

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal

Québec 

Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé
physique des réfugiés et des demandeurs d'asile

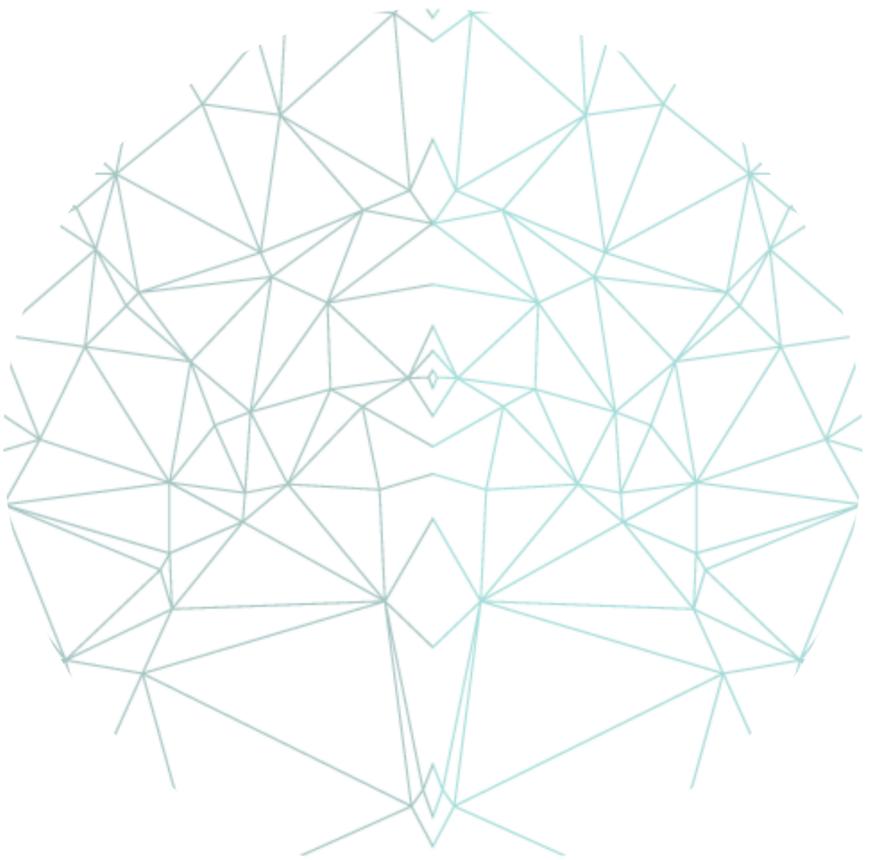
Direction des affaires académiques

Rapport d'activités 2019-2020

Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé
physique des réfugiés et des demandeurs d'asile



SOMMAIRE



03 — INTRODUCTION

04 — MANDATS

05 — LE CERDA

06 — AXES STRATÉGIQUES

07 — BILAN DES ACTIVITÉS

— Le contexte en 2019-2020

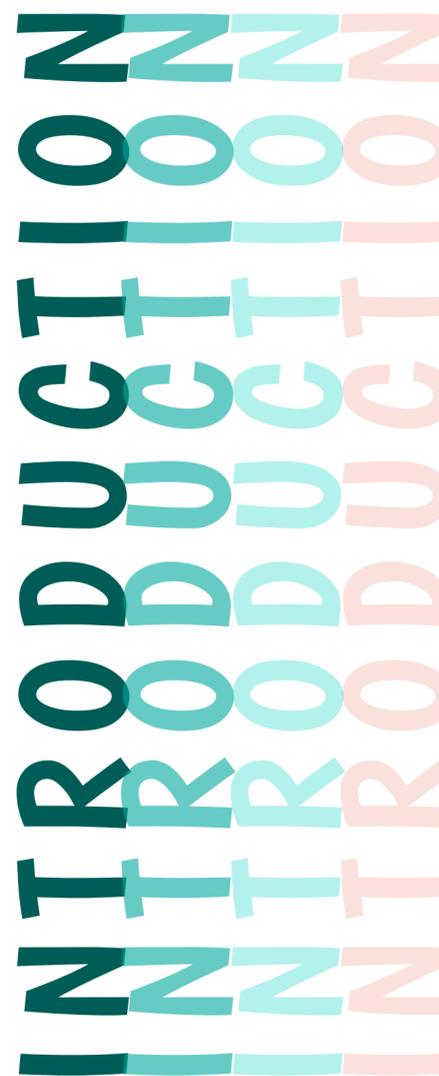
L'année 2019-2020 aura été une année de stabilisation dans les flux migratoires des personnes réfugiées et des demandeurs d'asile au Québec (-18% et +9.6% respectivement, par rapport à 2018). Elle aura permis aux équipes des Centres intégrés (universitaires) de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS) mandatées pour l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des réfugiés de consolider leur expertise et d'engager une réflexion sur l'amélioration des services offerts.

Le Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA), à travers son mandat, a appuyé les équipes dans cette démarche, en organisant des consultations, des sondages et en exerçant son rôle de conseiller auprès du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Dans le même temps, le CERDA a augmenté et développé ses activités. À travers le lancement de sa *Trousse pour soutenir l'intervention auprès de demandeurs d'asile*, l'élaboration de nouveaux projets ainsi que l'enrichissement et la multiplication de ses activités de transfert de connaissances, l'équipe a une nouvelle fois démontré son dynamisme.

Depuis le 26 août 2019, le CERDA, alors sous la direction des services intégrés de première ligne, relève de la direction des affaires académiques (DAA). Bien que son mandat ministériel soit maintenu, le changement de direction a entraîné une réflexion au sein de l'équipe sur ses axes stratégiques et ses différentes implications.

Enfin, le début de 2020 a mis à rude épreuve l'ensemble de la planète avec la crise sanitaire de la COVID-19. Si plusieurs projets ont dû être suspendus, l'équipe du CERDA a offert aux équipes sur le terrain ainsi qu'à l'ensemble des intervenants œuvrant auprès des personnes réfugiées et des demandeurs d'asile du matériel adapté au contexte, visant à soutenir les professionnels et la clientèle desservie.

Le présent rapport offre un descriptif détaillé de l'ensemble des activités mises en place par l'équipe du CERDA et témoigne de l'ampleur de ses contributions dans ses différents axes stratégiques.





MANDATS

Le CERDA a pour mandat de soutenir les 11 CISSS et CIUSSS mandatés par le MSSS pour organiser et effectuer l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des réfugiés nouvellement arrivés au Québec. Le CERDA endosse également un rôle de conseiller auprès du MSSS et participe à l'élaboration de recommandations fondées sur l'état des connaissances scientifiques ainsi que les meilleures pratiques. Enfin, le CERDA appuie les efforts concertés des différents acteurs de terrain afin de favoriser l'accueil et l'établissement des personnes réfugiées et des demandeurs d'asile au Québec. Par ses actions, le CERDA contribue au rayonnement de l'expertise québécoise aux niveaux provincial, national et international.

Direction

Cindy Starnino

Directrice des affaires académiques et éthique de la recherche

Christiane Montpetit

Coordinatrice Cadre

Coordination

Mélanie M. Gagnon

Responsable à la coordination

Équipe

Chargées de projets

Caroline Clavel
Noémie Trosseille

Professionnel.le.s de recherche et de mobilisation des connaissances

Gneninfole Lazar Coulibaly (depuis février 2020)
Salima Massoui (depuis février 2020)

