

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire

Rapport annuel 2011-2012



PROGRAMME RÉGIONAL D'ACCUEIL ET
D'INTÉGRATION DES DEMANDEURS D'ASILE

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la direction	3
Mandat	4
Clientèle	4
• Profil	4
• Provenance	5
• Répartition par territoire de CLSC	6
• Mineurs non accompagnés	7
Répartition selon le pays d'origine	7
Répartition selon la langue maternelle	8
Répartition selon l'âge	8
Répartition selon la région administrative	8
Centres d'hébergement	9
Données services sociaux	10
• Accueil	9
• Activités du centre de jour YMCA/PRAIDA	10
• Prise en charge	11
• Représentation désignée	11
Données services de santé	11
Faits saillants	
• Services sociaux	12
• Services administratifs	14
• Services de santé	15
• Mission universitaire.....	17
Projections 2011-2012	18
Ententes formelles	19
Liste des acronymes	20

MOT DE LA DIRECTION

Continuité mais aussi transition et nouveauté caractérisent l'année écoulée. La stabilité de l'achalandage de la clientèle nous a permis d'enrichir notre offre de services psychosociaux et de santé et d'offrir une panoplie d'activités auprès de nos usagers participant au Centre de jour PRAIDA/YMCA.

Les interventions du PRAIDA relayant les difficultés exprimées par la clientèle et les fournisseurs de services relatives à l'administration des réclamations au Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) par le gestionnaire MEDAVIE - Croix-Bleue ont facilité un ajustement progressif de la réponse aux besoins de santé des demandeurs d'asile.

Un meilleur arrimage entre nos services sociaux et médicaux a été assuré avec l'élaboration d'un protocole de référence interne au PRAIDA et des services médicaux du CSSS de la Montagne et à travers la mise en place de rencontres de coordination clinique.

Nos préoccupations à l'égard de la réforme de la loi de l'immigration, qui s'annonce radicalement expéditive, coercitive et dissuasive à l'égard des demandeurs d'asile, se sont exprimées par des actions menées auprès des instances concernées (CISR, CIC, ASFC).

Une démarche d'optimisation de nos services psychosociaux impliquant nos gestionnaires et nos intervenants a permis de mieux définir nos services et d'ajuster nos outils de gestion du suivi des charges de cas des intervenants pour une réponse mieux adaptée aux besoins de la clientèle.

Notre visibilité a été augmentée et notre crédibilité accrue en partageant notre expertise clinique en immigration dans le cadre de notre participation à des activités de promotion (Journée des réfugiés.), de formation (dans le réseau SSS), des colloques (SSI, MICC, CCR) et d'interventions dans divers dossiers.

Le CSSS de la Montagne a un nouveau mandat d'offrir un bilan sur le bien-être et l'état de santé physique à tous les réfugiés sélectionnés par le Québec à l'étranger qui sont réinstallés dans la région de Montréal. Dans ce cadre, le PRAIDA maintient une étroite collaboration avec ses partenaires institutionnels et communautaires dans la planification, la mise en place et la réalisation de cette offre de services pour une insertion harmonieuse de ces nouveaux immigrants dans leur CSSS d'accueil.

De nouveaux défis se pointent à l'horizon pour l'année en cours : la mise en place du Bilan de santé des réfugiés, la nouvelle loi de l'immigration et ses impacts sur nos services aux usagers, l'annonce d'un PFSI réformé et la couverture de santé complémentaire du Québec. Défis que nous comptons mener à bien en collaboration avec nos partenaires aguerris et l'engagement de notre personnel plus que tout motivé et animé d'un esprit d'équipe de plus en plus solide.

Enfin, nous tenons à remercier la direction générale et le conseil d'administration du CSSS de la Montagne pour leur compréhension et leur soutien dans les dossiers souvent complexes liés aux demandeurs d'asile et aux réfugiés.

Claude Malette
Directeur du PRAIDA

MANDAT

Au sein du CSSS de la Montagne, en vertu d'un mandat régional, le PRAIDA répond aux besoins des demandeurs d'asile sur le territoire du Québec en vertu de l'article 80 de la Loi sur la santé et les services sociaux.

Le PRAIDA offre:

- des services de santé et des services sociaux aux demandeurs d'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration.
- des expertises et du soutien aux organismes publics et communautaires auprès de cette clientèle.

