

ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE

ANALYSE DE L'INTÉGRATION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DANS
LES PRATIQUES ET LES PROCESSUS D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE
AU PRAIDA

RAPPORT DE STAGE PRÉSENTÉ DANS LE CADRE DE LA MAÎTRISE EN
ADMINISTRATION PUBLIQUE

CONCENTRATION ÉVALUATION DE PROGRAMMES, ENP7969-S

PRÉSENTÉ À MADAME NAÏMA BENTAYEB

PAR HASNA ANTIFI

AOÛT 2022

REMERCIEMENTS

Avant d'entamer la présentation de ce rapport, je tiens à remercier, madame Marie-Eve Boulanger et madame Catherine Prebinski, ainsi que tous les membres de l'équipe de gestion PRAIDA pour leur collaboration et leur implication dans la réalisation de cette évaluation.

Je tiens également à remercier les membres du comité aviseur qui ont accompagné ce travail : Lyne Distaulo, Christine Perrouty, Leila Nunes Scandiuizzi, Monica Carcamo-Hernandez, Marie-Eve Boulanger, Catherine Prebinski, Mélanie M Gagnon, Serge Maynard et Alexis Jobin-Théberge.

Je tiens aussi à remercier tous les participants et toutes les participantes aux groupes de discussion pour le temps qu'ils nous ont consacré et pour la générosité de partage dont ils ont fait preuve.

Enfin, je tiens à remercier infiniment madame Naïma Bentayeb, ma conseillère académique, pour son encadrement précieux et son orientation tout au long de ce stage qui m'ont permis d'acquérir des compétences requises en évaluation de programme.

RÉSUMÉ

Contexte : ce document est un rapport de stage réalisé au Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA), dans le cadre d'une maîtrise en administration publique, concentration évaluation de programme à l'école nationale d'administration publique (ENAP).

Objectif : ce travail fait partie d'une démarche plus large visant à renforcer le PRAIDA comme pratique de pointe, et constitue un appui au développement d'une trousse de pratiques d'accueil des demandeurs d'asile et vise spécifiquement les objectifs suivants :

- Actualiser le fonctionnement du service d'Accueil du PRAIDA.
- Documenter l'intégration des recommandations formulées par l'équipe d'évaluation en 2019 dans les pratiques de l'équipe Accueil.

Méthodologie : pour atteindre ces objectifs, nous avons réalisé une revue de littérature et des groupes de discussion avec les gestionnaires et les intervenants du PRAIDA.

Résultats : les résultats ont révélé une évolution considérable dans le fonctionnement du service d'Accueil du PRAIDA entre 2019 et 2022 à la suite de l'intégration d'une panoplie de recommandations issues de l'évaluation du fonctionnement de l'offre de services PRAIDA, et grâce aux efforts et à l'implication des gestionnaires et des intervenants du programme.

Table des matières

REMERCIEMENTS	2
RÉSUMÉ	3
TABLE DES FIGURES	5
LISTE DES ABRÉVIATIONS	6
INTRODUCTION	8
1. CONTEXTE	10
2. PRATIQUES D’ACCUEIL DES DEMANDEURS D’ASILE : ÉTAT DE LA LITTÉRATURE INTERNATIONALE	11
2.1. BESOINS DES DEMANDEURS D’ASILE	12
2.2. ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D’ASILE	13
2.3. FACILITATEURS ET OBSTACLES POUR LES INTERVENANTS	14
2.4. APPROCHE INTERCULTURELLE	15
3. MÉTHODOLOGIE	16
3.1. APPROCHE ÉVALUATIVE	16
3.2. COLLECTE DE DONNÉE	16
3.3. ANALYSE DE DONNÉES	17
3.4. CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES	17
3.5. LIMITES DE L’ÉVALUATION	18
4. RÉSULTATS	18
4.1. ÉVOLUTION DU SERVICE D’ACCUEIL DE 2019 À 2022	18
4.2. INTÉGRATION DES RECOMMANDATIONS	31
5. DISCUSSION	44
CONCLUSION	47
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	48

TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Processus de développement d’une pratique de pointe (CIUSSS CODIM, 2021)	11
Figure 2 : Modèle logique du PRAIDA 2019 (Source : Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019, p. 29).....	19
Figure 3 : Modèle logique du service d’Accueil du PRAIDA (2019).....	21
Figure 4 : Modèle logique du service d’Accueil du PRAIDA 2022.....	30

