



RAPPORT ANNUEL 2019/2020

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

Québec 

LISTE DES ACRONYMES

ACCM Sida Bénévole Montréal (AIDS Community Care Montreal)

ALPA Accueil liaison pour arrivants

ASFC Agence des services frontaliers du Canada

BSR Bilan de santé des réfugiés

CCOMTL CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal

CCR Commission canadienne des réfugiés

CDAR Clinique des demandeurs d'asile et des réfugiés

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

CISR Commission de l'immigration et du statut de réfugié

CIUSSS Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CLSC Centre local de santé et de services sociaux

COVID-19 Maladie à coronavirus 2019 (ou corona virus disease)

DDA Demandeur d'asile

DMS Durée moyenne de séjour

ERAR Examen des risques avant renvoi

HCR Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

IRCC Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada

MIFI Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

MNA Mineur non accompagné

MSSS Ministère de la santé et des services sociaux

MTESS Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

PFSI Programme fédéral de santé intérimaire

PRAIDA Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile

SAR Section d'appel des réfugiés

SPR Section de protection des réfugiés

SPVM Service de Police de la Ville de Montréal

YMCA Les YMCA du Québec

PRÉSENTATION

LE PROGRAMME RÉGIONAL D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION DES DEMANDEURS D'ASILE (PRAIDA)

Mandaté par le ministère de la santé et des services sociaux (MSSS), le PRAIDA est un programme du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal spécialisé dans l'accueil et l'intégration des demandeurs d'asile sur le territoire du Québec. Plus précisément, le PRAIDA a le mandat de :

- Offrir des services psychosociaux et des services de santé aux demandeurs d'asile;
- Soutenir les organismes communautaires et institutionnels dans leur intervention auprès des clientèles demandeuses d'asile et en processus de régularisation de statut;
- Établir le bilan de bien-être et de santé des réfugiés réinstallés sur l'Île-de-Montréal et de les référer aux différentes ressources selon leurs besoins.

MISSION

La mission du PRAIDA est d'accueillir et de soutenir les demandeurs d'asile dans leur établissement au Québec, dans le respect de leur dignité et de leurs droits.

Population cible

- Personnes en processus de demande d'asile;
- Demandeurs d'asile refusés et dont le dossier est:
 - En appel
 - À l'étude pour une demande d'examen du risque avant renvoi (ERAR)
 - À l'étude, à la suite d'une demande de résidence permanente pour considérations humanitaires
- Personnes en mesure de renvoi (contexte volontaire ou renvoi du Canada);
- Personnes originaires de pays où il y a une suspension temporaire de renvoi;
- Réfugiés réinstallés à Montréal.

ÉQUIPE PRAIDA

Le PRAIDA est une équipe composée de travailleurs sociaux, de techniciens en travail social, d'infirmières, d'agents administratifs, ainsi que d'une équipe de gestion. Ensemble, ils assurent des services d'installation et d'intégration à la société québécoise, un accueil ainsi que des soins de santé et psychosocial aux demandeurs d'asile du Québec et aux réfugiés réinstallés dans la région de Montréal.

L'ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

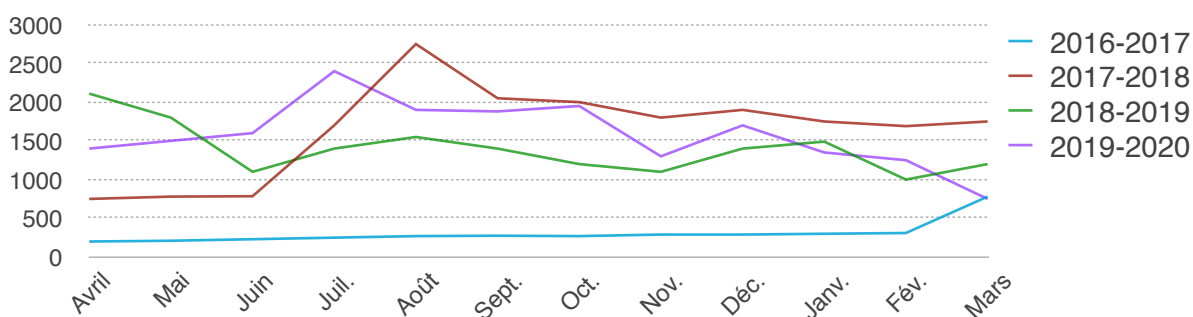
1ER AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

LES ARRIVÉES

Le Canada a reçu un total de 55 830 demandes pour 2019-2020 et de ce nombre, 31 480 (56.4%) ont été déposées au Québec.