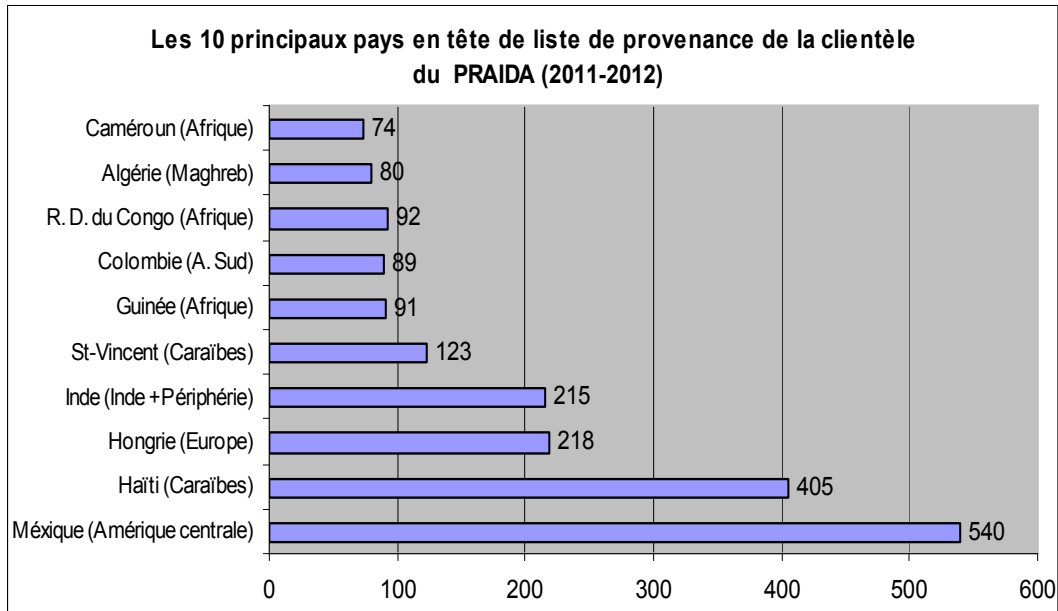
CLIENTÈLE

PROFIL DES CLIENTS DU PRAIDA

- Personnes désireuses de demander le statut de réfugié, mais qui ne se sont pas encore présentées à l'immigration
- Demandeurs d'asile avec ou temporairement sans la couverture médicale du PFSI
- Demandeurs en processus de revendication du statut de réfugié
- Demandeurs d'asile refusés par la CISR:
 - En préparation de leur départ volontaire ou de leur renvoi du Canada
 - En processus de révision judiciaire à la Cour fédérale
 - En demande d'ERAR à la CIC (évaluation des risques avant renvoi)
 - En demande de résidence permanente pour considérations humanitaires
 - Sous pays moratoire (suspension indéfinie du renvoi)
- Personnes autres que les demandeurs d'asile en situation de régularisation de leur statut par voie de demande d'ERAR ou de résidence permanente pour considérations humanitaires

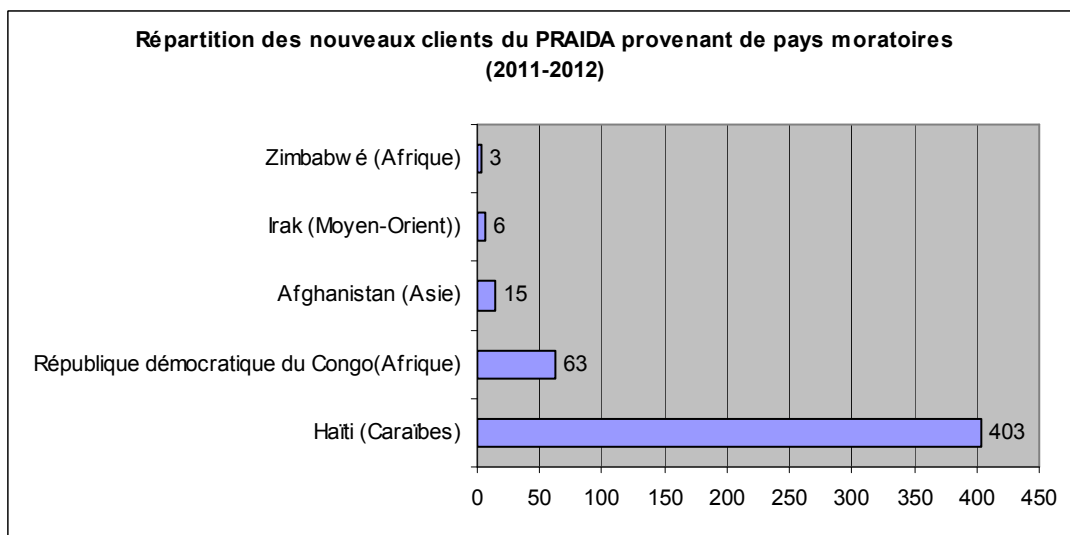
NB: Il est à noter que le soutien financier et/ou l'hébergement ne sont offerts qu'aux demandeurs d'asile.

PROVENANCE



*N.B. Les enfants nés aux États-Unis ne sont pas inclus dans ce tableau, puisque les dossiers PRAIDA sont ouverts au nom du requérant principal de la famille.

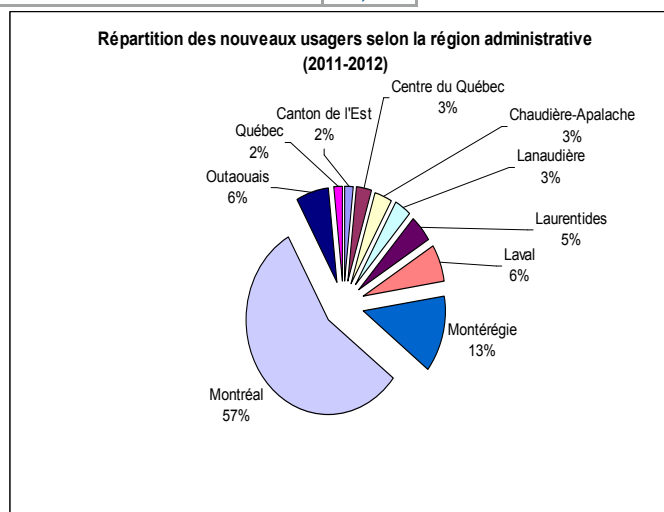
Les ressortissants des **pays moratoires** (dont la revendication au statut de réfugié a été refusée mais dont l'exécution du renvoi dans leur pays est suspendue indéfiniment en raison de l'instabilité qui y prévaut) demeurent au Canada pour une durée indéterminée et avec un statut indéfini occasionnant divers problèmes liés à l'incertitude quant à leur avenir, l'incapacité de réunir les membres de leur famille et divers autres obstacles à leur intégration au Québec. Au PRAIDA la prise en charge assure les services psychosociaux et les liens avec les services médicaux à cette clientèle qui se vulnérabilise progressivement.