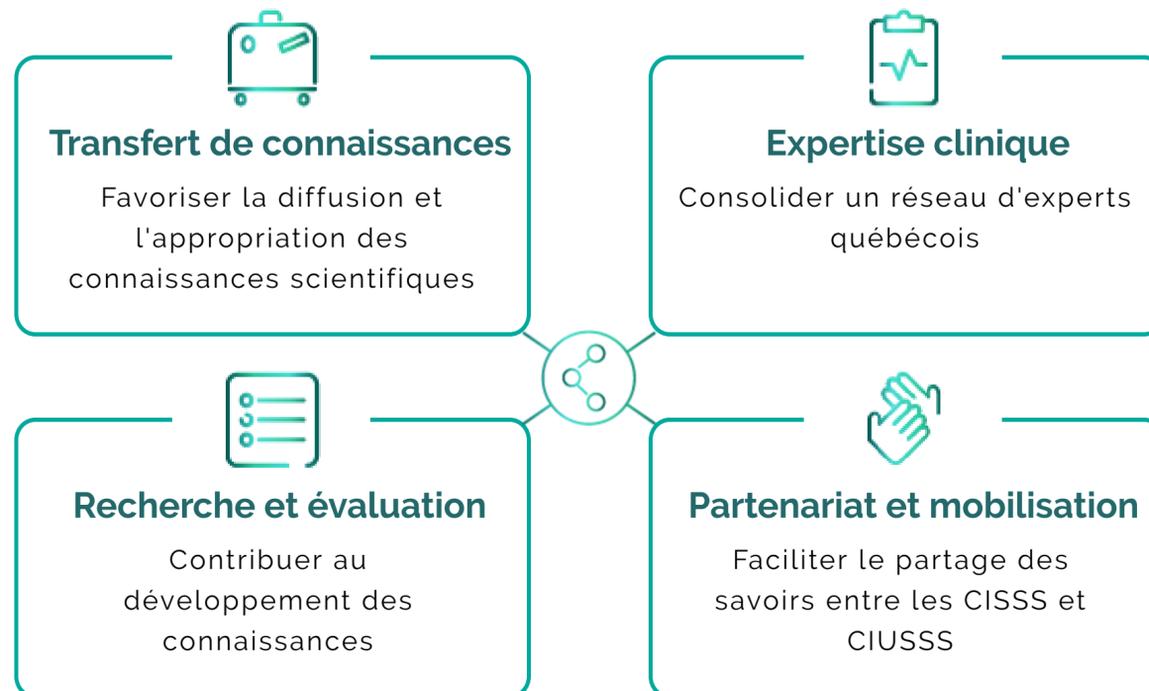
Agents de recherche

Javier Fuentes Bernal
Mehdi Azri

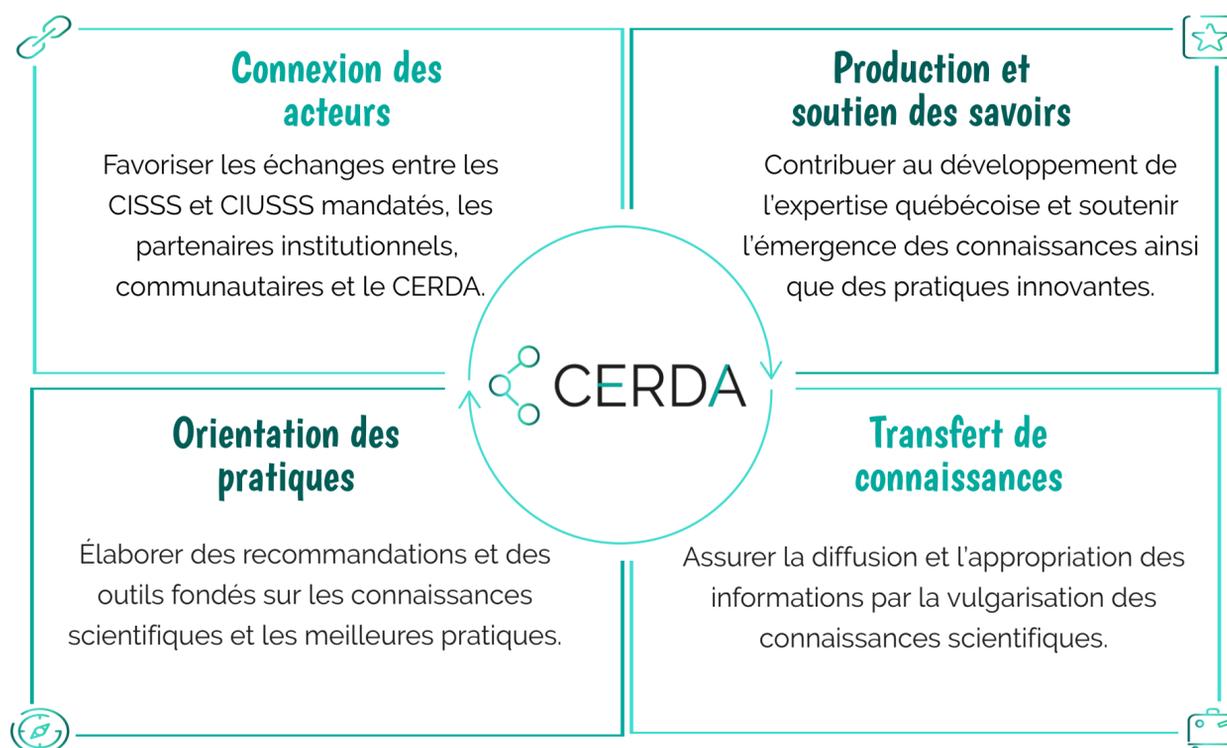
CERDA

AXES STRATÉGIQUES

Les activités du CERDA s'articulaient depuis trois ans autour de quatre axes stratégiques.



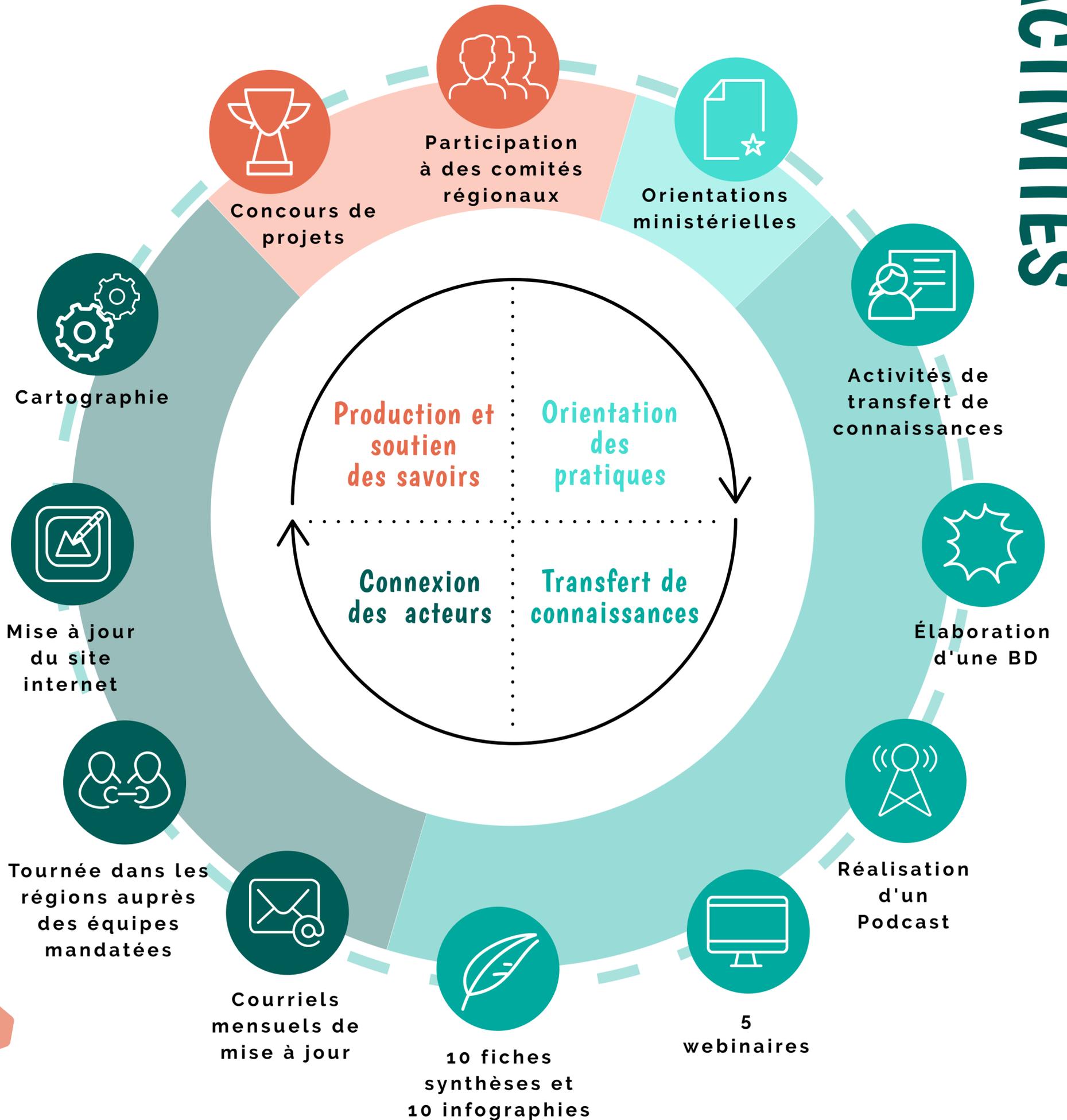
Ces axes ont permis au CERDA d'orienter sa pratique, de développer des activités répondant aux besoins des équipes mandatées et d'établir des fondations solides. À la suite du changement de direction, l'équipe a opéré une refonte de ses axes stratégiques afin de s'adapter à la mission et aux volets de la DAA. Elle s'est appuyée sur son expérience des dernières années pour penser des orientations qui lui permettent de proposer des projets plus ambitieux, novateurs et créatifs. Les nouveaux axes permettent d'orienter les activités du CERDA vers les domaines privilégiés par la DAA tels que la promotion de la recherche, l'innovation et les pratiques de pointe, l'enseignement et les milieux d'apprentissage ainsi que le transfert et l'intégration des connaissances.