Bien que certains demandeurs d'asile puissent demander des services au PRAIDA plus d'un an après leur arrivée, ce dernier compte 18 976 nouveaux usagers pour l'année 2019-2020. Cela représente une augmentation de 12.3% en comparaison avec l'année 2018-2019 (avec une hausse des demandes d'asile déposées au Québec qui ont, elles, augmenté de 14.6% pour la même période).

NOUVEAUX USAGERS DU PRAIDA PAR MOIS ET ANNÉE



LES 5 PRINCIPAUX PAYS DE PROVENANCE DES DEMANDEURS D'ASILE QUI ONT REQUIS DES SERVICES DU PRAIDA EN 2019-2020 SONT:



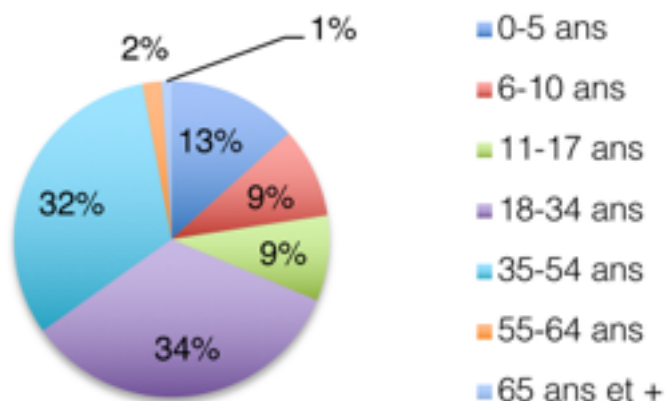
MEXIQUE	14,7%
COLOMBIE	8,6%
HAÏTI	8,3%
NIGÉRIA	6,5%
PAKISTAN	5,7%

En comparant avec les 5 principaux pays de provenance des demandes d'asile reçues par la SPR au 31 décembre 2019 depuis le 15 décembre 2012, on peut comprendre que certaines communautés ne sont pas représentées au PRAIDA. À titre d'exemple, les demandeurs d'asile provenant de l'Inde représentent 24.5% des demandes reçues par la SPR, alors que ceux-ci sont plus rarement rencontrés par les services du PRAIDA.

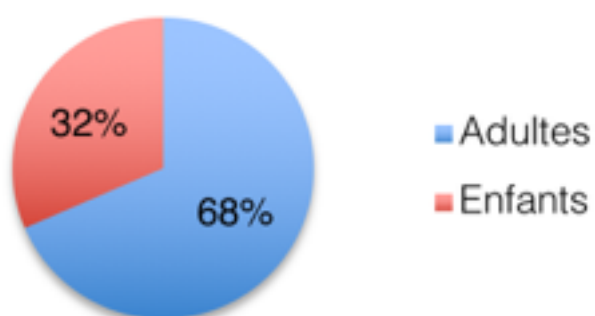
PROFIL DE LA CLIENTÈLE HÉBERGÉE

1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

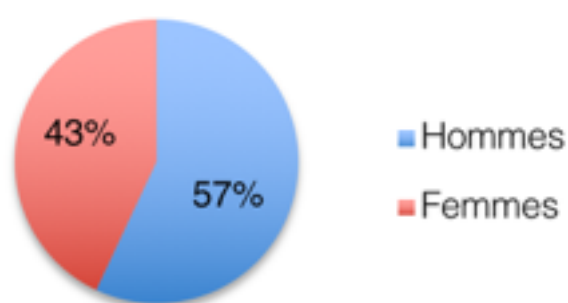
RÉPARTITION SELON L'ÂGE



RATIO ADULTES/ENFANTS



RATIO HOMMES/FEMMES



Nombre de personnes hébergées 17.082
Moyenne quotidienne d'arrivées 48,5
Durée moyenne de séjour 19,3 JOURS



