la petite enfance, protection de la famille et accompagnement pour les besoins en matière de santé. Chacun des intervenants est sous la responsabilité de la coordination. Les intervenants se rencontrent une fois par semaine pour orienter leurs actions et interventions de manière efficace. Les intervenants ICI sont au cœur du lien entre la communauté et les familles immigrantes.

Intervenante communautaire interculturelle femmes (ICI femmes)



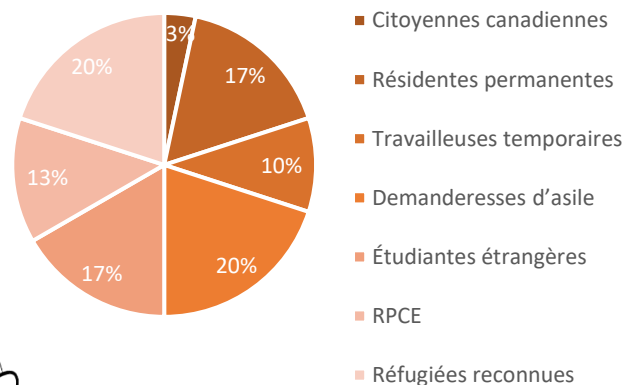
Le SANA Trois-Rivières dispose d'une intervenante communautaire interculturelle (ICI Femmes) dont la clientèle cible, ce sont les femmes immigrantes. Sa mission est de soutenir, informer et sensibiliser les femmes immigrantes vulnérables ou victimes de violence. C'est un rôle essentiel au sein de notre équipe qui a des répercussions très positives.

Statistiques

Les statistiques montrent l'ampleur de l'impact de l'intervenante ICI Femmes. Par exemple, au cours de la période d'avril 2022 à mars 2023, notre intervenante a servi 30 nouvelles clientes et réalisé 132 interventions individuelles. Elle a également fait 46 références internes/externes et a donné 11 formations. Les formations couvrent des sujets importants tels que la violence conjugale, la santé affective, le rôle des femmes et des hommes au Québec et la culture du consentement.

La majorité de nos clientes ayant reçu nos services pendant cette période provenaient d'Amérique latine (21), de l'Afrique subsaharienne (5), étaient de culture arabe (3) et de culture européenne (1). Cette diversité reflète la nécessité d'un soutien interculturel dans notre travail.

Statut migratoire des nouvelles clientes:
avril 2022 – mars 2023



Cultures d'origine des clientes
avril 2022 – mars 2023



Les principaux partenaires

Nos principaux partenaires ayant rendu possible les activités du groupe harmonisation sont des organismes communautaires, des établissements d'éducation et des services de santé, tels que la Maison Convivence, la Maison Le Far, le CALACS, le CAVAC, le CIUSSS MCQ, l'École des adultes Bel-Avenir, le Centre Le Pont, le service de Police de Trois-Rivières et le Centre de Justice de proximité.

Intervenantes communautaire interculturelles santé (ICI santé)

Le rôle des deux intervenantes ICI santé est de faciliter l'accès aux soins de santé et aux services sociaux pour les personnes immigrantes et de faire le pont entre les clients du SANA Trois-Rivières et les organismes qui œuvrent dans le domaine de la santé. Elles ciblent également les besoins en matière de santé physique, psychologique et sociale des réfugiés afin de mieux les référer.

Les intervenantes ICI santé ont effectué 2148 interventions individuelles, 401 demandes de bénévoles pour l'accompagnement des clients à leurs rendez-vous, 300 appels pour des services médicaux, 146 accompagnements de personnes réfugiées prises en charge par l'État (RPCE). Les intervenantes ICI santé réussissent à répondre aux besoins de la clientèle du SANA Trois-Rivières grâce au 23 partenaires.

Intervenant communautaire interculturel famille et protection de la jeunesse (ICI FPJ)