RÉPARTITION PAR TERRITOIRE DE CLSC

Territoire de CLSC	%	Territoire de CLSC	%
Parc-Extension	11,0%	Mont-Royal	0,5%
Côte-des-Neiges	10,5%	Petite Patrie	0,5%
Métro	10,2%	Pointe-aux-Trembles	0,5%
Lasalle	8,5%	Saint-Constant - La Prairie	0,5%
Montréal-Nord	7,7%	La Rivière-du-Nord - Mirabel	0,4%
Notre-Dame-de-Grâces	3,6%	Les Moulins	0,4%
Saint-Laurent	3,5%	Montréal - Centre-Sud	0,4%
Saint-Michel	3,4%	Saint-Louis-du-Parc	0,4%
Saint-Léonard	3,2%	Dollard-des-Ormeaux	0,3%
Snowdon	2,8%	Saint-Hubert	0,3%
Rosemont	2,6%	Sherbrooke	0,3%
Ahuntsic	2,6%	Drummond	0,3%
Bordeaux-Cartierville	1,9%	Châteauguay-Mercier	0,2%
Pont-Viau	1,7%	Gatineau	0,2%
Lachine	1,5%	L'Assomption	0,2%
Villeray	1,5%	Vaudreuil-Soulanges	0,2%
Côte-Saint-Luc	1,4%	Bellechasse	0,1%
Hochelaga-Maisonneuve	1,4%	Lac Saint-Louis	0,1%
Verdun	1,3%	Thérèse-De Blainville	0,1%
Chomedey	1,2%	Arthabaska	0,1%
Saint-Henri	1,1%	Aylmer	0,1%
Mercier-Est	1,0%	Desjardins	0,1%
Mercier-Ouest	1,0%	Deux-Montagnes - Mirabel	0,1%
Pierrefonds	1,0%	Hull	0,1%
Anjou	1,0%	Les Maskoutains	0,1%
Brossard - Saint-Lambert	1,0%	Saint-Bruno - Beloeil - Saint-	0,1%
Duvernay	0,8%	Sainte-Foy - Sillery	0,1%
Longueuil-Ouest	0,8%		
Sainte-Rose-de-Laval	0,8%		
Rivière-des-Prairies	0,8%		
Longueuil-Est	0,7%		
Plateau-Mont-Royal	0,6%		
Pointe-Saint-Charles	0,6%		
Montréal - Centre-Ville	0,5%		
Saint-Paul	0,5%		

- Les données ne tiennent compte que de la personne au nom de laquelle le dossier est ouvert.
- Les territoires de CLSC dont la répartition d'usagers est établie à 0% ont moins de cinq usagers PRAIDA
- Table selon recensement mis à jour par le MSSS.



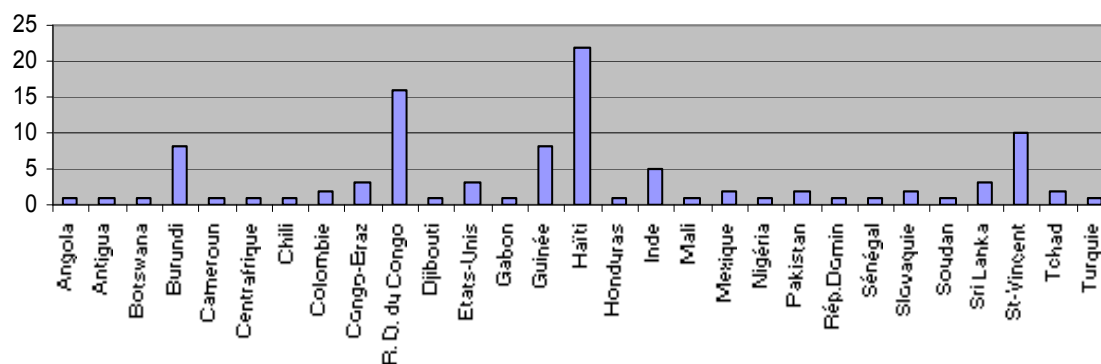
PROFIL DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Les mineurs non-accompagnés sont des jeunes demandeurs d'asile âgés de moins de 18 ans, séparés de leurs deux parents et qui se retrouvent sur le territoire sans adulte légalement responsable. La responsabilité du PRAIDA à l'égard des mineurs non-accompagnés est d'assurer leur prise en charge depuis l'arrivée jusqu'à l'obtention de la résidence permanente. Cette prise en charge s'articule simultanément entre deux aspects déterminants de la vie du jeune revendicateur, soit les besoins psychosociaux et ceux de l'immigration.

La complexité du travail avec cette clientèle réside, entre autres, dans le fait que ce sont des jeunes qui vivent des deuils importants soit celui des parents, du pays, du statut, du milieu social et qui doivent simultanément entamer des démarches pour régulariser leur statut à l'immigration.