321 femmes enceintes ont été hébergées au YMCA

OFFRE DE SERVICES



ACCUEIL PSYCHOSOCIAL

Le service d'accueil du PRAIDA s'avère la porte d'entrée des services de santé et des services sociaux pour la clientèle des demandeurs d'asile ainsi que toutes autres personnes en processus de régularisation de statut migratoire. Les services qui y sont offerts sont :

- Évaluation des besoins et dépistage des facteurs de risque;
- Évaluation de l'admissibilité à l'hébergement temporaire;
 - Avoir peu de ressources financières, aucun réseau à Montréal et être arrivé depuis moins de 10 jours au Québec
- Information sur les démarches d'immigration, d'installation et d'intégration;
- Orientation vers des ressources complémentaires, à l'interne et à l'externe.

Faits saillants

- Au total, ce sont 25 147 interventions qui ont été données par le service d'accueil psychosocial au courant de l'année 2019-2020 et 15 473 nouveaux usagers ont été comptabilisés;
- Le PRAIDA a répondu à 149 références;
- Le PRAIDA a répondu plus de 600 appels par des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, tant au niveau institutionnel que communautaire. En lien avec son mandat de soutien aux partenaires communautaires et institutionnels, le PRAIDA reçoit quotidiennement de 15 à 20 appels d'intervenants de tout horizon qui ont des questions sur les demandeurs d'asile et les réfugiés.



ACCUEIL SANTÉ

Les infirmières au PRAIDA reçoivent les demandeurs d'asile qui, à leur arrivée, présentent une problématique de santé qui nécessite d'être orienté, selon le besoin prioritaire, vers des ressources du réseau de la santé et des services sociaux (maladie chronique, femmes enceintes, etc.)

Faits saillants

- Au niveau de l'accueil santé, 4 403 visites de demandeurs d'asile qui souhaitent rencontrer une infirmière ont été enregistrées;

- Gestion d'éclosions en sites d'hébergement temporaire: 4 éclosions de varicelle et 1 éclosion de gastro-entérite;
- 321 femmes enceintes demandeuses d'asile ont été suivies sur le site d'hébergement du YMCA;
- 2729 personnes ont été vaccinées en 2019-2020 contre 2970 en 2018-2019, une légère baisse de 8.1%.

Vaccins offerts:

- Diphtérie, tétanos, coqueluche, hépatite B, polio et infections causées par l'*Hemophilus influenzae* de type b (Hib): infections de la bactérie pneumocoque
- Rougeole, oreillons, rubéole et varicelle
- Rotavirus
- Influenza (à l'hiver)



HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Offrir un hébergement temporaire suite à une évaluation de l'admissibilité. En collaboration avec le YMCA, le PRAIDA gère 2 sites d'hébergement temporaire.

- Offert pour 2 semaines;
- Espace sécuritaire;
- 3 repas par jour;
- Intervention psychosociale ponctuelle;
- Besoins ponctuels de santé (infirmière).

En collaboration avec les partenaires, des ateliers et conférences sont organisés quotidiennement sur les sites d'hébergement afin d'outiller les demandeurs d'asile dans leur intégration au Québec et au Canada.

Activités sur les sites d'hébergement

- Aide sociale
- Audience et processus de la demande d'asile (HCR)
- Services gouvernementaux pour les demandeurs d'asile (La Maisonnée)
- Aide à la recherche de logement (organismes financés par le MIFI)
- Information sur la détention en contexte d'immigration, Information sur l'ERAR (Action réfugiés Montréal)
- Comment naviguer dans le système de santé et des services sociaux (GapVies, résidents en médecine de McGill)
- Le rôle de la police au Canada (SPVM)

- Emploi (ALPA)
- Droits des personnes issues de la communauté LGBTQ+ (ACCM)

Faits saillants

- Nouvelles personnes hébergées: 17 082 contre 16 130 en 2018-2019, une hausse de 5.6%;
- Durée moyenne de séjour (DMS): 19.3 jours, ce qui est sensiblement la même chose que pour l'année précédente, qui avait une DMS de 19 jours;
- Une quinzaine d'ateliers sont offerts mensuellement sur chaque site;
- 280 familles référées pour le soutien accru.