Une fois les axes repensés, le CERDA a entamé une réflexion sur de nouveaux projets s'inscrivant dans les mandats de la DAA. Plusieurs propositions d'envergure pour les 3 prochaines années ont été élaborées: 1) une trousse de sensibilisation, 2) des carnets de route, 3) une banque de données. Ces trois projets sont présentés dans ce rapport d'activités et seront indiqués par une .

— Aperçu de l'année

Plusieurs activités ont été effectuées au cours de l'année afin de répondre aux différents axes stratégiques :

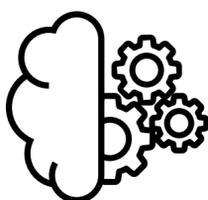


— Connexion des acteurs

Cet axe favorise les activités qui permettent une mise en relation des différents acteurs du terrain travaillant auprès des personnes réfugiées et des demandeurs d'asile afin de stimuler les échanges d'expertise.

I. Tournée des régions

La tournée des régions, débutée durant la précédente année financière, a pris fin le 8 mai 2019. L'objectif principal était de rencontrer les gestionnaires de chacune des équipes mandatées afin de discuter de la trajectoire des personnes réfugiées au sein de leur établissement. Les renseignements colligés ont ensuite fait l'objet d'une cartographie des services offerts, disponible sur le site Internet du CERDA. Lors de la tournée, les 14 équipes mandatées ont été rencontrées. Les déplacements au sein de chacun des établissements ont également permis d'enregistrer un podcast auprès des intervenants (plus de détails dans la section «Transfert de connaissances»). Le bilan de la tournée des régions permet de dégager plusieurs enjeux centraux que rencontrent les équipes dans la mise en place de l'évaluation de santé ainsi que des éléments facilitants. Ces derniers peuvent être classés selon 3 thèmes : la gestion des équipes et des arrivées de personnes réfugiées; les balises ministérielles (10-30); l'arrimage des services.



Enjeux de gestion

Constats

- Des directions différentes et parfois multiples selon les équipes
- Des offres de services hétérogènes selon les provinces (vaccination, etc.)
- Des difficultés dans l'accueil des réfugiés (arrivées irrégulières, interprétariat, etc.)

Éléments contraignants

- Une répartition irrégulière des arrivées (rush vs creux), liste d'attente
- Un roulement du personnel (enjeux de formation, etc.)
- Des informations sur les arrivées des réfugiés parfois incomplètes
- Un manque de suivi entre les équipes lorsque les personnes réfugiées changent de ville

Éléments facilitants

- Une flexibilité des horaires (direction unique, collaboration entre les gestionnaires)
- Une stabilité du personnel
- Des liens de collaboration avec l'organisme mandaté



Enjeux de balises

Constats

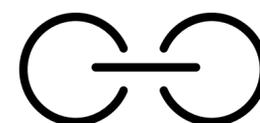
- À 10 jours: dépistage psychosocial trop rapide
- À 30 jours: plus de refus, peu d'enjeux psychosociaux exprimés, délais manqués
- Suivi: des personnes qui reviennent des mois plus tard, hors mandat, embûches au niveau des corridors de services

Éléments contraignants

- Conflits d'horaires avec les interprètes ou réfugiés (premières démarches d'installation, cours de francisation, etc.)
- Difficultés à rejoindre les réfugiés parrainés privés
- Les réfugiés reviennent des mois plus tard pour des enjeux psychosociaux (hors mandat)

Éléments facilitants

- Une flexibilité des horaires du personnel et des salles de consultation
- Des collaborations avec les organismes (rendez-vous, interprètes, transports, etc.)
- Avoir la collaboration des organismes communautaires pour prendre les rendez-vous



Enjeux d'arrimage

Constats

- Interprétariat: banques formelles et informelles, disponibilité, et qui paie?
- Organismes communautaires assurent un suivi des réfugiés à long terme
- Mauvaise connaissance du mandat de l'équipe de santé des réfugiés par les services du réseau de la santé et les organismes communautaires (par ex: références abusives pour toute question d'immigration)

Éléments contraignants

- Le mandat des équipes ne permet pas la prise en charge, ni de faire le suivi des références
- Les équipes de santé sont surchargées (liste d'attente, etc.)
- L'offre de services n'est pas adaptée aux enjeux des personnes réfugiées

Éléments facilitants

- Collaborations avec les organismes (inscriptions au GAMF)
- Permettre aux équipes de faire un court suivi auprès des réfugiés
- Avoir des corridors de services optimaux (entente avec des dentistes, etc.)



À ces différents enjeux s'ajoute également l'arrivée de demandeurs d'asile dans les régions, puisque la moitié des équipes témoignent en avoir reçus. Toutefois, il n'existe aucune offre de services spécifique à cette population au moment de la tournée. De plus, les équipes font le constat que la couverture du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) est méconnue au sein des divers services de santé, ce qui engendre des défis importants en ce qui concerne l'accès aux soins de santé pour les demandeurs d'asile.

Le CERDA a présenté ce bilan lors d'une rencontre des équipes le 10 juin dernier.



2. Rencontre des équipes

L'équipe du CERDA a organisé, le 10 juin 2019 à Saint-Hyacinthe, une rencontre visant à réunir l'ensemble des équipes mandatées du Québec. Plus spécifiquement, les objectifs de cette réunion étaient de :

- Renforcer les liens des équipes mandatées entre elles, ainsi qu'avec le CERDA;
- Présenter le bilan de la tournée des régions et ses retombées;
- Organiser des groupes de discussion pour obtenir des recommandations sur quatre thématiques :
 - 1) délais des orientations ministérielles, 2) demandeurs d'asile hors Montréal, 3) pratiques de gestion optimales et 4) offre de services revisitée.

La rencontre fut un franc succès et a permis de réunir 53 personnes. Treize équipes sur quatorze étaient représentées ainsi que l'ensemble des professionnels (gestionnaires, adjoints administratifs, médecins, travailleurs sociaux, infirmiers, infirmiers praticiens spécialisés).

Ci-dessous, les faits saillants de la journée et des groupes de discussions :

Principales recommandations des ateliers

Thématique 1 - Délais des orientations ministérielles en santé physique

- Ajuster les délais à 30 jours pour la première visite et 90 jours pour la seconde ;
- Uniformiser les pratiques de l'évaluation de santé physique ;
- Harmoniser les corridors de services et le système de références ;
- Former les interprètes et systématiser l'utilisation de leurs services.

Thématique 4 - Offre de services revisitée (2 groupes)

- Spécifier les mandats :
 - 1) de l'équipe de santé des réfugiés, et ;
 - 2) des autres services à l'égard de cette clientèle ;
- Ajuster le financement et le personnel en fonction des arrivées ;
- Uniformiser les documents à l'échelle de la province ;
- Penser des balises basées sur la littérature internationale ;

Thématique 2 - Demandeurs d'asile hors Montréal

- Former les intervenants en santé et services sociaux sur :
 - la couverture de santé PFSI ;
 - les enjeux des demandeurs d'asile ;
 - la démarche du PRAIDA ;
- Décentraliser les services du PRAIDA en région ;
- Établir une trajectoire claire pour les demandeurs d'asile ;
- Garantir l'accès aux services de santé en CLSC.

- Miser sur le jugement clinique des professionnels pour une offre adaptée ;
- Offrir deux rencontres en santé physique : la première à 10 jours et la seconde en fonction des besoins ;
- Offrir plusieurs rencontres en psychosocial durant la première année : la première rencontre dans les trois mois, les autres en fonction des besoins de la personne ;
- Offrir un suivi aux personnes en besoin jusqu'à leur prise en charge par les services référents ;
- Établir des directives ministérielles pour le réseau de la santé en entier, au regard de cette population.