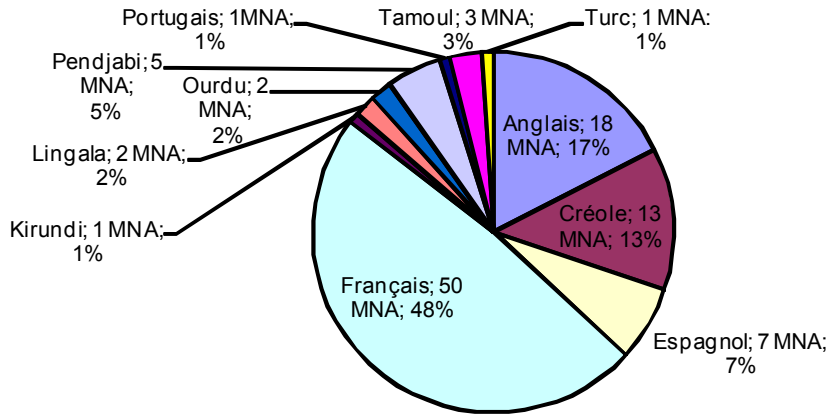
Nombre d'usagers MNA en avril 2011	119
Nombre d'usagers MNA transférés au Centre Jeunesse durant l'année	6
Nombre d'usagers MNA devenus majeurs durant l'année	34
Nombre de fermeture de dossiers d'usagers MNA durant l'année	27
Nombre de nouveaux usagers MNA suivis depuis avril 2011	53
Nombre d'usagers MNA en mars 2012	105
Nombre d'usagers MNA traités au total d'avril 2011 à mars 2012	172

Nombre de mineurs non accompagnés au PRAIDA selon le pays d'origine

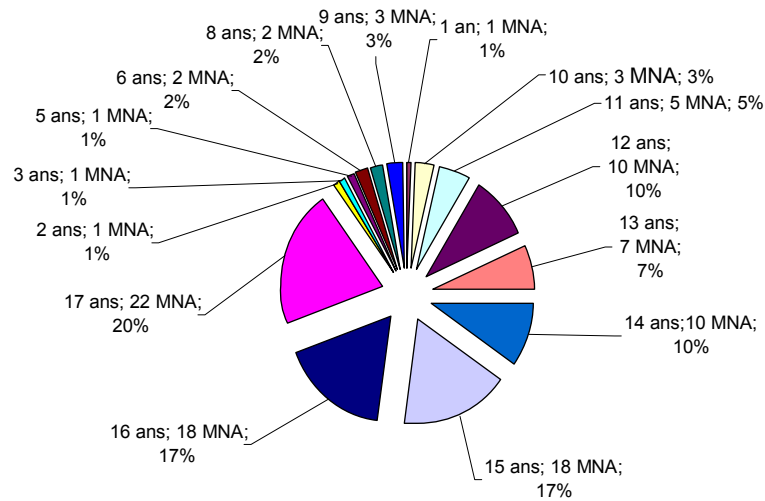


PROFIL DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

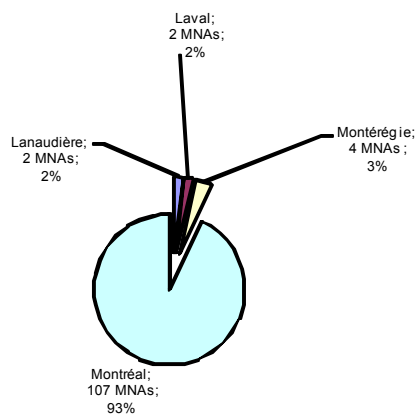
Mineurs non accompagnés au PRAIDA selon la langue maternelle (mars 2012)



Mineurs non accompagnés au PRAIDA selon l'âge (mars 2012)



Mineurs non accompagnés au PRAIDA selon la région administrative (mars 2012)



CENTRE D'HÉBERGEMENT

Centre d'hébergement d'urgence dans la ressource du PRAIDA

YMCA	2010-2011	2011-2012
Nombre de nuitées	13 309	21 421
Nombre d'usagers hébergés	958	1 307
Moyenne quotidienne d'usagers	39	16

En cours d'année, le délai d'émission du premier chèque de la sécurité du revenu a été écourté, entraînant une réduction de la durée des hébergements d'urgence et les conditions d'éligibilité à l'hébergement d'urgence a été resserré, réduisant également le nombre de nuitées.

DONNÉES SERVICES SOCIAUX

	2010-2011	2011-2012
Nombre d'usagers uniques desservis	3 129	3 015
Nombre de nouveaux dossiers d'usagers*	1 495	1 550

* Aux services sociaux du PRAIDA, les dossiers sont familles et inscrits sous le nom du requérant principal

Accueil	2010-2011	2011-2012
Demandes d'information ¹	999	854
Demandes de service ²	970	1 009
Nombre de clients vus sans rendez-vous	6 302	4 946

¹ Toute demande d'information, de référence, de conseil, d'assistance ou de service téléphonique effectuée par la clientèle ou les institutions publiques ou ONG pour laquelle aucun suivi n'est requis.

² Toute demande de services qui requiert une analyse de la part d'un professionnel faisant fonction d'accueil au PRAIDA ou toute autre demande de services nécessitant l'ouverture de dossier, notamment les hébergements d'urgence.