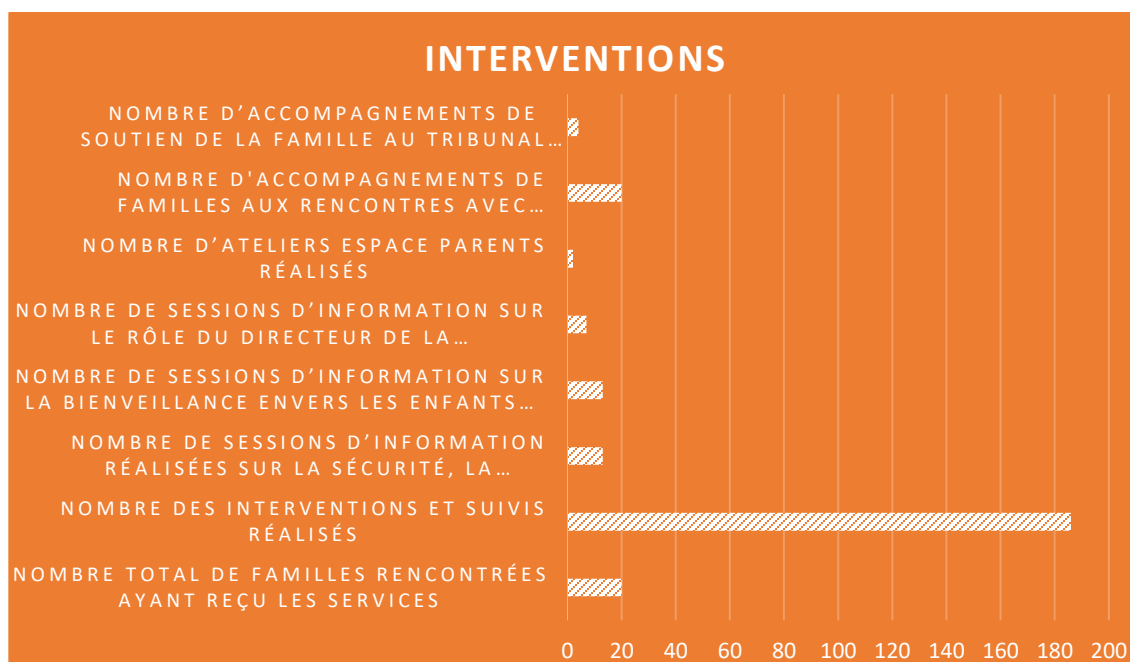
Notre intervenant offre un accompagnement aux familles immigrantes en servant d'intermédiaire avec les différents organismes comme la DPJ, le service de police de Trois-Rivières. Il assiste également les parents lors de leurs interactions avec ces entités et aide à améliorer leurs compétences parentales pour un meilleur soutien de leurs enfants. Enfin, l'ICI FPJ facilite la communication entre ces familles et le système judiciaire.



Statistiques

Au total, 20 familles ont bénéficié des services de l'ICI FPJ, avec 186 interventions et suivis réalisés. De plus, 13 sessions d'information sur la sécurité, la protection et le bien-être des enfants ont été dispensées, ainsi que 13 sessions d'information sur la bienveillance envers les enfants pour leur développement.

En outre, l'ICI FPJ a facilité 20 accompagnements de familles aux rencontres avec la DPJ et avec d'autres professionnels impliqués dans le dossier, ainsi que 4 accompagnements de soutien de la famille au tribunal.



Les principaux partenaires

L'ICI FPJ travaille en étroite collaboration avec divers acteurs clés pour soutenir efficacement les familles immigrantes. Il s'agit notamment du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, du CIUSSS, de la Direction de la Protection de la Jeunesse, des milieux scolaires et éducatifs, de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), de divers organismes communautaires liés à la famille, du système judiciaire, du service de Police de Trois-Rivières et de la communauté en général (interprètes, bénévoles, etc.).

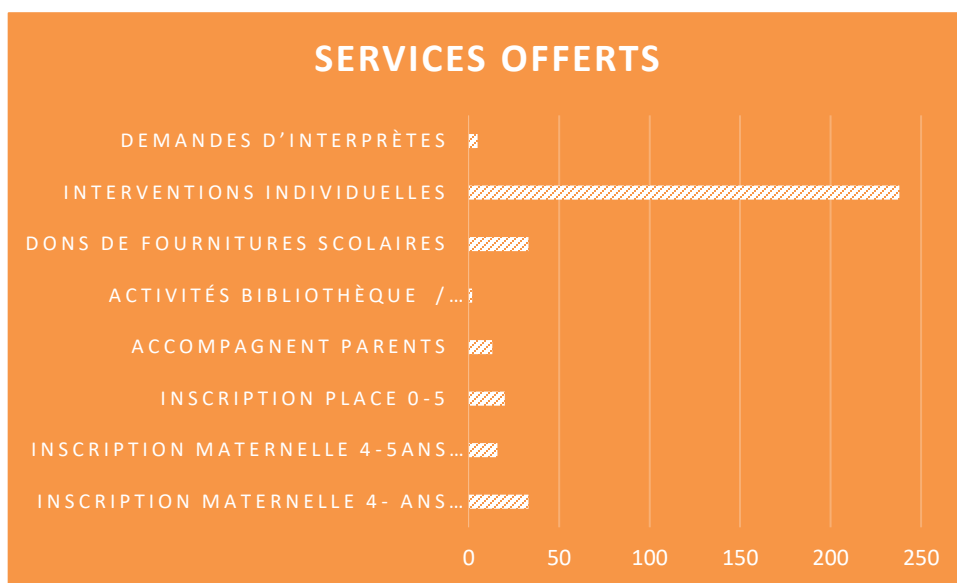
Intervenante communautaire interculturelle petite enfance (ICI petite enfance)

L'intervenante ICI petite enfance facilite l'intégration et l'accessibilité des enfants et de leurs parents dans divers environnements tels que les milieux de garde, écoles et services de santé. Elle fournit également une assistance dans l'inscription en maternelle et dans les garderies, offre des accompagnements pour les parents, réalise des interventions individuelles et formule des demandes d'interprètes. De plus, elle propose des formations pour aider les familles à mieux comprendre le système éducatif et de soins de santé.