Thématique 3 - Pratiques de gestion optimales

- Définir et standardiser l'offre de services :
 - outils d'évaluation clinique
 - ordonnances collectives
- Réguler le débit d'arrivées pour faciliter la planification ;
- Sensibiliser les hautes directions aux réalités des réfugiés et des demandeurs d'asile ;
- Valoriser la pratique et l'intervention auprès des demandeurs d'asile et des réfugiés afin de favoriser la collaboration des médecins.

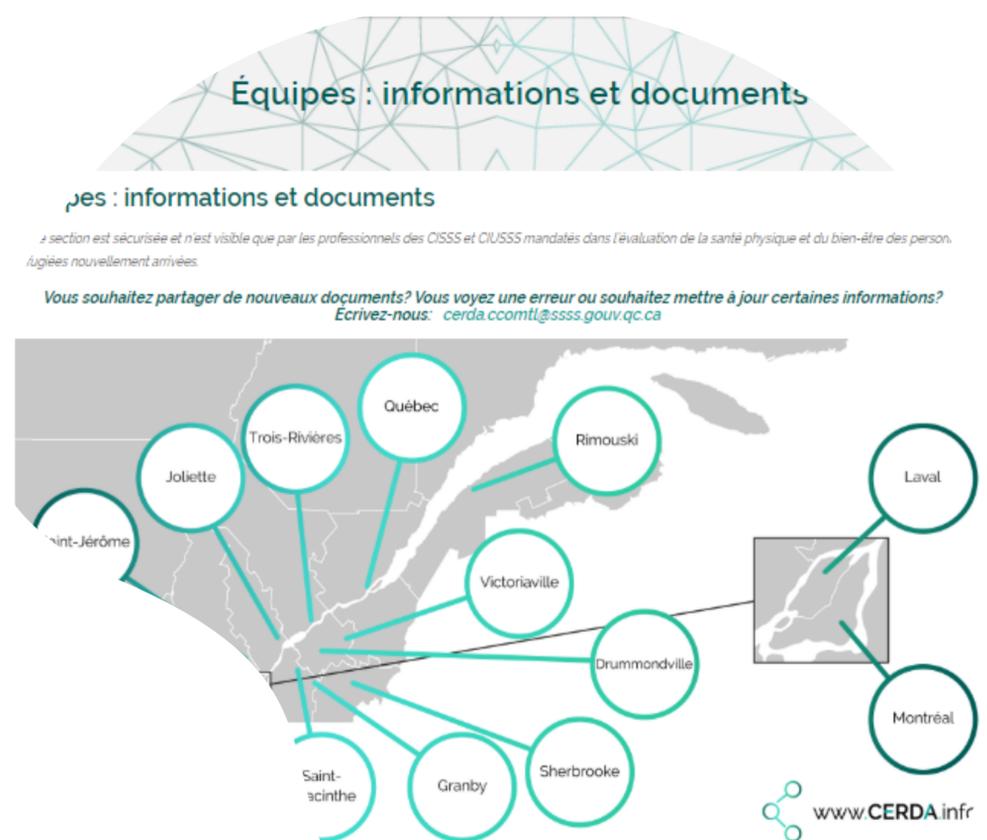
Suites et projets à venir

- Cartographie des régions**
- Partage de documents**
- Recommandations ministérielles**
- Orientations pour les demandeurs d'asile**

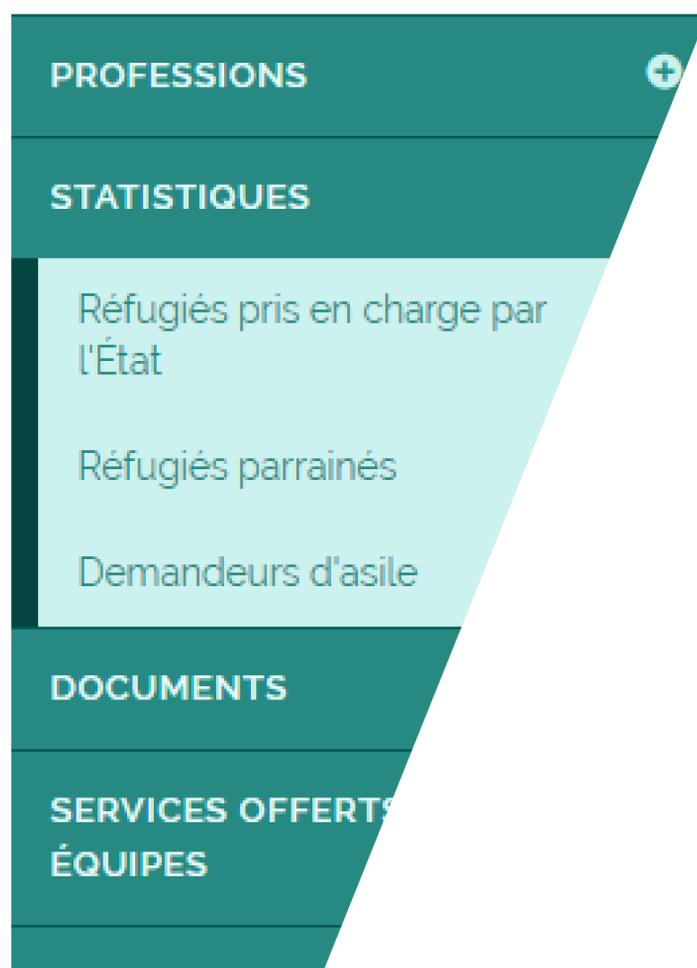


3. Création de la cartographie

À l'issue de la tournée des régions, plusieurs gestionnaires et intervenants ont fait remonter le besoin d'être plus en lien avec les autres équipes mandatées et mieux renseignés sur leurs pratiques, les services offerts, les outils utilisés ou encore leurs statistiques. Pour y répondre, l'équipe du CERDA a travaillé à la création d'une section spécifique sur son site Internet, permettant de rendre accessible l'ensemble des informations susmentionnées (section sécurisée par des codes d'accès, seulement disponible aux membres des équipes mandatées).



RECHERCHE



Cette page du site réunit sous forme de cartographie de nombreuses informations et permet de faire des recherches croisées :

- Par **équipe** : des fiches-renseignements sur chaque équipe (adresse, services offerts, membres, statistiques, documents utilisés pour l'évaluation et ressources externes);
- Par **professions** : les noms et contacts courriels des intervenants en fonction de leur corps de métier;
- Par **statistiques** : les chiffres de toutes les équipes en fonction des statuts des populations desservies (réfugiés pris en charge par l'État, parrainés privés, demandeurs d'asile);
- Par **documents** que les équipes nous ont transférés : fiches d'évaluation pour le bien-être et la santé physique, les ordonnances collectives, etc.;
- Par **services offerts selon les équipes** : services sociaux, soins infirmiers, vaccination, nutrition, etc.;
- Par **ressources externes** : organismes mandatés, interprétariat, organismes communautaires, etc.

La cartographie a été lancée auprès des équipes le 6 février dernier.

4. Courriels de mise à jour et bulletins d'information

Chaque mois, les membres de la communauté de pratique reçoivent un courriel de mise à jour sur les dernières nouveautés ajoutées sur le site : webinaires, fiches synthèses, infographies, etc. L'envoi de ces courriels permet de maintenir un contact continu avec les équipes, de favoriser l'usage du site du CERDA et répond à un besoin mentionné par les intervenants : avoir plus de rappels de nos activités et des liens plus directs vers nos productions.

Les équipes reçoivent également un bulletin d'information tous les 4 mois, récapitulant de manière plus exhaustive les nouveautés du site, les événements à venir et toute information pertinente en lien avec les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile.