DONNÉES SERVICES SOCIAUX

ACTIVITÉS DU CENTRE DE JOUR PRAIDA- YMCA 2011-2012

	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	TOTAL
Aide juridique	13	19	15	28	23	10	7	6	9	19	-	16	165
Aide sociale	19	-	-	24	-	-	-	17	20	12	17	6	115
Police	10	9	8	7	7	10	8	18	17	5	39	6	144
Processus de migration et de santé	16	10	7	9	36	9	24	36	28	5	7	0	187
Expression artistique et créativité	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	21	4	32
Développement de compétences	25	80	61	17	66	53	30	72	61	-	87	40	520
Recherche de logement	24	8	3	7	14	8	5	25	13	18	15	27	167
Atelier d'échange interculturel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	50	43	100
Bienvenue	6	9	6	9	-	6	15	29	14	12	13	31	150
Préparation à l'audience	12	-	-	24	-	44	-	37	-	17	-	28	162
Raison humanitaire et ERAR	-	-	-	-	-	13	19	21	-	-	-	-	53
Information communauté hongroise	-	-	-	-	-	-	-	-	20	-	-	-	20
Groupe d'intégration sociale français	79	137	111	89	38	28	90	78	28	37	59	105	879
Groupe d'intégration sociale anglais	57	75	39	-	-	-	13	36	25	20	52	125	442
Groupe de femmes	88	117	49	32	14	34	64	65	40	50	113	89	755
Salle des enfants	191	295	233	280	157	234	228	143	85	215	294	143	2498
Total de participants	540	759	532	526	355	449	503	583	360	424	767	663	

*Ces activités ont eu lieu dans le cadre du Centre de jour Praid-YMCA qui a ouvert ses portes le 13 juillet 2010.

DONNÉES SERVICES SOCIAUX

Prise en charge	2010-2011	2011-2012
Nouvelles demandes suivis	96	221
Nouvelles demandes MNA	52	53
Nouvelles demandes de supplément au budget familial	96	114
Nouvelles demandes de santé mentale **	-	28
Nombre de clients vus avec rendez-vous*	4 199	6 222

*Ces données doivent être interprétées sous réserve de rendez-vous potentiels non comptabilisés.

** Données disponibles à partir du mois de juin 2011

Représentation désignée	2010-2011	2011-2012
Entrevues à la CIC*	15*	15
Audiences MNA	23	22
Audiences adulte	27	59
Appels du rôle	1	0
Enquêtes	20	50
Révision de détention	24	66

*Depuis le 16 novembre 2010, PRAIDA participe occasionnellement aux entrevues à la CIC.

DONNÉES SERVICES DE SANTÉ

	2010-2011	2011-2012
Nombre d'usagers desservis	N/A	846
Nombre de nouveaux usagers*	N/A	303
Interventions soins infirmiers	1 212	1 530
Interventions médecins	N/A	1 760

* Aux services de santé du PRAIDA, les dossiers sont individuels.

FAITS SAILLANTS

- Niveau d'achalandage de la clientèle stable et provenance de la clientèle similaire à celle de la précédente année;
- Implication intense du PRAIDA visant à s'assurer que les besoins des demandeurs d'asiles soient considérés dans les divers projets de loi sur l'immigration qui ont émergé durant l'année (C-11, C-4, C-31). Ces efforts consistaient en plusieurs rencontres avec le CIC, l'ASFC et la CISR, la production de soumissions écrites à ces instances et à la participation à une recherche sur la détention;
- Participation au Comité de suivi de l'Entente tripartite de services entre le YMCA, le CSSS de la Montagne/PRAIDA et le Module du Nord québécois (MNQ), incluant au contrat d'hébergement entre le PRAIDA (utilisateur exclusif) et le YMCA, la clientèle du MNQ à titre d'utilisateur subsidiaire et à l'organisation de la fête de Noël pour tous les résidents du YMCA (demandeurs d'asile et patients inuits du Module du Nord québécois);
- Optimisation du PRAIDA par un projet d'évaluation, de mobilisation et d'amélioration des services psychosociaux du PRAIDA qui a engagé les intervenants et la direction du PRAIDA à clarifier leur travail selon un modèle fonctionnel. Il en est résulté le développement d'outils d'évaluation et de gestion et une mise à jour des fonctions principales inhérentes aux interventions psychosociales et aux activités de gestion;
- Rapprochement avec le Service social international (SSI) par des demandes de services du PRAIDA au SSI pour des évaluations du milieu de vie dans le pays d'origine des mineurs non accompagnés et par la préparation de présentations à donner l'année suivante par le PRAIDA;
- PFSI : amélioration de la communication interne avec l'assureur gestionnaire du PFSI avec la mise en place d'un agent de liaison chez MEDAVIE Croix-Bleue facilitant la résolution de la facturation des fournisseurs de services du CSSSDLM-PRAIDA;
- Rencontre d'échange et d'information entre le PRAIDA et les 12 CSSS de Montréal dans le but de mieux se connaître et d'approfondir les liens entre établissements de santé offrant des services aux demandeurs d'asile et aux réfugiés, et de mettre sur pied une table de concertation;
- Rencontre avec le nouveau représentant du HCR au Canada s'inscrivant dans un partenariat visant à trouver des réponses appropriées aux besoins des demandeurs d'asile et des réfugiés au Québec;
- Rencontres bi-annuelles du PRAIDA Médical et du PRAIDA Social pour une harmonisation des services autour de la clientèle.

SERVICES SOCIAUX

- Amorce d'un projet visant l'optimisation des services psychosociaux avec des consultants externes;
- Soutien aux superviseurs de stage par la coordonnatrice clinique;
- Les différents projets de loi qui ont émergé en 2011-12 ont sollicité du PRAIDA une implication assez élevée pour s'assurer que les besoins des demandeurs d'asile soient considérés dans ces projets. Ces efforts consistaient en plusieurs rencontres avec le CIC, l'ASFC et la CISR, des soumissions écrites à ces instances et à la participation d'une recherche sur la détention.