Statistiques

Au cours de l'année 2022-2023, l'intervenante ICI Petite Enfance a :

- Effectué 238 interventions individuelles
- Fait 49 inscriptions en maternelle
- Placé 20 enfants âgés de 0 à 5 ans dans les garderies
- Accompagné 13 parents avec différents besoins



Les principaux Partenaires

L'ICI petite enfance s'associe avec des acteurs clés tels que le CIUSS, le CSSCR, la Ressource FAIRE, Maternaide et la Maison des familles Chemin du Roy pour fournir un soutien complet à sa clientèle.

Intervenant communautaire Interculturel Scolaire (ICI scolaire)

Notre intervenant est essentiel pour le développement d'un réseau multisectoriel de soutien aux jeunes et à leurs familles, agissant comme conseiller et médiateur, particulièrement sur les aspects interculturels. Sa mission s'articule autour de trois domaines : l'intégration scolaire des jeunes immigrants, leur intégration dans le pays d'accueil, et le renforcement des liens entre l'élève, sa famille, l'école et la communauté. L'ICI scolaire aide les familles à comprendre le système scolaire Québécois, les guide pendant le processus d'inscription et d'intégration et continue de les soutenir tout au long de l'année scolaire pour assurer une bonne intégration.

Statistiques

Sur l'année écoulée, l'ICI Scolaire a contribué à l'inscription de 158 enfants et jeunes (92 enfants de 6-11 ans et 66 jeunes de 12-18 ans) dans des établissements scolaires. L'ICI a également aidé 88 nouvelles familles et a effectué 1678 interventions individuelles. En outre, l'ICI a organisé la distribution de fournitures scolaires pour 159 familles.

Les principaux partenaires

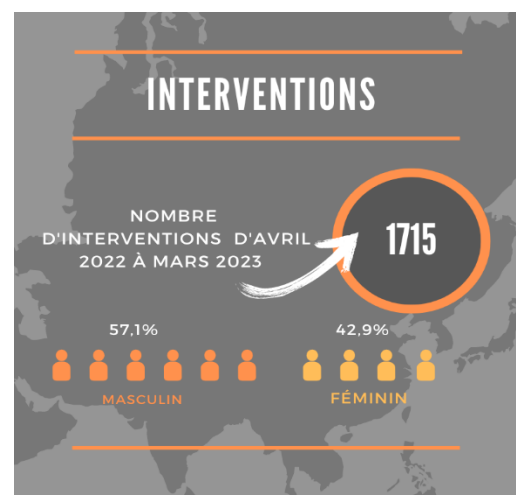
Les partenaires de l'ICI scolaire sont nombreux et variés, comprenant les familles, les milieux scolaires (Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy, les directions, enseignants et intervenants scolaires) et la communauté (organismes communautaires comme Tandem, Sidaction Mauricie, la ville de Trois-Rivières, CIUSSS, DPJ, TCRI, MIFI, MELS, Desjardins) et plus encore.

Intervenante Communautaire Interculturelle Jeunesse (ICI Jeunesse)

L'Intervenante offre une gamme complète de services d'appui aux jeunes réfugiés âgés de 12 à 25 ans dans la région de Trois-Rivières.

Statistiques

Au cours de l'année elle a **effectué 1715 interventions**. L'âge des participants varie de 9 ans à 19 ans, avec une concentration des interventions sur les tranches d'âge de **13-14 ans (457 interventions)** et **15-16 ans (616 interventions)**.



Les services offerts par l'ICI Jeunesse sont classés en sept catégories : **sensibilisation (15%), plein air (20%), informels (14%), éducative à la participation active citoyenne (21%), français (15%), célébration et festivités (8%) et participation culturelle (7%).**

Ces catégories couvrent un large éventail d'activités qui favorisent l'intégration, l'apprentissage et l'engagement communautaire des jeunes bénéficiaires de services du SANA Trois-Rivières.

Retombées des services offerts par l'Intervenant Communautaire Interculturelle Jeunesse

L'ICI Jeunesse a grandement influencé la vie de nombreux jeunes grâce à la panoplie de services offerts, marquant ainsi un impact indélébile sur les participants. À travers les activités éducatives et culturelles, l'intervenante ICI jeunesse a facilité l'intégration des jeunes réfugiés dans la société québécoise. En complément, des ateliers enrichissants sur des thématiques clés comme le consentement et la nutrition ont favorisé leur développement personnel et leur bien-être. Des événements notables comme l'Artifest ont encouragé l'engagement actif des participants dans la vie culturelle locale. Les ateliers de création, de photographie, d'écriture en français, des sessions d'apprentissage des expressions québécoises et sur l'égalité des sexes ont marqué leurs esprits. Enfin, les sorties récréatives, sportives et culturelles ont été des moments forts, enrichissant ainsi l'expérience offerte par l'ICI Jeunesse.

Les principaux partenaires

L'intervenante ICI jeunesse collabore étroitement avec l'agente de liaison du projet Jeunes réfugiés et les intervenants des 13 autres villes d'accueil. De plus, l'ICI JEUNESSE participe activement à diverses tables de concertation et panels de discussions dont le Comité Jeunesse - table Enfance Jeunesse Famille de Trois-Rivières et le comité jeunesse de la ville de Trois-Rivières.