5. Le site internet : moyen de communication et d'information pour les équipes mandatées

a) Mise à jour des informations

Le maintien quotidien du site internet, la mise à jour des informations et la création de nouvelles sections permettent de favoriser l'utilisation de la plateforme afin que celle-ci soit la plus pertinente possible pour les équipes. Plusieurs nouveautés sont apparues sur le site en 2019-2020 :

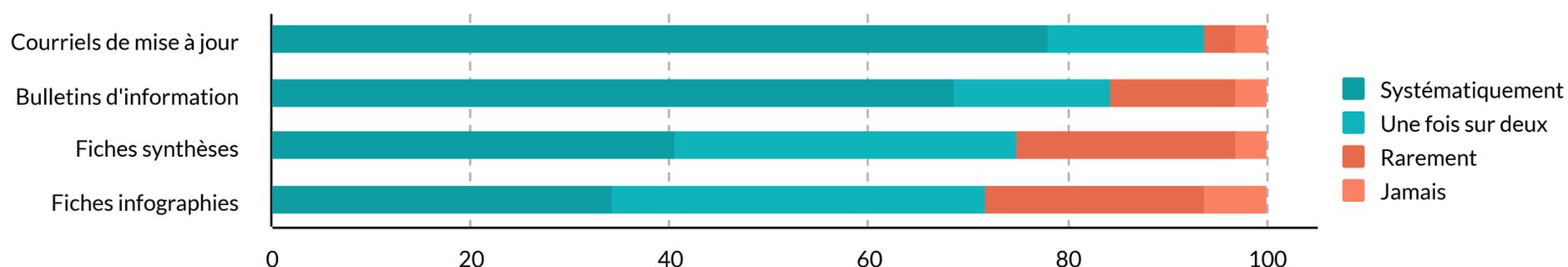
- **Création d'un calendrier des activités de transfert de connaissances** : permet aux équipes de connaître à l'avance les grands rendez-vous avec le CERDA et la date de sortie de ses productions;
- **Création de la page « Les réfugiés au Canada »** : offre des informations sur les statistiques les plus à jour possible (Canada et Québec), une définition claire des différents statuts, ainsi que les derniers documents ministériels en lien avec les réfugiés et les demandeurs d'asile;
- **Création de la page « Documents du CERDA »** - section sécurisée pour les membres: permet d'avoir accès aux rapports d'activités du CERDA, aux bulletins d'information ainsi qu'aux comptes-rendus des rencontres en présentiel;
- **Optimisation du référencement dans Google** : l'équipe a suivi une formation et mis en place une stratégie afin d'optimiser le référencement et la visibilité du site www.cerda.info sur les moteurs de recherche internet;
- **Mise à jour de toutes les sections vides du site** : l'équipe s'est attelée à compléter toutes les sections du site jusqu'alors encore vides, afin de combler certains besoins en matière d'informations et rendre la plateforme plus dynamique.

b) Sondage sur le site

Le 6 février dernier, le CERDA a lancé son sondage annuel sur l'utilisation du site par ses membres. Voici les résultats principaux :



Fréquence de lecture



Ces résultats viennent nous éclairer sur l'utilisation importante du site du CERDA par ses membres. Les outils de transfert de connaissances produits par le CERDA semblent être pertinents et répondre à un besoin exprimé par les équipes qui rapportent s'y référer de façon régulière. Les courriels de mise à jour et les bulletins d'information apparaissent être une bonne stratégie de communication pour maintenir un contact continu avec les équipes mandatées et leurs besoins.

— Orientation des pratiques



Les projets sous cet axe visent à optimiser l'offre de services, autant pour les professionnels de la santé qui la dispensent que pour les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile qui en bénéficient.

I. Mandats ministériels



Le CERDA a reçu cette année deux nouveaux mandats ministériels.

a) Une passerelle vers un avenir en santé

Les orientations ministérielles *Une passerelle vers un avenir en santé*, émises en 2012 et révisées en 2018, prévoient pour les personnes réfugiées nouvellement arrivées une évaluation de leur bien-être et de leur état de santé physique. Cette évaluation a pour principaux objectifs de répondre à des enjeux de santé immédiats et de se faire la *passerelle* vers le réseau de la santé et des services sociaux.

À la suite des consultations auprès des équipes mandatées lors de la tournée des régions, plusieurs défis ont été énoncés relatifs à la mise en application des balises établies dans les orientations. Pour pallier à ce constat, le CERDA a déposé au MSSS un état de la situation, rapportant les grandes lignes de la littérature scientifique, les enjeux pratiques sur le terrain ainsi que les difficultés soulevées par les équipes. Le rapport recommande la création d'un comité interdisciplinaire provincial chargé de penser une offre de services adaptée aux réalités des personnes réfugiées réinstallées dans les quatorze régions du Québec.

Après avoir pris connaissance de ce rapport, le MSSS a accueilli favorablement les conclusions émises et reconnu l'importance de se positionner sur des délais adéquats pour l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des personnes réfugiées. Le MSSS a ainsi mandaté le CERDA pour approfondir l'analyse amorcée auprès des équipes mandatées et formuler une proposition à la lumière des meilleures pratiques et des constats relatifs aux délais de 10 et 30 jours.

Pour ce faire, un comité interdisciplinaire provincial a été constitué. Celui-ci implique des gestionnaires et professionnels des équipes des CISSS/CIUSSS mandatés. Le mandat de ce comité consultatif est d'orienter et de valider les travaux du CERDA quant aux objectifs suivants :

- Documenter l'offre de services aux réfugiés réinstallés dans les quatorze régions du Québec, et plus spécifiquement aux délais associés à l'évaluation;
- Identifier les meilleures pratiques en lien avec l'offre de services de santé et services sociaux aux personnes réfugiées réinstallées;
- Définir une offre de services adaptée aux réalités des personnes réfugiées réinstallées dans les quatorze régions du Québec, et plus spécifiquement aux délais d'évaluation.

Une revue de littérature est actuellement en cours sur les meilleures pratiques à privilégier lors de l'évaluation de santé des personnes réfugiées. À la suite d'une première rencontre du comité consultatif, l'équipe du CERDA poursuit les travaux. Toutefois, en raison de la crise sanitaire de la COVID-19, une réorganisation des étapes de réalisation et des échéanciers est en cours.



b) Orientations ministérielles pour les demandeurs d'asile

Le CERDA, soutenu par un comité consultatif, s'est penché sur l'élaboration d'orientations ministérielles *Une passerelle vers un avenir en santé* à l'intention des demandeurs d'asile. Par ce mandat, le MSSS marque sa volonté d'offrir des services adaptés aux besoins spécifiques des demandeurs d'asile, distincts des services offerts aux personnes réfugiées.

Pour l'appuyer dans son travail, le CERDA a constitué un comité consultatif. Ce dernier avait pour mandat d'orienter et de valider les travaux du CERDA afin de répondre aux objectifs suivants :

- Documenter les services offerts aux demandeurs d'asile par le Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) et les équipes des CISSS/CIUSSS à l'extérieur de Montréal;
- Identifier les meilleures pratiques en lien avec les services de santé et services sociaux offerts aux demandeurs d'asile;
- Définir une offre de services adaptée aux réalités des demandeurs d'asile et ce, en tenant compte des particularités des régions.

Une première proposition des orientations ministérielles a été déposée au MSSS.



2. Lancement de la "Trousse d'outils pour soutenir l'intervention auprès des demandeurs d'asile"

Le 7 octobre dernier, le CERDA et la Direction régionale de la santé publique (DRSP) ont uni leurs forces et organisé conjointement le lancement de leurs outils respectifs :

- Portrait montréalais des demandeurs d'asile, réfugiés et migrants à statut précaire (DRSP, 2019);
- Trousse d'outils pour soutenir l'intervention auprès de demandeurs d'asile (CERDA, 2019).