Accueil CDN

- Les intervenantes de l'Accueil ont effectué des interventions pour les clients en sans rendez-vous ainsi que des suivis courts termes. Elles ont collaboré à l'encadrement des stagiaires avec les intervenantes de la prise en charge sur la santé physique et la santé mentale;
- Amélioration du délai de réponse du soutien téléphonique aux partenaires externes.

FAITS SAILLANTS

Accueil YMCA

- Encadrement d'une stagiaire;
- Consolidation des activités du Centre de jour (sessions de bienvenue, aide juridique, aide sociale, processus de migration et de santé, atelier d'échange interculturel, atelier d'impôts, développement de compétences personnelles, recherche de logement, Haut Commissariat des Nations Unies pour le réfugiés, police);
- Développement du secteur bénévolat.

Prise en charge

- Recrutement de l'intervenante responsable du soutien financier, de l'encadrement et du soutien aux familles avec enfants ayant des problèmes de développement ou d'handicap : évaluation des besoins des familles ayant un enfant handicapé et accompagnement des parents dans leurs démarches afin d'assurer l'accès aux services requis.
- Mineurs non accompagnés (MNA) : consolidation d'une approche intégrée entre la représentation désignée, l'intervenante pivot et l'intervenante auprès des familles d'entraide a conduit la mise sur pied d'un comité clinique sur les MNA qui se rencontre mensuellement .
- Encadrement de quatre stagiaires.

Équipe SBF (Supplément au budget familial)

- Consolidation des activités du SBF, une allocation financière pour les familles de trois enfants et plus, ne bénéficiant pas d'allocations familiales.

Formation des intervenants

- Sujets : violence conjugale; évaluation de la dangerosité (suicide) ; tenue de dossier ; supervision de stagiaires.

Supervision de groupe

- Des rencontres bimestrielles ont été réalisées pour les intervenants (es) de l'accueil psychosocial et mensuelles pour l'équipe de la Prise en charge.

Santé publique

- Collaboration du PRAIDA au projet Femmes en santé sous le parapluie de l'organisme Gap-vies.

Lien avec les partenaires

De nombreuses rencontres ont été tenues afin d'assurer une meilleure cohérence entre les services et faciliter le traitement rapide des dossiers des clients.

Présence à plusieurs tables de concertation et partenariat:

- Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR)
- Citoyenneté et immigration du Canada (CIC)
- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC)
- Centre spécialisé des demandeurs d'asile (CSDA) (aide sociale)
- Conseil canadien des réfugiés (CCR)

FAITS SAILLANTS

- Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Haut Commissariat aux Réfugiés (HCR)
- Section Immigration de l'Aide Juridique de Montréal
- Immigration et pratique sociale (Université McGill, École de travail social).

Événements qui ont assuré la visibilité du programme

- Co-animation de la formation en Interculturel II, statuts, trajectoires et parcours migratoires; auprès des intervenants du réseau en collaboration avec le Centre de recherche du CSSS;
- Réponse aux médias sur divers sujets liés au contexte relatif aux demandeurs d'asile;
- Collaboration à un projet de documentaire cinématographique sur le parcours des demandeurs d'asile et l'intervention psychosociale du PRAIDA auprès de cette clientèle;
- Collaboration avec la TCRI pour l'évaluation et l'intervention des cas complexes impliquant une multitude de besoins des demandeurs d'asile;
- Participation à la consultation d'automne 2011 du CCR; *Protéger les droits des réfugiés : l'importance de l'indépendance* et animation de l'atelier sur les droits des enfants : Statut d'immigration et les enfants pris en charge par la DPJ;
- Participation au Forum annuel sur l'intégration des réfugiés organisé par le MCCI, la TCRI et la CSAI : *La collaboration : une clé pour faciliter l'intégration des réfugiés* et animation d'un atelier d'échanges sur la santé mentale et physique;
- Présentation sur les mineurs non accompagnés *Les enfants réfugiés* lors du colloque annuel de l'Association québécoise des avocats et avocates en droits de l'immigration (AQUAADI);
- En collaboration avec l'équipe METISS et le CRF, participation à un projet de recherche d'une équipe de chercheuses de la Belgique qui travaille auprès des mineurs séparés afin de discuter sur les thèmes des services rendus à ces mineurs, et le processus auquel ils font face dans une demande au Canada;
- Présentation d'une formation sur le thème *Statuts, droits et services* aux étudiants du programme *Conseillers en emploi de l'UQUÀM*;
- Dans le cadre d'un projet de références en matière d'interprétariat, participation à une conférence organisée par le CSSS Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent portant sur l'utilisation d'interprètes sur le terrain et sur les enjeux liés à l'intervention avec un interprète auprès des allophones.
- Soutien aux institutions publiques de la santé et de l'éducation sur les changements apportés au projet de loi C-11.

SERVICES ADMINISTRATIFS

- Gestion de l'aménagement du temps de travail (horaire comprimé), évaluation et reconduction de la mesure avec rotation des intervenants;
- Mise en application des modifications aux processus internes et externes, administratifs et cliniques, conformes aux exigences du nouvel assureur du PFSI (programme fédéral de santé intérimaire);
- Élaboration des processus de travail pour le DPN (dossier patient numérisé), en arrimage avec le service des archives, à l'aide d'un comité interne et autres démarches visant l'implantation du DPN;
- Appréciation de la contribution de l'ensemble du personnel.