Sessions d'information Objectif intégration (OI)

Dans le cadre de son mandat et en collaboration avec le Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), le SANA Trois-Rivières offre des sessions d'information intitulées *Objectif intégration*. Ces sessions ont pour objectif de familiariser les nouveaux arrivants avec les codes culturels, les valeurs démocratiques et l'environnement professionnel québécois.

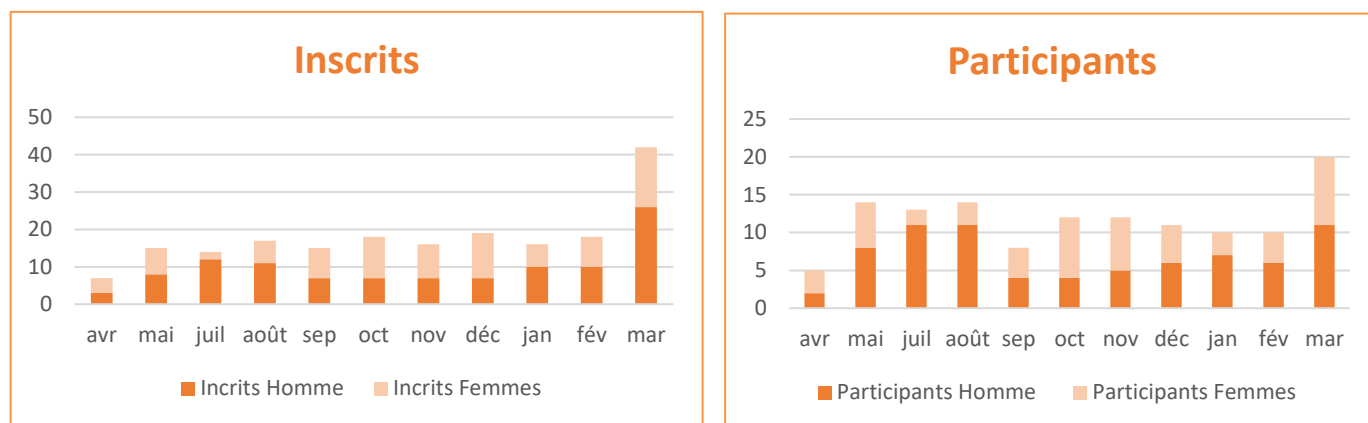
Modalités d'apprentissage

Pour valider leur participation, les participants obtiennent en participant à nos sessions. Nous offrons également des options flexibles pour assister aux sessions, avec une variété de créneaux horaires, proposant les soirées et les fins de semaine, pour accommoder les horaires chargés des nouveaux arrivants.

Taux de participation aux sessions OI

Au cours de la période 2022/2023, nous avons eu **175 inscriptions** aux sessions Objectif intégration, réparties entre **94 hommes** et **81 femmes**. Parmi ces inscrits, 129 ont concrètement participé à nos sessions, soit 75 hommes et 54 femmes.

Nous avons observé une tendance tout au long de l'année, avec un taux de participation atteignant jusqu'à 94% pour certaines sessions. Par exemple, lors de la session #13 en avril, sur les 7 inscrits, 5 ont participé. Pour la session #14 en mai, 14 des 15 inscrits ont participé. En juillet (session 1), sur les 14 inscrits, 13 ont participé. Ces chiffres illustrent l'engagement des personnes immigrantes à la participation aux sessions et leur volonté d'intégration dans la société québécoise.



Activités et événements clé de l'année 2022-2023

Chaque année, plusieurs événements sont devenus tradition au SANA Trois-Rivières. Nous n'avons qu'à penser à la marche du 20 juin qui marque la journée mondiale des réfugiés, au souper-partage qui rassemble chaque année plusieurs dizaines de nouveaux arrivants ou le concours littéraire Lise Durand qui souligne l'excellence littéraire des personnes allophones de la région. Tous ces événements s'inscrivent dans la mission du SANA Trois-Rivières. L'année 2022/2023 n'a pas fait exception en matière de rencontres et d'organisation d'événements. Chaque initiative prise, chaque événement organisé constitue une brique supplémentaire dans la construction de notre mission : faciliter l'installation et l'intégration des nouveaux arrivants à Trois-Rivières tout en faisant de la société québécoise une société plus juste et ouverte.