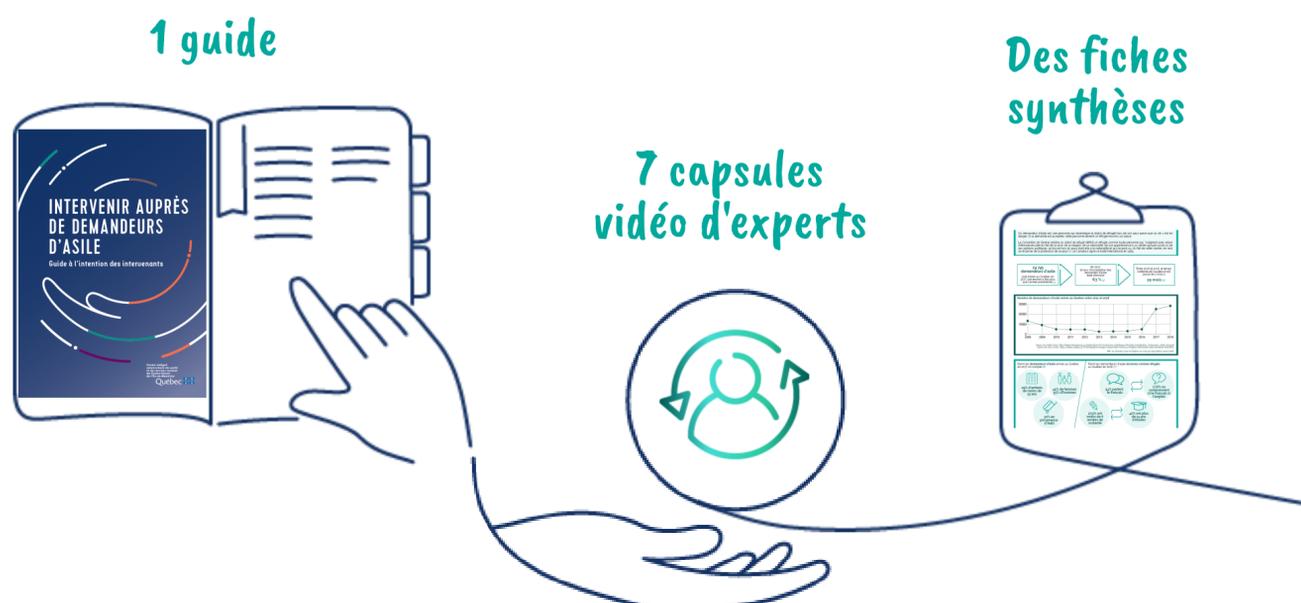
Cette trousse, présentée en détails dans le rapport d'activités 2018-2019 du CERDA, avait pour objectifs de :

- Sensibiliser les professionnels aux réalités vécues par les demandeurs d'asile et aux particularités de l'intervention auprès de cette clientèle;
- Faciliter le travail des professionnels en rendant accessible des informations sur les ressources d'accueil et d'intégration auxquelles les demandeurs d'asile ont accès.

La trousse comprend un guide, une fiche synthèse traduite en 4 langues et 5 capsules vidéo d'experts. Elle est disponible sur le site www.cerda.info.

Le 29 octobre 2019, la trousse a également fait l'objet d'une présentation en ligne sous forme de webinaire organisé par l'Institut universitaire au regard des communautés ethnoculturelles - SHERPA (IU-SHERPA), au cours duquel Noémie Trosseille et Mélanie M. Gagnon ont pu décrire en détails le contenu des outils et leur utilisation.

Un article portant sur la trousse est également paru dans la Revue 360 du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, le 11 novembre 2019.



3. Trousse de sensibilisation

La *Trousse de sensibilisation* est un projet élaboré sur 3 ans, à l'intention des intervenants des équipes mandatées. Les objectifs de ce projet sont de :

- Développer une trousse d'outils synthétisant les savoirs nécessaires à la pratique des professionnels des équipes de santé des réfugiés (savoir-faire, savoir-être, savoir théorique). Ce matériel leur permettra d'acquérir des connaissances et informations standardisées sur le contexte et les enjeux spécifiques des personnes réfugiées. Il permettra également aux intervenants d'acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place d'une pratique adaptée à la culture;
- Former des agents multiplicateurs afin de sensibiliser le personnel soignant ne faisant pas partie de l'équipe mandatée, aux pratiques en contextes interculturels auprès de personnes réfugiées.

La première étape du projet consiste en une revue de littérature systématique sur: 1) les enjeux de santé physique et de bien-être rencontrés par les personnes réfugiées dans leurs parcours pré, péri et post-migratoires, 2) les défis et barrières systémiques auxquels font face les personnes réfugiées lors de leur établissement au Québec, et 3) les pratiques sensibles à la culture et anti-oppressives à favoriser dans l'intervention auprès de personnes réfugiées. La revue de littérature est actuellement en cours.

4. Carnets de route



Le projet *Carnets de route* est également élaboré sur 3 ans. Il répond aux constats suivants, dressés lors d'évaluations et de recherches de terrain : la quantité importante d'informations disparates que reçoivent les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile à leur arrivée au Québec, ainsi que les nombreuses démarches à entreprendre relatives à leur installation, freinent leurs accès aux services de santé et services sociaux. Il apparaît alors essentiel d'améliorer l'accès général à l'information sur les services offerts et sur les droits des personnes réfugiées et des demandeurs d'asile.

Dans cette optique, l'équipe du CERDA a proposé de développer deux carnets de route, spécifiques à chaque groupe (personnes réfugiées et demandeurs d'asile), et répondant aux objectifs suivants :

- Compiler les informations essentielles pour les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile :
 - o Réunir dans un même carnet les ressources disponibles et les démarches à accomplir ;
 - o Retrouver les références d'intervenants clés (CLSC de quartier, avocat, etc.).
- Offrir aux intervenants une vue d'ensemble de la trajectoire de services du demandeur d'asile ou de la personne réfugiée :
 - o Savoir où la personne en est dans ses démarches;
 - o Avoir les informations sur sa langue parlée, son avocat, ses lieux d'hébergement, etc.

La première étape du projet *Carnets de route* a débuté par l'élaboration de cahiers méthodologiques afin d'effectuer des groupes focus avec: 1) des intervenants de la santé, 2) des demandeurs d'asile, et 3) des personnes réfugiées. Toutefois, l'organisation des groupes est actuellement en suspens en raison de la crise sanitaire de la COVID-19. Les travaux du projet se poursuivent et une réflexion quant à la réorganisation des étapes de réalisation et des modalités privilégiées est en cours.



— Transfert de connaissances

L'axe stratégique «Transfert de connaissances» privilégie les activités de vulgarisation des connaissances scientifiques et la diffusion des meilleures pratiques à travers des modalités variées. Cela permet d'assurer l'accessibilité des informations relatives aux personnes réfugiées et aux demandeurs d'asile.

I. Webinaires

Cette année encore, les webinaires représentent une des modalités de transfert de connaissances privilégiées par le CERDA au vu du grand succès qu'ils rencontrent. En effet, offrir une présentation d'un expert de manière interactive, avec vidéo, sur l'heure de dîner, permet de rendre accessible des informations de pointe aux intervenants, et ce, partout au Québec. Si le public cible de ces présentations est les membres des équipes mandatées, elles permettent toutefois de rejoindre des participants de tous horizons (scolaire, communautaire, académique) et participent ainsi au rayonnement du CERDA.

1 Mai 2019

Edward Ou Jin Lee, « Comment améliorer l'accès aux soins de la santé et des services sociaux auprès des personnes réfugiées LGBTQ »

3 Décembre 2019

Alexis Jobin-Théberge et Amélie Bombardier, «Comprendre la trajectoire des demandeurs d'asile et l'offre de services du Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) »

5 Mars 2020 (reporté en raison de la crise sanitaire)

Alison Wong et Stella Tine, « Accès aux soins et aux traitements pour les personnes vivant avec le VIH, sans assurance maladie: spécificités en contexte de migration forcée au Québec »

2 Octobre 2019

Lavanya Narasiah, « Introduction à la santé physique des personnes réfugiées : approche générale pour les cliniciens de première ligne »

4 Février 2020

Lavanya Narasiah, « Santé physique des réfugiés : maladies infectieuses et maladies évitables par la vaccination – outils pour clinicien.ne.s de première ligne »

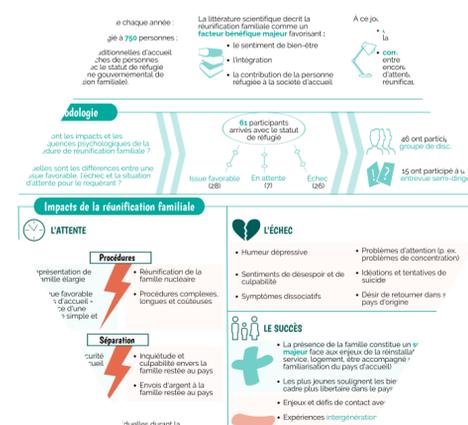
Tous les webinaires ont été enregistrés puis rediffusés sur le site du CERDA. Ils sont accessibles en tout temps.

2. Fiches synthèses et fiches infographies

Dans l'optique d'offrir des modalités de transfert de connaissances variées et adaptées aux différents besoins des équipes, le CERDA a produit des résumés d'articles scientifiques à travers:

10 Fiches synthèses : documents résumant en 2 à 3 pages les retombées de recherches issues de la littérature scientifique;

10 Fiches infographies : illustrations en 1 page des faits saillants évoqués dans les fiches synthèses.



Les fiches synthèses permettent ainsi d'offrir des informations détaillées sur les dernières études en cours. Les fiches infographies offrent la possibilité d'avoir en un coup d'œil les informations essentielles à retenir et pertinentes pour la pratique des professionnels.