SUIVI ADULTE

L'équipe de suivi psychosocial assume les interventions à moyen et long terme auprès des clientèles plus vulnérables, référées par l'équipe de l'accueil ou par d'autres professionnels provenant de divers organismes. Parmi les usagers de ce service, on rencontre la présence de diverses problématiques : problèmes de santé mentale découlant de la migration non planifiée ou de l'irrégularité du statut d'immigration, deuils multiples, situations diverses reliées aux chocs culturels, violence organisée et stress post-traumatique.

Faits saillants

- 993 nouveaux usagers ont obtenu une consultation auprès de l'équipe du suivi adulte au courant de l'année 2019-2020.



SUIVI DES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS (MNA)

Le PRAIDA est responsable de la prise en charge des mineurs non accompagnés et ce, dès leur arrivée au Québec et jusqu'à l'obtention de la résidence permanente ou la majorité. L'hébergement de ces jeunes varie selon 3 scénarios soient, dans une famille d'entraide, en appartement semi-autonome ou dans l'une des ressources des Centre Jeunesse de Montréal et de la famille Batshaw.

Afin de préserver les unités familiales et l'appartenance culturelle, les jeunes qui ont un réseau élargi au Canada peuvent être hébergés dans celui-ci. Les capacités de la famille ou de la personne à s'occuper du jeune seront évaluées par une intervenante du PRAIDA et un suivi sera également fait tout au long de la prise en charge du jeune. Ce sont ces familles que l'on désigne "familles d'entraide".

Faits saillants

- 121 dossiers de mineurs non accompagnés ont été traités comparativement à 82 pour l'année précédente;
- 60.7% des mineurs accompagnés par le PRAIDA au courant de l'année étaient hébergés dans des familles d'entraide; 19.6% dans les foyers des Centres jeunesse de Montréal ; 9.8% par les centres Batshaw et 9.8% ont été hébergés dans logements semi-autonomes.



REPRÉSENTATION DÉSIGNÉE

Représenter et protéger les intérêts de l'utilisateur en l'informant et le soutenant dans ses démarches.

Les travailleurs sociaux de la représentation désignée sont mandatés par la Commission de l'Immigration et du statut de Réfugié (CISR) afin de représenter les demandeurs n'ayant pas les aptitudes nécessaires dans le cadre de leur cause devant la Commission.

Faits saillants

- 167 dossiers actifs;
- 171 dossiers complétés.



BILAN DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE DES RÉFUGIÉS

Comme les 13 autres cliniques de réfugiés mandatées pour offrir le service de bilan de santé et de bien-être des réfugiés (BSR), le PRAIDA, en collaboration avec l'équipe du CDAR, l'offre aux réfugiés réinstallés résidant sur l'Île-de-Montréal et dans les autres villes québécoises non desservies par une autre clinique de réfugiés.

- Évaluation psychosociale par une travailleuse sociale et références vers les services appropriés.
- Évaluation de l'état de santé par une infirmière et références vers les services appropriés.