LISTE DES ABRÉVIATIONS

BII	Banque interrégionale d'interprètes
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.
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux. Centre local de services communautaires.
CLSC	Centre local de services communautaires
DDA	Demandeurs d'asile
ETMISSS	Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PRAIDA	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
PFSI	Programme fédéral de santé intérimaire
RIO	Réseau d'interprétation à distance de l'Ontario
SAC	Spécialiste en activités cliniques
SARIMM	Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal Métropolitain
SAV	Service d'accueil aux voyageurs

SBF	Supplément au budget familial
SAVI	Service d'accueil aux voyageurs et immigrants
SMI	Service migrants immigrants
TS	Travailleur.se social.e
TTS	Technicien.ne en travail social
UdeM	Université de Montréal

INTRODUCTION

Ce rapport est réalisé dans le cadre d'un stage en maîtrise en administration publique, concentration Évaluation de programmes. Le stage a porté sur l'évaluation du service Accueil du programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) qui offre aux demandeurs d'asile (DDA) des services afin de faciliter leur établissement et intégration au Québec.

La Convention de Genève relative au statut de réfugiés définit un DDA comme étant une personne revendiquant le statut de réfugié dans un autre pays autre que son pays d'origine, de crainte d'être persécutée en raison de sa religion, ses opinions politiques, son appartenance à un groupe social, son orientation sexuelle, etc. La différence entre le statut de réfugié et celui de DDA réside dans le fait que le réfugié est accepté alors que le DDA est en attente d'une réponse à sa demande de statut de réfugié (Trosseille, Gagnon et Pontbriand, 2019).

Le stage s'inscrit dans le cadre d'une démarche plus large qui renforce le PRAIDA comme une pratique de pointe, sachant que l'une des caractéristiques principales d'une pratique de pointe est d'être « obligatoirement associée à la recherche et à l'évaluation » (CIUSSS CODIM, 2021, p. 10)

Le mandat de ce stage s'inscrit dans la suite d'une démarche d'évaluation du PRAIDA réalisée en 2019 et qui a permis de développer un modèle logique du programme et de décrire le fonctionnement de ses différentes équipes (Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019)

Le stage s'est déroulé sur sept mois et avait pour objectifs de répondre au mandat de l'organisation d'accueil et de mettre en pratique, dans une situation réelle, les connaissances acquises durant le parcours académique en évaluation de programme.

Ce rapport fait état de la démarche réalisée dans le cadre de ce stage et présente les principaux résultats de celle-ci. Tout d'abord, nous introduisons le lecteur au contexte du stage afin de comprendre plus largement le mandat, la mission et le fonctionnement du PRAIDA ainsi que le processus de pratique de pointe dans lequel elle s'inscrit depuis

quelques années. Ensuite, nous faisons état de la littérature internationale existante au sujet de l'accueil des demandeurs d'asile. Après une présentation des éléments méthodologiques, nous décrivons les principaux résultats. D'une part, nous actualiserons le modèle logique du service Accueil à travers une analyse comparative temporelle (2019 vs 2022). D'autre part, nous décrivons l'intégration des recommandations formulées dans le rapport d'évaluation de 2019 dans la pratique du service Accueil du PRAIDA. Enfin, nous discuterons des principales améliorations et conclurons avec une brève analyse de l'atteinte de nos objectifs d'évaluation à travers cette démarche.

1. Contexte

Le Programme régional d'Accueil et d'Intégration des Demandeurs d'Asile (PRAIDA) est arrivé à sa forme actuelle dans une succession de changements depuis sa création en 1956. Ce programme mandaté par le ministère de l'Immigration, Francisation et Intégration du Québec (MIFI) et par le ministère de la Santé et Service sociaux (MSSS) a pour mission de « contribuer au bien-être des demandeurs d'asile et de leur famille dans le respect de leurs droits et de leur dignité. » (CIUSSS CODIM, 2022).

En 2019, la Direction des services intégrés de première ligne du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal¹ a mandaté l'institut universitaire SHERPA pour élaborer un portrait global de l'offre de services du PRAIDA, modéliser le fonctionnement du programme et apprécier sa pertinence pour répondre aux besoins des demandeurs d'asile au Québec. Cette évaluation avait développé un modèle logique du programme et formulé un certain nombre de recommandations dans le but d'optimiser le fonctionnement et d'améliorer les pratiques².