3. Podcast "Panseurs en terre d'accueil"

L'équipe du CERDA a profité de la tournée des régions pour enregistrer son premier podcast : Panseurs en terre d'accueil. L'objectif du podcast est de sensibiliser à la réalité des intervenants des équipes mandatées, en documentant leurs pratiques, leurs défis et leurs innovations. Pour ce faire, 11 intervenants de 10 équipes ont été interrogés et enregistrés (audio). Chaque épisode dure entre 30 et 50 minutes. Le podcast sera diffusé dans le courant de l'année 2020. Les thèmes abordent différentes sphères de l'évaluation de santé :

Épisode	Invité.e
Sherbrooke – L'équipe de santé des réfugiés de Sherbrooke : rétrospective d'une décennie	France Desjardins, médecin
Sherbrooke – Les ordonnances collectives et la pratique infirmière : vers une plus grande autonomisation	Adrien Dubé, infirmier
Brossard – L'intervention à domicile en travail social, auprès de mineurs réfugiés	Natalia Laguna, travailleuse sociale (TS)
Victoriaville – Défis et bénéfices des visites à domicile pour les soins infirmiers	Catherine Benjamin, infirmière
Québec – Un infirmier praticien spécialisé (IPS) pour faciliter l'accès aux soins de santé et aux services sociaux : pratiques en contexte interculturel	Andy Laliberté, infirmier praticien spécialisé (IPS)
Joliette – Assurer la continuité des services grâce aux partenariats avec des organismes extérieurs	Michaud-Lefort, agente de relations humaines
Rimouski – Éléments facilitants pour des collaborations efficaces	Caroline Lévesque, TS
Trois-Rivières – Réorganisation des pratiques à l'échelle locale et régionale	Andréanne Therrien, infirmière clinicienne - Assistante aux supérieurs immédiats (ASI)
Drummondville – Le travail des infirmier.es lorsqu'il n'y a pas de médecin	Raissa Galipeau-Théberge, infirmière
St-Hyacinthe – Travailler avec des interprètes : défis et astuces	Danielle Bisson, infirmière
Gatineau – Spécificités de l'intervention sociale auprès de demandeurs d'asile	Nathalie Lurette, TS

PANSEURS EN
TERRE D'ACCUEIL



4. Colloque en collaboration avec l'Institut universitaire au regard des communautés ethnoculturelles - SHERPA

En collaboration avec l'IU-SHERPA, le CERDA participe à l'organisation d'un colloque intitulé « Accès aux soins pour tous les migrants? Connaissances, pratiques, politiques et pistes d'actions ». Le colloque a pour objectif d'informer et d'outiller les intervenants ainsi que les gestionnaires de la santé sur :

- Les barrières d'accès aux soins de santé que rencontrent les personnes migrantes, dont les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile;
- Les moyens d'intervention et modèles inspirants provinciaux, nationaux et internationaux;
- Les enjeux macro-systémiques favorisant l'émergence des barrières d'accès aux soins.

L'équipe du CERDA a ainsi participé aux rencontres d'organisation et est en charge de la programmation scientifique (appel de communication, comité scientifique). Elle prête également main forte pour certains des aspects logistiques.

Le colloque devait avoir lieu les 27 et 28 octobre 2020. Toutefois, en raison de la crise sanitaire de la COVID-19, ce dernier a été reporté au printemps 2021.

5. Bande dessinée "Réfugiés & Demandeurs d'asile"

Cette année, le CERDA a développé une nouvelle modalité de transfert de connaissances en lançant sa première bande dessinée (BD), en collaboration avec une dessinatrice. L'objectif de cette BD était de clarifier les définitions relatives aux termes « réfugié » et « demandeur d'asile » ainsi que les processus d'octroi de ces statuts au Canada.

Dans le contexte de la COVID-19, l'équipe a débuté fin mars un nouveau projet de deux bandes dessinées afin de sensibiliser les personnes réfugiées, adultes et enfants, à la gestion du stress en période de confinement.

6. Des vidéos animées

Deux vidéos animées type « Whiteboard » ont été créées dans le courant de l'année. Les vidéos « Whiteboard » consistent en une série d'images dessinées sur un tableau blanc par une main, enregistrées en séquence pour créer une présentation animée. Les vidéos sont faites à travers le logiciel Vidéoscribe.



Une première vidéo a été développée afin de permettre aux utilisateurs du site de comprendre ce qu'est le CERDA de manière dynamique. Celle-ci met en images différents éléments explicatifs: les institutions desquelles relève le CERDA, ses mandats, les équipes qu'il dessert ainsi que ses actions. La vidéo est visible sur la page d'accueil du site.

Une deuxième vidéo a été créée dans le cadre d'une rencontre organisée par la DAA. Elle avait pour objectif de présenter l'évolution du CERDA, de son équipe et de ses activités depuis l'octroi de son mandat en 2015.



7. Foire aux questions

Les webinaires organisés par le CERDA offrent la possibilité aux participants de poser leurs questions à la fin de chaque présentation. Au fil des mois, l'équipe du CERDA a constaté que de nombreuses interrogations revenaient fréquemment et a souhaité les rassembler au sein d'une foire aux questions (FAQ). L'objectif est de rendre les réponses visibles en tout temps afin que chaque usager du site puisse en bénéficier.

À la fin de chaque webinaire, un rapport récapitulatif de l'ensemble des questions posées par les participants est produit. Dans un premier temps, le travail du CERDA a consisté en l'analyse de chacun des rapports des webinaires afin d'en extraire les questions. L'objectif était de les trier, de sélectionner les plus pertinentes et de les rassembler par thème. Dans un deuxième temps, toutes les périodes de questions de chacun des webinaires ont été réécoutes afin d'en retranscrire les réponses. La troisième étape consiste en un travail itératif d'affinement des questions et thèmes ainsi que de leurs réponses. La FAQ sera mise en ligne dans le courant de l'année 2020.



8. Activités de transfert de connaissances

a) Interculturel de base

À la demande de l'IU-SHERPA, l'équipe du CERDA a offert une activité de transfert de connaissances de 6h à 25 stagiaires du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal. Le contenu de l'activité portait sur des notions de bases en interculturel (définitions de culture, d'identité, d'ethnicité, etc.).

b) Équipe mandatée de Rimouski

L'équipe mandatée de Rimouski a reçu en 2019 une soixantaine de personnes réfugiées. Dans le cadre de ses activités, l'équipe a contacté le CERDA afin de bénéficier d'une activité de transfert de connaissances qui leur permettrait d'approfondir leur compréhension des enjeux vécus par les personnes réfugiées et des spécificités liées au bien-être et à la santé mentale.

Le CERDA a ainsi développé une activité répartie sur 2 jours (12h), en présentiel. Les objectifs sont les suivants :

- Mieux cerner la réalité des personnes réfugiées nouvellement arrivées au Québec;
- Introduire aux phénomènes psychologiques liés aux traumatismes et à la résilience;
- S'approprier les principes de base d'une approche culturellement sensible;
- Réfléchir sur sa position en tant qu'acteur auprès des personnes réfugiées.

L'activité a été développée afin d'offrir du contenu théorique, pratique et des moments d'échanges entre les intervenants. Les participants inscrits (31) sont principalement des professionnels de l'équipe mandatée et des partenaires de la région (organismes communautaires, milieu scolaire, etc.).

L'activité devait avoir lieu les 17 et 18 mars 2020. Toutefois, en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19, celle-ci a été reportée à des dates ultérieures.





— Production et soutien des savoirs

L'objectif de cet axe est de soutenir le développement des connaissances et des pratiques innovantes afin de raffiner notre compréhension des enjeux vécus par les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile.

I. Base de données provinciales: un portrait de l'état de santé des réfugiés ★

Dans le cadre des orientations ministérielles *Une passerelle vers un avenir en santé*, le MSSS prévoit une évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des personnes réfugiées dans les 40 jours suivants leur arrivée. Toutefois, les indicateurs du bien-être et de l'état de santé physique examinés dans le cadre de cette évaluation ne sont pas standardisés à l'échelle de la province et ne sont pas adaptés aux réalités des personnes réfugiées réinstallées au Québec. Il est donc actuellement impossible de connaître l'état de santé physique et mentale de cette population, ce qui nuit à l'adaptation des pratiques à leur égard.