Événements marquants 2022/2023

Mai 2022	Souper partage 1 : Un souper interculturel ayant rassemblé 350 personnes. Le rassemblement s'est tenu au Centre communautaire des Ormeaux.
Juin 2022	<p>Marche pour la journée mondiale des réfugiés : Le 20 juin 2022, environ 350 personnes ont marché dans les rues de Trois-Rivières pour démontrer leur solidarité avec les personnes réfugiées. S'en est suivi un rassemblement festif au parc Champlain.</p> <p>Pique-Nique interculturel 1 : Le 30 juin, 200 personnes ont participé au traditionnel pique-nique interculturel du SANA Trois-Rivières.</p>
Août 2022	Pique-nique interculturel 2 : Le 15 août 2022 le SANA Trois-Rivières a organisé un deuxième pique-nique interculturel qui a rassemblé 200 personnes.
Septembre 2022	Cérémonie d'accueil des néo-trifluviens : Le 10 septembre 2022 à la Salle J. Antonio Thompson a eu lieu la traditionnelle cérémonie d'accueil des néo-trifluviens. C'est 150 personnes qui étaient présentes.
Octobre 2022	Souper partage 2 : Le 20 octobre a eu lieu le deuxième souper partage du SANA Trois-Rivières. C'est 350 personnes qui étaient présentes au Centre Félix-Leclerc.
Novembre 2022	Semaine québécoise de rencontres interculturelles : du 1 ^{er} au 7 novembre, le SANA Trois-Rivières a exposé des œuvres réalisées par des jeunes qui bénéficient de nos services. C'est un peu plus de 1000 personnes qui ont vu l'exposition durant cette période. Il y a eu 75 personnes lors d'une soirée poésie faisant office de lancement de la SQRI au Caféier.
Décembre 2022	<p>Journée mondiale des bénévoles : le 5 décembre l'engagement de nos bénévoles a été souligné et célébré au Complexe Laviolette où une centaine de personnes s'étaient rassemblées.</p> <p>Fête de Noël du SANA Trois-Rivières : Il y a eu plus de 600 personnes qui ont participé à la fête de Noël. Ce sont des centaines d'enfants réfugiés et immigrants qui ont reçu un cadeau.</p>
Février 2023	Mois de l'histoire des noirs : Le 10 février, un souper/conférence a été organisé au Restaurant Délices 2 Babi et a rassemblé 60 personnes.
Mars 2023	<p>Semaine d'actions contre le racisme : Du 15 au 21 mars 2023 a eu lieu la semaine d'actions contre le racisme. Une série d'activités a été organisée au Cégep de Trois-Rivières et au Cinéma le Tapis Rouge. Ces activités ont attiré 250 personnes.</p> <p>Concours littéraire Lise Durand : Le 31 mars 2023, nous avons procédé à la remise des prix littéraires Lise Durand. C'est environ 100 personnes qui ont assisté à l'événement dans le cadre du Salon du livre de Trois-Rivières.</p>



Activités en Plein Air et culturelles

Programme d'Accompagnement et de Soutien à l'Intégration (PASI)

Dans le cadre de notre programme PASI du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Le SANA de Trois-Rivières a organisé quatre visites historiques guidées au cours des mois d'avril et mai. Cela a permis à un total de 130 participants de découvrir leur environnement et d'en apprendre davantage sur l'histoire et la culture locale.



Programme d'Appui aux collectivités (PAC)

Dans le cadre du programme PAC du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), nous avons organisé une variété d'activités en plein air et culturelles, qui ont touché un total de 346 participants.

Activités Plein Air au Domaine Scout

Le 11 juin 2022, nous avons organisé une activité en plein air comprenant du canot, du tir à l'arc, et de la tyrolienne, avec la participation de 48 participants.

Visite de Musée et Centre-Ville de Trois-Rivières

Du 8 juillet au 28 juillet 2022, nous avons organisé plusieurs visites de musée et de centre-ville de Trois-Rivières, dont des ateliers de danse et la visite du Musée POP pour un total de 80 participants.

Match de Hockey et Patinage au Colisée Vidéotron

Le 5 novembre 2022, une activité sportive et récréative a été organisée pour 48 participants, incluant un match de hockey et du patinage.

Activité de Pêche sur Glace

Le 11 février 2023, nous avons organisé une sortie de pêche sur glace pour 49 participants.

Activités de sensibilisation à la sécurité

En partenariat avec le service de Police de Trois-Rivières, le SANA Trois-Rivières a réalisé des vidéos d'animation sur divers aspects de la sécurité, aidant ainsi les

nouveaux arrivants à comprendre et à naviguer dans leur nouvel environnement de manière sécuritaire. Ces vidéos ont été réalisées dans le cadre des programmes PASI et PAC.

Sécurité Aquatique : Cette vidéo éduque les téléspectateurs sur les pratiques de sécurité aquatique.

Surveillance de Quartier : Cette vidéo présente les principes de la surveillance de quartier, pour promouvoir la sécurité communautaire.

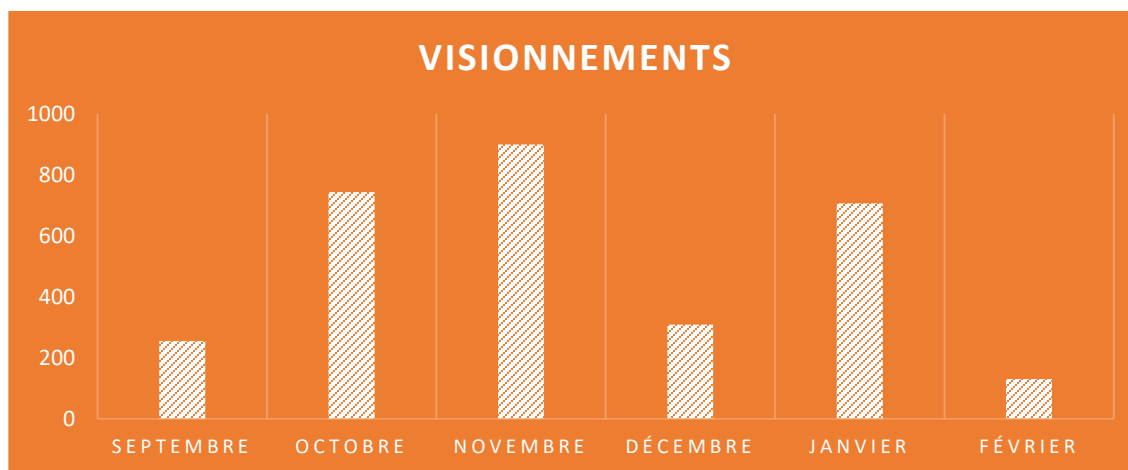
Sécurité Routière : Cette vidéo fournit des conseils de sécurité routière essentiels pour les conducteurs, les cyclistes et les piétons.