Cette collaboration PRAIDA-SHERPA a donné lieu à la mise en place d'une structure pour réfléchir à un meilleur arrimage entre la pratique et l'évaluation. Ainsi, un travail collaboratif de réflexion à travers un comité aviseur³ a été poursuivi pour faire du PRAIDA une pratique de pointe. Une pratique de pointe se définit comme :

Une innovation par rapport aux pratiques courantes qui a fait l'objet d'un co-développement clinico-scientifique. Les pratiques de pointe constituent des façons améliorées ou nouvelles de dépister, d'évaluer, de planifier l'intervention, d'intervenir ou d'organiser les services, adaptés aux besoins de la population ou d'un sous-groupe de la population. (CIUSSS CODIM 2021, p. 12).

La Figure 1 illustre le processus de développement des pratiques de pointe.

¹ Le PRAIDA relève de la Direction des services intégrés de première ligne du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal : <https://www.ciussscentreouest.ca/a-propos-du-ciusss/leadership/services-integres-de-premiere-ligne/>

² Pour plus de détail sur le programme et les résultats de l'évaluation de 2019, consultez [le rapport d'évaluation du fonctionnement et de l'offre de services PRAIDA](#) (Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019).

³ Le comité aviseur est formé de gestionnaires du PRAIDA, d'une représentante du Centre d'expertise sur le bien-être des et l'état de santé des réfugiés et des demandeurs d'asile (CERDA) et de représentants de l'IU-SHERPA.

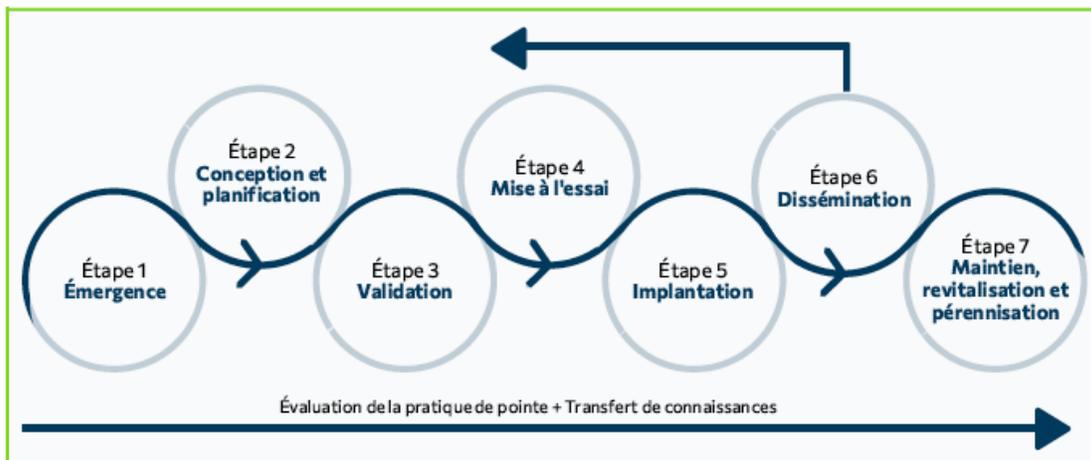


Figure 1 : Processus de développement d'une pratique de pointe (CIUSSS CODIM, 2021)

À cet effet, le comité avisier travaille depuis l'automne 2020 dans le cadre d'un premier mandat qui vise à prioriser les besoins du PRAIDA. Cette démarche a donné lieu à la priorisation du service Accueil qui présente le premier point de contact avec les personnes demandeuses d'asile, et qui se charge d'évaluer sommairement leurs besoins, les informer et les orienter vers les services appropriés. Cette décision est justifiée principalement par deux raisons. Tout d'abord, tous les demandeurs d'asile qui arrivent au PRAIDA rencontrent un intervenant de l'équipe Accueil. Ensuite, les gestionnaires du PRAIDA ont jugé plus réaliste et faisable de documenter un service à la fois afin d'assurer l'accompagnement nécessaire pour la démarche. Concrètement, le comité a identifié la nécessité de documenter les pratiques d'accueil des demandeurs d'asile au PRAIDA comme stratégie pour consolider les connaissances et les expériences des acteurs internes dans un premier lieu.

2. Pratiques d'accueil des demandeurs d'asile : état de la littérature internationale

Dans cette section, nous présentons principalement quatre thématiques que nous jugeons pertinentes étant donné les résultats empiriques qui seront discutés dans la section 4.