En 2015, une base de données a été créée par des cliniciens et des chercheurs, dans le but de regrouper l'information médicale et psychosociale recueillie lors des évaluations offertes. Si cette base de données existe, elle n'a jamais été utilisée.

L'équipe du CERDA a ainsi soumis une proposition afin de poursuivre le projet de la base de données électronique. L'objectif principal est d'implanter cette base à l'échelle provinciale. En collaboration avec les cliniciens et chercheurs initialement porteurs de ce projet, les objectifs sont les suivants:

- Valider les indicateurs compilés dans la base de données;
- Dresser un portrait provincial du bien-être et de l'état de santé physique des personnes réfugiées réinstallées arrivées au Québec en 2020;
- Implanter l'utilisation de la base de données à des fins d'analyses secondaires pour d'éventuelles recommandations au ministère ou projets de recherche.

Après avoir obtenu l'avis favorable de sa direction, le CERDA a lancé une revue de littérature sur les indicateurs de santé et les meilleures pratiques à privilégier lors de l'évaluation offerte dans le cadre des orientations ministérielles. La revue est actuellement en cours.

2. Concours de projets

Pour la troisième année consécutive, le CERDA a organisé un concours de bourses d'étude et de fonds de démarrage afin de soutenir la production des savoirs et des innovations relatives aux personnes réfugiées et aux demandeurs d'asile. Le concours offre un soutien financier aux projets: 1) d'étudiants inscrits dans un programme universitaire québécois de maîtrise ou de doctorat, 2) de professionnels, cliniciens et chercheurs des CISSS/CIUSSS mandatés. Cette année, un nombre important de projets ont été reçus et évalués, sous forme anonyme, par un comité d'évaluation. Les lauréats de cette année sont :



Bourses d'études

- **Stéphanie Ethier** - Les enjeux éthiques dans l'intervention auprès des demandeurs d'asile : récits de pratiques du travail social au Québec;
- **Laura Gallo-Tapias** - Understanding the experience of Latin American Female Asylum Seekers in Quebec: An Intersectional and Narrative Approach;
- **Emilia Gonzalez** - Refugee youth's experiences: assessing the effects of community-based programs;
- **Mikako Tsuchigahata** - Symptômes post-traumatiques et expression symbolique du trauma chez les enfants réfugiés ayant été exposés à la guerre;

- **Marie-Ève Boulanger et Jenny Charest** - Concertation intersectorielle pour la conception et l'expérimentation d'un groupe de soutien et d'information pour les personnes demandant l'asile et ayant vécu des traumatismes liés à un acte criminel;
- **Fanny Hersson-Edery, Valérie Perrault et Millie Tresierra** - Expérience de soutien pendant l'accouchement des réfugiées et des demandeuses d'asile;
- **Rachel Kronick, Mélanie M. Gagnon et Marie-Ève Paré** - Piloting a psychosocial workshop model with asylum-seeking families: a participatory approach to reducing stress and fostering well-being;
- **Claire Lyke et Mélanie M. Gagnon** - Projet Re-Création - Collaboration École / CIUSSS.



Fonds de démarrage

3. Participation à des équipes de recherche

Mélanie M. Gagnon a participé à titre de co-chercheuse ou chercheuse collaboratrice à divers projets et équipes de recherche en lien avec les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile :

- Équipe de recherche interdisciplinaire sur les familles réfugiées et demandeuses d'asile (chercheuse principale : Garine Papazian-Zohrabian);
- Projet de recherche « S'installer : comprendre les enjeux du parcours et de l'intégration des demandeurs d'asile au Québec » (chercheuses principales : Jill Hanley et Janet Cleveland);
- Comité pour le projet « La violence fondée sur le sexe (VFS) vécue en contexte pré et péri-migratoire: les impacts sur le parcours et l'adaptation des femmes immigrées et réfugiées installées au Québec » (Volet Femmes de la TCRI);
- Projet d'Évaluation et implantation de l'offre de services du PRAIDA (mené par l'IU-SHERPA);
- Projet "A multi-site, community-based, ecosocial intervention for asylum seeking families: a participatory ethnographic and implementation project" (chercheurs principale: Rachel Kronick);
- Comité pour le projet « Vivons nos quartier: groupe d'action-réflexion pour la diversité des quartiers accueillants » de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI);
- Comité de travail se penchant sur les communications adaptées aux communautés culturelles en période de crise sanitaire de la COVID-19.



— Crise sanitaire de la COVID-19

Tel que mentionné au fil du rapport, la crise sanitaire de la COVID-19, débutée fin février 2020 au Québec, a poussé le CERDA à mettre en suspend certaines de ses activités afin de centrer ses efforts sur des réalisations en lien avec le contexte de crise. L'équipe a ainsi développé plusieurs outils d'information et de sensibilisation à l'intention des intervenant.e.s, des réfugiés et des demandeurs d'asile:

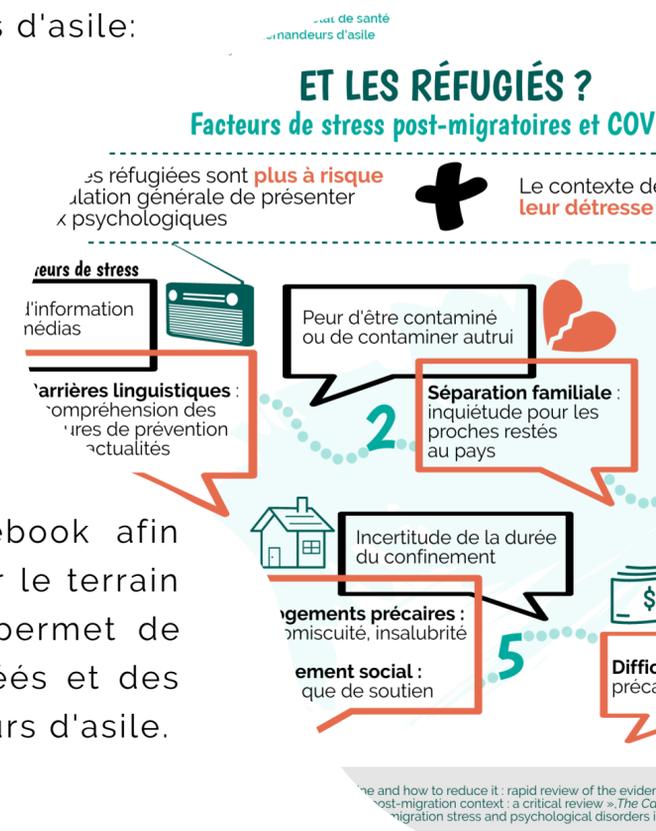
- **Fiches synthèses:**

- o Les effets psychologiques de la quarantaine et comment les réduire;
- o COVID-19 et détresse psychologique de la quarantaine.

- **Fiches infographies:**

- o Et les réfugiés? Facteurs de stress post-migratoires et COVID-19;
- o COVID-19: soutenir les personnes réfugiées.

- **Page Facebook:** l'équipe du CERDA a également créé une page Facebook afin d'augmenter la visibilité des outils développés ainsi que leur utilisation sur le terrain par les intervenants: <https://www.facebook.com/CERDAQC/>. Cette page permet de relayer de manière hebdomadaire des nouvelles du CERDA, ses outils créés et des informations pertinentes relatives aux personnes réfugiées et aux demandeurs d'asile.



— Autres mandats spécifiques

1. Participation à des conférences

Les membres de l'équipe CERDA ont participé cette année à deux conférences afin d'être à jour de l'état des connaissances scientifiques et optimiser leur pratique. Le CERDA a eu l'opportunité de tenir une table d'information lors de ces deux événements:

- 23^{ème} journées annuelles de santé publique (JASP), Montréal, 27 novembre;
- Consultation du conseil canadien pour les réfugiés (CCR), Ottawa, du 28 au 30 novembre.

2. Divers

- Création d'une base de données bibliographique Zotero;
- Lac-à-l'épaule organisé les 18 et 19 septembre 2019 rassemblant l'équipe du CERDA afin d'engager une réflexion sur les nouveaux axes stratégiques et les futurs projets;
- Proposition de projet soumis à la demande du Ministère de l'immigration, de la francisation et de l'intégration (MIFI): entente de service relative à une recherche sur le bien-être et la santé des personnes réfugiées ainsi qu'au développement d'un contenu de formation sur l'accompagnement de personnes souffrant de stress post-traumatique.



CERDA

Centre d'expertise sur la santé des
réfugiés et des demandeurs d'asile

WWW.CERDA.INFO