FAITS SAILLANTS

SERVICES DE SANTÉ (PRAIDA MÉDICAL)

Durant l'année fiscale 2011-2012, le manque de ressources du personnel médical de PRAIDA santé continue. En tout, le PRAIDA santé, compte sept médecins actifs : l'équivalent en temps clinique de 1.3 médecins à temps plein.

Les activités médicales variées des médecins de PRAIDA au sein du CLSC ont assuré une meilleure visibilité de nos activités et de nos besoins auprès du GMF du CLSC de Côte-des-Neiges. Les intérêts variés de notre personnel assurent une bonne représentation des intérêts PRAIDA dans les activités de SIFE et de la Maison *Bleue*, du comité de la qualité de l'acte, et du CMDP. Les besoins et intérêts de notre clientèle sont bien représentés auprès de la santé publique. Plusieurs de nos membres sont aussi impliqués dans la formation et la supervision des étudiants et des résidents qui font des cliniques au sein de l'équipe PRAIDA médical.

En 2011-12 le personnel infirmier est resté relativement stable avec 1.8 employés à temps complet.

Soins médicaux assurés :

- Prise en charge des maladies et troubles de santé physique et mentale des détenteurs du PFSI via les cliniques rendez-vous (RV) cinq jours par semaine;
- Sans rendez-vous (SRV) deux jours par semaine pour les urgences de santé physique et/ou mentale pour les patients suivis par l'équipe PRAIDA médical ainsi que pour les nouveaux patients;
- Service « pivot » vers les services pharmaceutiques et spécialisés : psychologues, physiothérapeutes, nutritionnistes, laboratoires, etc.;
- Bilan de santé et dépistage adapté aux demandeurs d'asile;
- Promotion de la santé auprès de la clientèle;
- Soutien mental et physique durant le processus de stabilisation du statut;
- Documentation des séquelles de violence pour les procédures légales;
- Défense des droits et intérêts des patients dans le système de santé;
- Enseignement et supervision de deux étudiants en stage de *Global health* et plusieurs étudiants en médecine familiale;
- Encadrement et enseignement de trois stagiaires en santé du réfugié et plusieurs résidents McGill en médecine familiale;
- Formation et sensibilisation dans la communauté et le milieu médical quant aux besoins spécifiques des demandeurs d'asile;
- Recherche;
- Évaluation de la clientèle pédiatrique avec un pédiatre deux jours par mois;
- Collaboration et échange avec Médecins du Monde et références de patients entre ces deux services;
- Arrimage et harmonisation des services de PRAIDA médical et social pour les cas spécifiques via les rencontres interdisciplinaires;
- Arrimage avec les services psychologiques offerts par RIVO, l'hôpital de Montréal pour Enfants et l'hôpital Général Juif;
- Amélioration des communications entre le PRAIDA et les CSSS de Montréal.

FAITS SAILLANTS

Soins infirmiers assurés :

- Triage (SRV) pour problèmes aigus;
- Triage et RV cinq jours semaine;
- Suivis conjoints avec les médecins auprès de la clientèle atteinte de problèmes de santé physique et/ou mentale;
- Soutien psychologique et intervention auprès de la clientèle atteinte de maladie mentale;
- Promotion de la santé et éducation des habitudes de vie saine;
- Enseignement et promotion de la santé auprès de la clientèle atteinte de maladies infectieuses et de maladies chroniques tels que; diabète, hypertension, etc.
- Enseignement et supervision d'une stagiaire infirmière;
- Personnes pivot pour toutes références internes et externes.

Projets santé

Les projets encadrés par le service de santé comprennent :

Jumelage avec le Project Outreach de la Faculté de Médecine dentaire de l'Université McGill et leurs cliniques de santé dentaire mobiles.

Forum politique

Participation au « Comité de travail sur le bilan de santé physique et psychosocial des réfugiés et des demandeurs d'asile à leur arrivée au Québec ».

Le but de ce comité du MSSS était de produire une série de recommandations visant à mieux adapter le réseau régional des services à la clientèle vulnérable que sont les réfugiés et les demandeurs d'asile.

Participation au développement d'outils de travail

- Développement d'ateliers à travers le Québec sur la santé des réfugiés. Projet pilote en cours d'élaboration;
- Développement du projet ministériel « Bilan de santé » pour les réfugiés réinstallés;
- Association avec le « Knowledge translation network » et le développement d'un cours « online » sur la santé globale avec « The Canadian Collaboration of Immigrant and Refugee Health ».

Liens avec les partenaires

- Collaboration avec la « Table de concertation pour les réfugiés »;
- Médecin du PRAIDA membre du comité d'administration du RIVO (réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi de la violence organisée);
- Médecin du PRAIDA membre du RASMi (Réseau d'action pour la santé des migrants) un collectif montréalais d'intervenants de la santé œuvrant pour l'amélioration de l'accès aux services de santé pour la population migrantes à statut précaire;
- Médecin du PRAIDA membre du Canadian Refugee Health Network;
- Collaboration avec le département de médecine interne de l'Hôpital Général Juif par le biais d'une de nos stagiaires.

FAITS SAILLANTS

MISSION UNIVERSITAIRE

Formation/Enseignement

Pour l'année fiscale 2011-2012, les services de PRAIDA médical ont reçu trois résidents, deux étudiants en santé globale et plusieurs étudiants et résidents en médecine familiale. Le PRAIDA médical a aussi reçu une stagiaire en soins infirmiers et a participé à l'orientation de deux infirmières du service de santé courant.