Faits saillants

Nombre de dossiers traités :

- Parmi les 2 923 personnes arrivées sur le territoire, 2 769 (94.7%) étaient parrainées par la collectivité et 154 (5.3%) par l'État;
- 1024 références reçues sur l'ensemble des notifications de personnes parrainées par la collectivité et étatiques (35%);

- Parmi les 1024 personnes référées, nous avons réalisé:
- 363 évaluations de bien-être
- 426 évaluations de santé physique

RAYONNEMENT



ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE RECHERCHE

Les activités de sensibilisation et de recherche au PRAIDA s'inscrivent en conformité avec les 6 volets de la mission universitaire du CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Ces activités incluent :

- La sensibilisation des professionnels et partenaires œuvrant auprès des demandeurs d'asile quant au parcours migratoire, les différences de statuts et de droits, les rôles et responsabilités, la trajectoire de la demande d'asile, les services offerts au PRAIDA;
- Les activités de recherche autour des thématiques touchant la problématique des demandeurs d'asile et des réfugiés;
- La participation à des colloques, des tables de concertation et des ateliers de formation, etc. sur des sujets qui touchent les demandeurs d'asile et les réfugiés;
- L'accueil et les échanges avec des équipes étrangères qui œuvrent à l'international auprès des demandeurs d'asile;
- Collaboration avec le SHERPA pour la réalisation d'une évaluation de programme du PRAIDA.

Faits saillants

- Plus de 430 personnes rejointes par les sensibilisations;
- 16 présentations/sensibilisations à l'externe;
- 6 sensibilisations mensuelles au PRAIDA;
- Participation à un webinaire du CERDA;
- Participation aux 23e journées annuelles de Santé Publique (JASP);
- Participation au Conseil canadien pour les réfugiés;
- Visite de la Commission catalane d'aide aux réfugiés.



PARTENARIATS

Le PRAIDA est appelé à travailler en collaboration avec plusieurs organismes communautaires et institutionnels, afin de mieux répondre aux besoins des demandeurs d'asile et de faciliter leur accès aux différents programmes et services.

Le PRAIDA siège sur plusieurs comités et tables de concertation, à titre de président ou de participant.

Comités et collaborations

- Comité consultatif sur la qualité des services (IRCC, ASFC et les partenaires)
- CISR et les partenaires (CISR et les partenaires)
- Comité ADAQ – TCRI
- Comité des partenaires PRAIDA (MIDI, MTESS, CSDA, MSSS)
- Comité régional concernant les demandeurs d'asile et réfugiés (5 CIUSSS montréalais et les établissements non fusionnés)
- Hébergement temporaire (YMCA)
- Les Centres Jeunesse
- Comité intérêt supérieur de l'enfant (HCR)
- Soutien accru en matière de recherche de logement (MIFI, CLAM, Carrefour Le Moutier, Maison d'Haïti, CANA, Centre des femmes)

AMÉLIORATION CONTINUE

Afin de s'adapter à une réalité en perpétuelle mouvance et de toujours viser l'excellence, le PRAIDA travaille continuellement sur l'amélioration de ses différents services et processus administratifs.

- Autoévaluation et processus d'agrément;
- Plan d'amélioration de la gestion de risque;
- Formations aux employés :
- Évaluation du risque suicidaire (Suicide Action Montréal) : 24 intervenants formés
- Introduction au trouble de stress post-traumatique : 35 intervenants formés

La fin de l'année 2019-2020 a été marquée par la pandémie de la COVID-19 et par la nécessité, pour le PRAIDA, de revoir l'ensemble de ses activités afin de se conformer aux mesures d'urgence mises en place par les gouvernements provincial et fédéral et assurer la sécurité de nos usagers et de nos employés.

Beaucoup des efforts déployés ont été orientés vers les sites d'hébergement, particulièrement à risque de devenir des foyers d'éclosion puisque 980 personnes y étaient hébergées au début de la pandémie. Rapidement, une aire de quarantaine a été réservée sur chaque site d'hébergement afin d'y loger les personnes suspectées, à risque ou atteintes de la COVID-19.

Les personnes arrivant de l'étranger devant s'isoler pour une période de 14 jours et plusieurs visites de logement ayant été suspendues en période de pandémie, nombreux séjours ont été prolongés pour nos résidents. Tandis que nous craignons d'abord un débordement de nos sites, nous composons, depuis la fermeture des frontières du 21 mars dernier, avec une baisse marquée de nouveaux usagers hébergés.

