

DROITS ET ACCÈS DES PERSONNES RÉFUGIÉES ET EN DEMANDE D'ASILE

La *Passerelle vers un avenir en santé* est un document ministériel qui établit les lignes directrices concernant les droits et les accès aux services de santé et les services sociaux offerts spécifiquement aux personnes réfugiées à leur arrivée au Québec.

Elle s'appuie sur trois principes directeurs : **la responsabilité populationnelle, l'équité et l'accessibilité des services de santé et des services sociaux**

LA RESPONSABILITÉ POPULATIONNELLE

Le gouvernement du Québec est signataire de la *Convention des Nations Unies relatives au statut des réfugiés* et de son protocole de 1969.

En vertu de cette souscription, le Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) et son réseau s'engagent à l'accueil des personnes réfugiées et en demande d'asile en appliquant le principe de **responsabilité populationnelle**.

Ce principe repose sur l'article 1 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS, chapitre G-1.021, art.1), qui précise que les services offerts par Santé Québec s'adressent à l'ensemble de la population présente sur le territoire québécois.

Les personnes réfugiées ont donc légalement le droit à accéder aux services du RSSS au même titre que l'ensemble de la population générale, dont elles font partie.

L'ÉQUITÉ

La *Passerelle* énonce l'équité comme principe directeur et reconnaît que les personnes réfugiées sont une population particulièrement vulnérable en raison de leur parcours migratoire.

La *Passerelle* permet d'établir un premier contact entre le RSSS et les personnes réfugiées. Elle ne constitue pas un accès privilégié aux services du RSSS par rapport à la population générale (ex: médecin de famille). Refuser une référence pour une personne réfugiée ou en demande d'asile peut entraîner une aggravation de son état de santé, ce qui représente aussi des coûts supplémentaires pour le RSSS à long terme.

Ainsi, il est nécessaire d'orienter et de référer adéquatement ces personnes vulnérables vers le RSSS ou vers les ressources appropriées.





L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX

Les services offerts par les établissements du RSSS doivent respecter les droits des personnes qui en font usage, y compris les personnes réfugiées et en demande d'asile. Ces services doivent être accessibles dans la langue de la personne, tout en étant sécuritaires et efficaces.

COUVERTURE MÉDICALE

Connaître la couverture médicale des personnes réfugiées et en demande d'asile permet de mieux garantir leur accès aux soins et services.

- **Les personnes réfugiées** arrivent au Québec avec le statut de résident permanent. Elles bénéficient de l'assurance maladie du Québec dès leur arrivée. En attendant l'entrée en vigueur de la RAMQ, les personnes réfugiées bénéficient du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) d'Immigration, Réfugiées et Citoyenneté Canada.
- **Les personnes en demande d'asile** ont un statut temporaire au Canada. Elles revendiquent le statut de réfugié auprès du gouvernement canadien. Durant ce processus, elles ont accès à la couverture du PFSI qui leur donne accès aux services de santé et services sociaux. Si la demande d'asile reçoit une décision favorable, une couverture est offerte en attendant l'obtention de la RAMQ, jusqu'à un maximum de 90 jours suivant la date d'acceptation. Si la demande d'asile est rejetée, le PFSI demeure valide jusqu'à la date de renvoi.



Le PFSI offre une couverture de base similaire à la RAMQ. Pour plus d'informations, accédez au guide PFSI <https://cerda.info/pfsi-guide/>

À noter : Si la référence est faite vers l'extérieur du RSSS (ex. : clinique privée), la ou le professionnel vers qui la référence est faite doit être inscrit·e comme **fournisseur de soins PFSI** auprès de Croix Bleue Medavie.