2.1. Besoins des demandeurs d'asile

À leur arrivée, les DDA présentent des besoins ponctuels liés à la réinstallation et à la stabilisation de leur situation en attendant la décision qui concerne leur demande (Lacroix, 2004). À ce stade, les DDA ont besoin d'aides de première nécessité, telles que trouver un logement, inscrire leurs enfants à l'école, se procurer de la nourriture, des vêtements d'hiver, etc. (Frigoli, 2004; Lacroix, 2004).

La littérature scientifique a aussi mis en lumière les besoins en santé des DDA à leur arrivée dans les pays d'accueil. En effet, dans une étude menée par Chuah et ses collègues (2018) en Malaisie auprès de professionnels travaillant dans le domaine de la santé et l'offre de services aux réfugiés et aux DDA, les participants ont souligné que les DDA souffrent de problèmes de santé plus complexes, parfois aigus, nécessitant une prise en charge immédiate. Entre autres, les participants ont mentionné des maladies transmissibles comme la tuberculose et le VIH, des infections cutanées, des infections des voies respiratoires. Parfois, les besoins de santé sont liés à la santé maternelle et infantile et à la malnutrition. Cette fragilité est causée par le manque d'accès aux services de santé dans le pays d'origine d'une part et par les conditions du déplacement d'autre part. Cette réalité pointe la nécessité de rendre disponibles et accessibles des services en santé adéquats pour répondre aux besoins de cette population vulnérable (Ahmadinia, Eriksson-Backa et Nikou, 2022).

Par ailleurs, l'exposition à différentes sources de stress durant le déplacement, la séparation de la famille ainsi que la perte du statut social sont des facteurs qui accentuent le risque des DDA à développer des symptômes de détresse psychologique (Nosè et al., 2018 et al., 2018; Lacroix, 2004). Damen, Dagevos et Huijnk, (2022) ont aussi mis l'accent sur le stress post-migratoire comme facteur de risque impactant la santé mentale des DDA, et signalent que la période d'accueil est généralement associée à une détresse psychologique. De même, l'impact du statut incertain a été rapporté dans la littérature comme l'un des facteurs clés liés aux problèmes de santé mentale (Müller, Zink et Koch, 2018). De ce fait, une prise en charge psychologique est tout aussi essentielle pour des DDA présentant des signes de détresse.

2.2. Accompagnement des demandeurs d'asile

Le rôle des travailleurs sociaux dans l'accueil des DDA est crucial, étant donné qu'ils sont habituellement les premières personnes qui les rencontrent dès leurs arrivées dans les pays d'accueil (Lacroix, 2004 ; Lau et Rodgers, 2021). Les TS se retrouvent alors devant des personnes d'une vulnérabilité extrême, en perte totale de repères sociaux et culturels, et pour lesquels, l'incidence de ce premier contact avec la société d'accueil est considérable sur leur installation à long terme (Lacroix, 2004). Les prestataires de services jouent un rôle d'éducation et de sensibilisation auprès des DDA. En effet, la littérature souligne le rôle important que jouent les prestataires de services notamment les TS et les infirmières pour expliquer aux DDA les systèmes de services dans les pays d'accueil. Par exemple, des infirmières praticiennes déclarent qu'elles prennent le temps pour expliquer aux DDA les particularités du système de la santé et son indépendance totale du système de l'immigration, et que leur intervention n'influence nullement le processus de demande d'asile (Lau et Rodgers, 2021). Ce rôle éducatif aide les DDA à naviguer dans des systèmes qui leur sont parfaitement inconnus.

En plus de leur mission de stabilisation et d'initiation des DDA au fonctionnement des différents systèmes dans les pays d'accueil, les TS jouent un rôle aussi important dans la défense des droits de cette population dont le statut précaire engendre une certaine marginalisation et oppression à leur égard (Lacroix, 2006). À ce sujet, Lacroix (2004) dans son article intitulé « Les demandeurs d'asile au Canada : quelques enjeux de la pratique », différencie deux types de défense de droit dans la pratique du travail social auprès des DDA.

- La médiation juridique. En effet, dans la pratique, les intervenants sont sollicités pour accompagner les DDA dans leurs audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, ils sont aussi appelés à assurer la représentation juridique de leurs clients aussi bien dans des cas civils, criminels que dans des situations de contrôle judiciaire.
- *L'empowerment*. Cette forme de défense de droits individuels exige que les DDA aient une connaissance préalable du système dont lequel ils naviguent désormais. Par exemple, les DDA « doivent comprendre qu'ils ont des options lors du choix

de leur avocat, qu'ils peuvent changer d'avocat s'ils sentent qu'ils ne sont pas bien représentés et qu'ils peuvent le faire sans nuire à leur cause » (Lacroix, 2004, p. 55).