Profils de réussite: Projet Traces et Visages

Le projet Traces et Visages est une initiative exceptionnelle qui offre une tribune à des individus issus de l'immigration pour partager leurs histoires personnelles d'intégration dans la communauté trifluvienne. Né de la collaboration entre le SANA Trois-Rivières, Le Nouvelliste et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), ce projet a déjà produit 20 vidéos et 20 articles ont été publiés dans Le Nouvelliste, chacun racontant une histoire inspirante et unique.

Les vidéos du projet Traces et visages

Durant l'année 2022-2023, 39 entretiens ont été réalisés avec des participants venant de divers pays, dans le cadre de notre projet Traces et Visages. Les chiffres de septembre 2022 à février 2023 indiquent que nos vidéos et nos articles touchent un large public, avec des visionnements allant jusqu'à 702 vues, sans compter les milliers de personnes qui lisent Le Nouvelliste chaque jour.



Parmi les nombreux profils inspirants, nous souhaitons mettre en lumière quelques-uns qui ont particulièrement touché notre audience :



Sarab All H. : Cette entretien, avec 702 visionnements, est celui qui a le plus attiré l'attention. Le récit de résilience et d'adaptation de Sarab a su toucher notre audience de manière significative.



Lady Maria Limaco : Avec 447 visionnements, l'histoire de Lady Maria a captivé un large public. Son parcours vers l'intégration est une véritable source d'inspiration.



Lenira Vieira et Jana Raja : Ces deux interviews, respectivement été visionnées 243 et 230 fois, ont montré les défis et les réussites que représente le processus d'intégration, captivant notre audience.

Bénévolat

Engagement des bénévoles

Au cours de l'année 2022-2023, le SANA de Trois-Rivières a enregistré un total de 56 inscriptions de bénévoles, soulignant l'engagement continu de la communauté envers notre mission. Ces nouvelles recrues ont complété leur formation au cours de différentes périodes tout au long de l'année.



Notre initiative de jumelage, qui met en relation les bénévoles et les familles, a également connu une forte participation avec 25 jumelages effectués au cours de l'année 2022-2023. À noter que 42 familles, regroupant 111 personnes, ont bénéficié de nos formations de jumelage.

L'année 2022-2023 n'a pas été sans défis. Parmi ceux-ci, on compte le recrutement de familles d'accueil avec de jeunes enfants, la conciliation des disponibilités pour les rencontres entre les parties et le défi omniprésent de la barrière linguistique. Malgré ces enjeux, nous avons connu de belles réussites, notamment parmi les familles de réfugiés. Nos bénévoles ont fait preuve d'un engagement profond en les aidant dans leurs premières démarches d'intégration au Québec.

Témoignages et expériences

Pour illustrer l'impact de ces efforts, voici quelques témoignages de nos bénévoles et de nos bénéficiaires de jumelage :

Un bénévole a ainsi confié :

« Ce que j'ai aimé du jumelage, c'était de pouvoir aider une famille qui a peu de ressources et qui a de grands besoins d'aide. »

« Le jumelage m'a donné l'opportunité d'aider quelqu'un à pratiquer la langue française, à s'intégrer à la communauté, connaître la culture québécoise. J'ai appris beaucoup de sa culture aussi. »

De leur côté, les bénéficiaires du jumelage ont également partagé leurs sentiments :

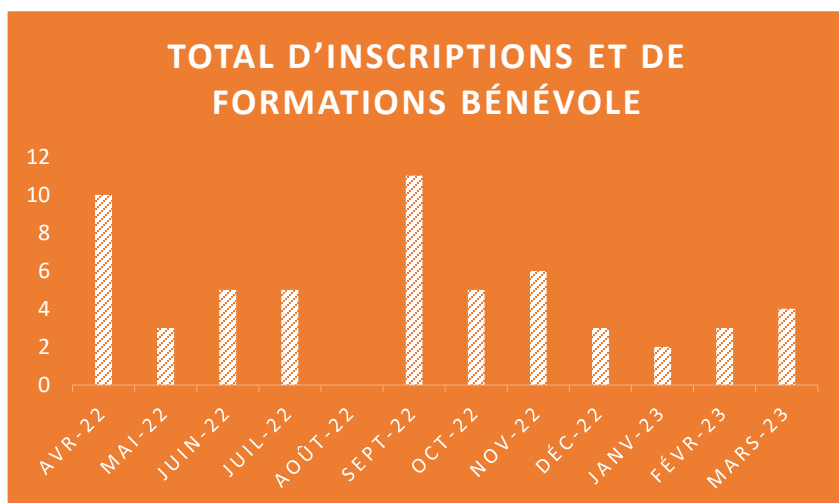
« Le jumelage m'a donné l'opportunité de me faire des amis dans la communauté d'accueil, connaître mieux la culture et les trucs de la communauté québécoise, améliorer la langue. »