Pour vous inscrire facilement à Croix Bleue Medavie <https://www.medaviebc.ca/fr/adhesion-en-ligne>



Pour de l'information détaillée par thèmes sur les droits et accès des personnes réfugiées ou en demande d'asile, référez-vous aux outils *Carnets de route*. <https://carnetsderoute.info>

LANGUE ET SERVICES D'INTERPRÉTATION

Le MSSS (2018) a émis des [Orientations ministérielles concernant la pratique de l'interprétariat dans les services de santé et les services sociaux au Québec](#). Notamment, l'article 408 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS) exige :



- [...] qu'on favorise, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et à des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes de différentes communautés culturelles du Québec;
- qu'on favorise la prestation efficace et efficiente des services de santé et des services sociaux dans le respect des droits des usagers. (MSSS, 2018, p.2)

Ainsi, dans le cadre de sa mission première, le RSSS doit offrir des services à toute personne qui en fait la demande, même si cette personne ne parle pas le français.

Les services d'interprétation permettent de respecter les droits et les obligations prévus à la LSSSS, et d'offrir des services de qualité de façon sécuritaire.

Comment y accéder?

- Le PFSI couvre une partie des services d'interprétation pour les services de santé mentale à condition que les interprètes soient inscrit·e-s au PFSI pour être remboursé·e-s.
- Une [banque d'interprètes](#) est mise à la disposition du RSSS.

À noter : Les établissements de santé ont des fonctionnements distincts pour les services d'interprétariat. Vérifiez la marche à suivre au sein de votre milieu de travail.



OUTIL AIDE-MÉMOIRE

AIDE À LA DÉCENTRATION PENDANT UNE RENCONTRE INTERCULTURELLE

1. Reconnaissez la situation non familière à laquelle vous êtes exposé-e.

2. Observez sans jugement vos réactions face à cette situation (ex. exaspération, irritabilité, accélération du pouls, chaleur, sentiment de perdre le contrôle).

Sans cette étape, vous risquez de laisser la réaction envahir la rencontre, par exemple, en projetant votre propre cadre de référence sur la situation comme l'unique point de vue possible, en tentant de convaincre l'autre, ou en se justifiant (mode survie). Vous restez alors coincé-e dans une dualité basée sur l'idée qu'une personne aurait tort et que l'autre aurait raison.

3. Offrez-vous un rappel pour vous ramener au moment présent.

Il peut s'agir d'un objet placé sur votre bureau ou d'exercices vous permettant de vous centrer sur votre respiration. L'objectif est de demeurer calme et connecté-e au moment présent, ce qui permet d'analyser la situation dans son ensemble.

4. Prenez de la distance avec la situation.

Prenez conscience que votre réaction est fort probablement teintée par vos valeurs et vos biais propres à un contexte, une histoire, une éducation, etc., en somme, tout ce qui compose votre cadre de référence voire votre identité. Cela implique de mobiliser des qualités d'humilité et de bienveillance envers soi-même. Ce court dialogue intérieur peut également servir à vous rassurer en vous disant que vous vous occuperez de votre réaction dans un second temps. Pour l'instant, la situation requiert votre pleine présence.

5. Centrez-vous sur la personne et sur son cadre de référence.

Essayez de comprendre son point de vue, sa vision du monde avec empathie en tentant de suspendre votre jugement et vos interprétations. De cette façon, vous serez plus à même de saisir le sens que donne la personne à la situation et de faire des liens avec ses propres repères. La personne, se sentant comprise et accueillie, aura plus de chance de s'ouvrir au dialogue, permettant une négociation / médiation créative dans un contexte culturellement sécuritaire.



Au besoin, après la rencontre, revenez sur votre ressenti. Identifiez et traitez les incompréhensions culturelles rencontrées, que ce soit en consultant un-e collègue, un-e spécialiste en activités cliniques, votre gestionnaire ou autre.

Souvenez-vous que votre réaction vous renseigne sur vos propres « zones sensibles ». Elles sont importantes, peut-être identitaires, et font écho à des parties de vous-mêmes dont vous n'avez pas toujours conscience.

Cette démarche introspective et réflexive vous ramène à l'idée que vous êtes votre premier outil de travail. Des formations complémentaires peuvent être suivies selon les besoins identifiés.

Source : adapté de Pauline Ronsmans, travailleuse sociale et médiatrice interculturelle