La pandémie aura également exigé une réorganisation complète du travail, afin de favoriser la distanciation sociale et limiter les déplacements. Les effectifs en soins infirmiers ont été considérablement augmentés sur les sites d'hébergement pour assurer une évaluation quotidienne de l'état de santé des résidents et une réponse rapide en cas de symptômes associés à la COVID-19. Nombreux travailleurs sociaux ont aussi été réaffectés en hébergement pour que les résidents puissent être rencontrés sur place, tandis que d'autres ont assuré le suivi des clientèles de la communauté plus vulnérables, par téléphone ou vidéoconférence, dans nos bureaux ou à la maison.

L'exercice aura été ardu et aura demandé une excellente capacité d'adaptation de la part de toute l'équipe ainsi que des usagers, mais il aura aussi été l'occasion d'améliorer certaines façons de faire de façon durable.

BONS COUPS

- Gestion de la pandémie COVID-19 et mise en place de procédures spéciales;
- Projet pilote avec la clinique Forcemédic Henri-Bourrassa;
- Révision de la formation et du fonctionnement de l'offre de services des bénévoles;
- Reaching out des parrains privés afin d'offrir le BSR;
- Foire à l'emploi (2 participations CCOMTL);
- En collaboration avec le MIFI et 5 organismes communautaires, mise en place d'un projet de soutien accru pour la recherche de logement;
- Représentation pour la reconnaissance du statut d'ERAR dans la loi sur l'aide sociale;
- Création d'une sensibilisation sur la trajectoire des demandeurs d'asile et l'offre de services du PRAIDA à l'intention des personnes appelées à travailler auprès de cette population;
- Webinaire sur la trajectoire des demandeurs d'asile et sur l'offre de services du PRAIDA;
- Présentation aux 23e journées annuelles de Santé Publique;
- Participation au Conseil Canadien pour les Réfugiés (CCR) à Ottawa;
- Visite et présentation au HCR à Bogota;
- Visite de la Commission Catalane d'aide aux réfugiés;
- Sensibilisation auprès des commissaires à la CISR;
- Participation à 2 projets de recherche d'envergure (Institut universitaire SHERPA et le Global Migration Lab de la Munk School of Global Affairs & Public Policy et de l'University of Toronto);
- Obtention d'un fond de démarrage d'un projet de collaboration du CERDA, le PRAIDA et le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ont débuté la mise sur pied de groupes de soutien et d'information pour les personnes demandant l'asile et vivant avec un syndrome de stress post-traumatique.

PROJECTIONS 2020-2021

- Implanter une culture d'amélioration continue au PRAIDA;
- Consolider l'équipe du PRAIDA pour répondre aux besoins accrus des demandeurs d'asile au Québec;
- Poursuivre la consolidation du soutien clinique et de la formation continue;
- Améliorer le processus d'accueil au PRAIDA;
- Améliorer les outils de communication du PRAIDA;
- Réviser l'offre de services pour les mineurs non accompagnés et améliorer la trajectoire de services avec l'ASFC et les centres jeunesse;
- Réviser la trajectoire de services pour les réfugiés afin de répondre aux besoins dans les délais requis;
- Révision du mandat et du fonctionnement de l'équipe de représentation désignée en collaboration avec la CISR;
- Réviser la saisie statistique et la tenue de dossier en collaboration avec l'équipe des Archives;
- Réviser la Politique de fonds d'aide pour les demandeurs d'asile;
- Mettre en place, en collaboration avec la Maison de naissances de Côte-des-Neiges, un projet-pilote d'évaluation des demandeuses d'asile enceintes;
- Collaborer aux travaux du CERDA en lien avec les recommandations visant la révision des orientations ministérielles pour les réfugiés;
- Participer activement à différents comités et tables en lien avec le mandat du PRAIDA;
- Offrir des activités de sensibilisation et de formation sur la trajectoire des demandeurs d'asile au Québec aux partenaires;
- Réaliser un projet-pilote de soutien aux personnes avec un syndrome de stress post-traumatique en partenariat avec le CAVAC;
- Développer un projet-pilote en lien avec les besoins des demandeurs d'asile détenus;
- Développer des moyens pour rejoindre la population sud-asiatique de Parc-Extension.