« J'ai pu pratiquer la langue, m'intégrer à la communauté, connaître la culture québécoise et comprendre le *parler* québécois. »

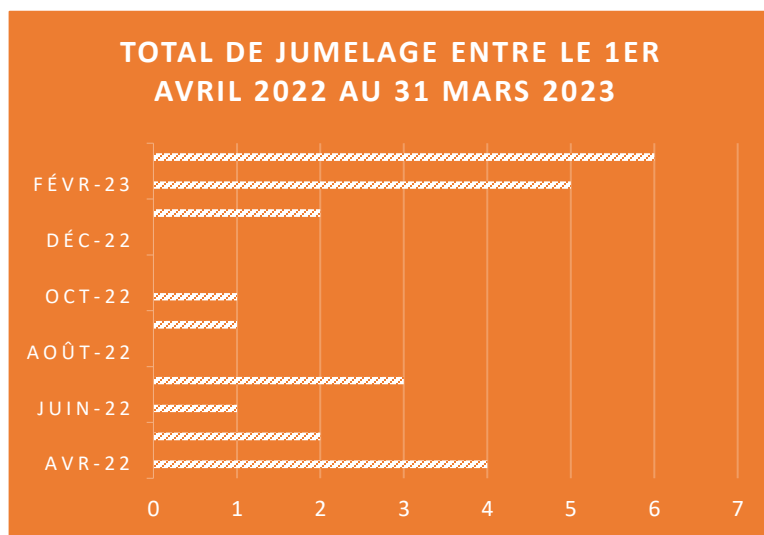
Ces témoignages soulignent l'importance de notre programme de jumelage, et l'impact profond qu'il peut avoir sur la vie des nouveaux arrivants et de leurs familles d'accueil. Nous souhaitons remercier tous nos bénévoles pour leur précieuse contribution. Grâce à eux, nous avons pu accueillir et soutenir efficacement de nombreux nouveaux arrivants, leur offrant une meilleure chance de réussir leur intégration dans leur nouvelle communauté.

Statistiques

Total d'inscription et de formations bénévole	
avr-22	10
mai-22	3
juin-22	5
juil-22	5
août-22	vacances
sept-22	11
oct-22	5
nov-22	6
déc-22	3
janv-23	2
févr-23	3
mars-23	4



Total de jumelage entre le 1er avril 2022 au 31 mars 2023	
avr-22	4
mai-22	2
juin-22	1
juil-22	3
août-22	0
sept-22	1
oct-22	1
nov-22	0
déc-22	0
janv-23	2
févr-23	5
mars-23	6



Banque d'interprètes de la Mauricie (BIM)

La Banque d'Interprètes de la Mauricie est un moteur essentiel de communication dans le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants dans la région de la Mauricie. Sa mission est de surmonter les barrières linguistiques et culturelles qui peuvent se dresser entre nos clients et leurs interlocuteurs locaux, en facilitant une communication fluide et efficace.

Notre équipe dédiée d'interprètes qualifiés travaille sans relâche pour offrir une interprétation fidèle, neutre et confidentielle tout en respectant profondément les valeurs des personnes concernées.

Faits marquants et réussites de l'année 2022-2023

Statistiques des services d'interprétation offerts par langue et par type de service

Concernant nos services d'interprétariat, nous avons réalisé plus de 1850 sessions d'interprétariat, dans une vingtaine de langues différentes. Nos services d'interprétariat en présentiel restent les plus sollicités, représentant 83% des sessions, alors que de l'interprétariat à distance (13%), et enfin la traduction de documents (4%).

Les langues les plus demandées sont l'arabe et l'espagnol. Cependant, nous observons une augmentation de la demande pour des langues moins courantes, comme le kirundi et le swahili.

Nos réussites ne se limitent pas aux chiffres. Chaque session d'interprétariat représente une histoire de réussite individuelle, un obstacle linguistique surmonté, une opportunité de connexion créée. Nous avons reçu de nombreux témoignages de clients qui expriment leur gratitude pour le rôle que nos interprètes ont joué dans leur intégration.

Résultats obtenus

L'année écoulée a été une période de croissance et d'évolution pour la Banque d'Interprètes de la Mauricie. Nous avons non seulement élargi nos services, mais aussi renforcé notre impact dans la communauté. Voici un résumé des résultats obtenus cette année :

- **Accroissement du nombre de sessions d'interprétation**

Nous avons réalisé plus de 1850 sessions d'interprétation cette année, soit une augmentation de 40% par rapport à l'année précédente. Cela témoigne de la confiance croissante que nos clients placent en nos services.