Collaboration avec le département de médecine interne de l'Hôpital Général Juif en lien avec les patients que nous leur avons référés lors d'un stage.

Présentations académiques

Le personnel a fait valoir son expertise lors de plusieurs présentations académiques :

- « Immigrant Health : Présentation aux résidents en médecine de la Faculté de médecine de McGill;
- « Santé des migrant à statut précaire » : Présentation aux intervenants de Médecins du Monde;
- « La culture dans la relation médecin-patient » : Présentation aux étudiants en médecine de la faculté de médecine de l'Université Laval;
- « Je ne me suis jamais pratiqué à mourir »; Animation d'un atelier lors du congrès du réseau québécois de soins palliatifs;
- « Immigrant and Global Health: Canadian Guidelines for the Primary Care to the Newly Arrived »: Présentation aux résidents de la faculté de médecine de McGill à l'Hôpital St- Mary's et à la Clinique Hertzl de l'Hôpital Général Juif;
- « Santé des immigrants; lignes directrices » : Atelier pour les intervenants du CLSC St-Hyacinthe et au DSP de la Montérégie.

Participation aux projets de recherche et aux comités de recherche

Membres de l'équipe de recherche FQRSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions de Santé en Service Social).

Collaboration avec l'équipe d'Anita Gagnon en santé reproductive : « MIRH »

Formation du personnel

Le personnel de PRAIDA santé a participé aux formations suivantes (entre autres):

- Conférence nationale : « Canadian Refugee Health », Toronto University
- Conférence nationale : « Tropical medicine », McGill University
- Formation donnée au CSSS DLM : « Les hépatites »
- Formation pour les infirmières et travailleurs sociaux du Praid: « Intervention en situation de crise et en contexte traumatique », Alain Brunet, PhD, Université de McGill, Institut Universitaire en santé mentale de l'hôpital Douglas.

PROJECTIONS 2012-2013

1. **Consolider le volet de la formation offerte sous l'École PRAIDA;**

- Répondre aux besoins de formation des établissements du réseau sur les changements apportés à la Loi de l'immigration et la protection des réfugiés et au
- Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)
- Formation et encadrement des stagiaires en travail social
- Formation sur les besoins des réfugiés en partenariat avec la TCRI

2. **Consolider le mandat du bilan de santé et bien-être des réfugiés**

- Mise sur pied d'une table de concertation des 12 CSSS de Montréal relative à l'amélioration des services offerts aux demandeurs d'asile et aux réfugiés par des rencontres de discussions et d'échanges d'informations, des formations et des consultations.
- Planification, organisation et mise en opération des services à l'intention des réfugiés
- Recrutement et formation spécialisée des intervenants (infirmier, travailleur social, agent de liaison)
- Mise à jour et ajustement des outils cliniques
- Évaluation des besoins de soutien et conseil auprès des CSSS désignés à intervenir auprès des réfugiés

3. **Accroître la visibilité du PRAIDA par la voie de**

- Mise sur pied d'une table de concertation entre le PRAIDA et les CSSS de Montréal pour une offre de services aux demandeurs d'asile et aux réfugiés;
- Partenariat avec la TCRI pour offrir des formations dans les régions
- Partenariat avec les organismes communautaires offrant des services aux réfugiés
- Collaboration avec les instances provinciales, nationales et internationales dans le domaine des demandeurs d'asile et des réfugiés

4. **Favoriser le développement d'une approche intersectorielle**

- Dans l'intervention auprès des MNA le secteur psychosocial entre la prise en charge, la représentation désignée et l'encadrement des familles d'entraide
- Dans l'intervention auprès des personnes vulnérables entre le secteur médical et le secteur psychosocial du PRAIDA

5. **Consolider l'intégration des pistes d'optimisation recommandées par l'étude 2011-2012**

- Au niveau clinique
- Au niveau organisationnel

ENTENTES FORMELLES

- **CJM-IU/DPJ Protection de la jeunesse**
(partage de rôle et responsabilités pour la clientèle des mineurs non accompagnés)

- **Service Social International**

- **Hébergement**
(ressources intermédiaires : YMCA, FOYER TREMBLAY, L'ODYSSÉE, SANC)

- **Commission de l'Immigration et du Statut de Réfugié du Canada (CISR)**
(contrat de services de représentation désignée)

ACRONYMES

ASFC :	Agence des services frontaliers du Canada
CJM/IU :	Centre jeunesse de Montréal/Institut universitaire
CIC :	Centre d'Immigration Canada
CISR :	Commission de l'immigration et du statut du réfugié
CSA :	Clinique santé accueil
CSSS :	Centre de santé et des services sociaux
CSSSDLM :	Centre de santé et des services sociaux de la Montagne
DSGSS:	Direction des services généraux et des services spécifiques
ERAR :	Évaluation des risques avant renvoi
GRC :	Gendarmerie royale du Canada
LIPR :	Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
MCH :	Montreal Children Hospital
MNA :	Mineur non accompagné
PFSI :	Programme fédéral de santé intérimaire
PRAIDA :	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
SARIMM :	Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain
SBF :	Soutien au budget familial
SSI :	Service social international
SSOBL :	Système de soutien aux opérations des bureaux locaux (Citoyenneté Immigration Canada)
RIVO :	Réseau d'intervention auprès des personnes ayant subi de la violence organisée
YMCA :	Young Men Christian Association