- **Continuité des services à distance**

Les services d'interprétariat à distance ont représenté 13% de nos sessions d'interprétariat. Même après la fin de la pandémie, nous avons maintenu cette modalité de service, répondant ainsi aux besoins de nos clients qui privilégient cette option. Cela met en avant notre adaptabilité et notre volonté d'accompagner de manière efficace et diversifiée notre clientèle, quelle que soit la situation.

- **Augmentation de la diversité linguistique**

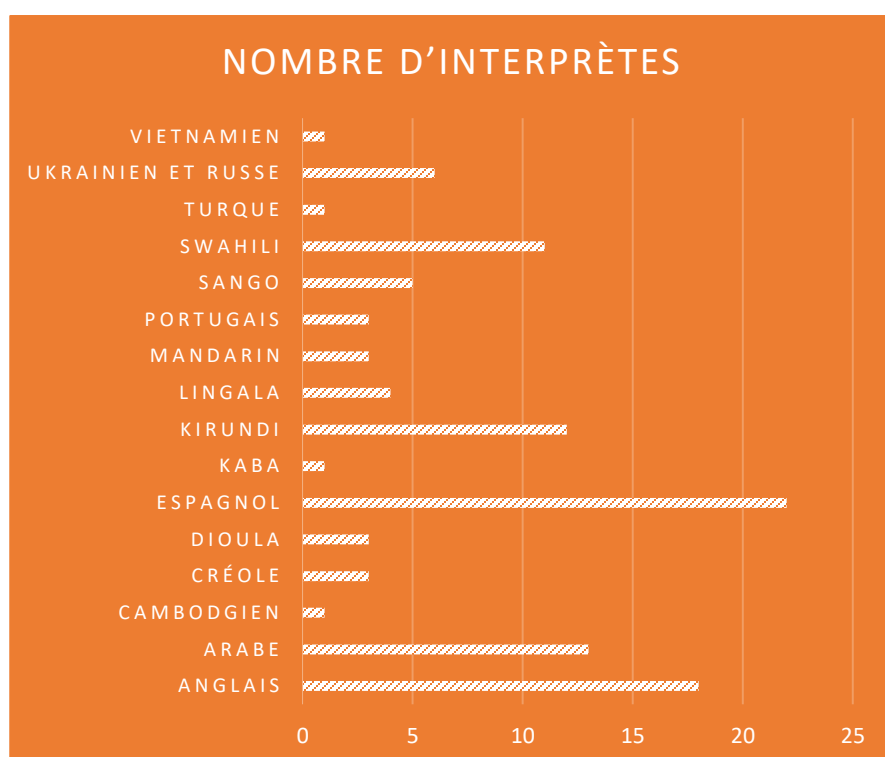
Cette année a été marquée par une réponse urgente et efficace à des besoins linguistiques émergents, avec l'introduction de deux nouvelles langues à notre offre: l'ukrainien et le russe. Cette expansion a été motivée par les événements tragiques en Ukraine qui ont conduit à une augmentation de l'immigration ukrainienne en Mauricie. En ajoutant ces langues à nos services, nous avons pu fournir un soutien essentiel à ces nouveaux arrivants dans leur processus d'intégration, démontrant ainsi notre engagement à servir une population immigrante toujours plus diversifiée et à répondre avec réactivité aux défis qui se présentent.

Augmentation de l'offre de services

Notre équipe a augmenté de 21% cette année, passant de 52 à 63 interprètes. Cela nous a permis d'étendre nos services à deux nouvelles langues (ukrainien et russe) et de répondre à la demande croissante.

Distribution des interprètes actifs selon la langue :

Langue	Nombre d'interprètes
Anglais	18
Arabe	13
Cambodgien	1
Créole	3
Dioula	3
Espagnol	22
Kaba	1
Kirundi	12
Lingala	4
Mandarin	3
Portugais	3
Sango	5
Swahili	11
Turque	1
Ukrainien et russe	6
Vietnamien	1



Diversité et inclusion

Nous sommes fiers de la diversité de notre équipe. Nos interprètes proviennent de plus de 21 pays différents, ce qui enrichit notre capacité à comprendre et à répondre aux besoins linguistiques et culturels diversifiés de nos clients.

Rétention des interprètes

Cette année, notre taux de rétention des interprètes se situe à 43%. C'est en deçà de l'objectif que nous nous sommes fixés à 65%. Ce résultat, bien qu'il témoigne de la qualité de notre environnement de travail et de notre engagement envers le bien-être de nos interprètes, met en exergue le défi constant de la rétention de personnel, de bénévoles et d'interprètes. Des défis auxquels tous les organismes sont présentement confrontés. Nous prenons acte de cet écart et sommes résolus à redoubler d'efforts dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies efficaces de fidélisation de nos interprètes, afin d'atteindre notre objectif et de renforcer notre équipe à long terme.



**SERVICE D'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS
(SANA) DE TROIS-RIVIÈRES**

reception@sana3r.ca

 819 375-2196

 819 375-9535

www.sana3r.ca