Défendre les droits des DDA requiert de la part des intervenants une bonne connaissance des lois qui encadrent le processus de demande du statut de réfugié, ainsi qu'une bonne compréhension des causes de l'oppression qui touchent cette population (Lacroix, 2006).

2.3. Facilitateurs et obstacles pour les intervenants

Le travail des intervenants auprès des DDA est influencé par plusieurs facteurs, certains facilitent leur travail, alors que d'autres constituent plutôt des obstacles.

La qualification des équipes, leurs engagements ainsi que la disponibilité des ressources linguistiques sont cités dans la littérature en tant que facteurs facilitant l'intervention lors de la prise en charge des DDA (Newbigging et Thomas, 2011). Une autre étude rapporte à ce sujet que des prestataires de services ont mentionné l'importance du rôle de médiateur culturel joué par les interprètes, dans l'amélioration considérable de la qualité de l'interaction avec les DDA (Lau et Rodgers, 2021).

Par ailleurs, le contexte politique et les politiques restrictives sont soulignés comme des obstacles à l'intervention auprès des DDA. En outre, la réduction des ressources consacrées aux services fournis aux DDA ainsi que la difficulté d'établir un lien de confiance avec les bénéficiaires que les prestataires considèrent comme importants pour une intervention efficace, ont été aussi soulignés en tant que facteurs limitants la capacité à fournir des services de qualité à la population cible. Ces difficultés sont à l'origine de sentiments d'impuissance et de frustration chez les intervenants (Field, Chung et Fleay, 2021). Par ailleurs, les compétences linguistiques et les ressources limitées en matière de traduction sont des barrières considérables à l'établissement d'une bonne communication entre les prestataires de services et les DDA (Whitehouse et al., 2021). Les intervenants soulignent aussi qu'ils préfèrent faire appel à des interprètes professionnels plutôt que de confier cette mission à des membres de la famille ou à des amis pour des raisons éthiques et de confidentialité. Néanmoins, l'accès aux services d'interprètes est loin d'être une évidence

à cause des coûts engendrés et de la disponibilité de certaines langues (Lau et Rodgers, 2021). Finalement, d'autres obstacles d'ordre institutionnel peuvent affecter la qualité de services fournis aux DDA notamment la sous-qualification du personnel, le manque de temps et la charge de travail, notamment dans les centres d'accueil (Whitehouse et al., 2021).

2.4.Approche interculturelle

Dans son article « L'approche interculturelle dans le processus d'aide » qui s'intéresse aux interactions entre les migrants et les prestataires de services responsables de leur insertion en France, Cohen-Émerique (1993) résume l'approche interculturelle ainsi :

Tout processus d'aide auprès de ces populations (les populations migrantes) se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs et de ses besoins. Une écoute compréhensive, un climat d'acceptation et de confiance sont les attitudes essentielles dans cette relation. (p. 71)

L'approche interculturelle est très utilisée dans l'intervention auprès des immigrants et des réfugiés au Québec (Lacroix, 2004). Cependant, il faut souligner que les valeurs et la culture occidentale sont ancrées dans le travail social, d'où la prédominance de la perspective occidentale dans la caractérisation des problèmes ainsi que dans l'évaluation et l'intervention auprès des usagers, qui trouvent cette vision totalement étrange vu leur culture d'origine. D'où l'importance pour les intervenants de prendre en considération les différences culturelles du bénéficiaire, y compris ses croyances, ses valeurs et son expérience de demande d'asile. De ce fait, développer ce genre d'habileté est crucial pour assurer le rôle d'accompagnateur (Lacroix, 2004).

Cela dit, même si l'approche interculturelle est reconnue comme indispensable pour une intervention adaptée et efficace, il est important d'éviter la confusion entre culture, ethnicité, nationalité et le développement de stéréotypes qui minimisent la complexité humaine (Lau et Rodgers, 2021). À cet effet, des formations liées aux compétences culturelles, particulièrement dans les réseaux de la santé, pour améliorer la prise en charge des DDA et favoriser leur inclusion au sein des sociétés d'accueil demeurent importantes et recommandées (Ahmadinia, Eriksson-Backa et Nikou, 2022; Asgary, Charpentier et Burnett, 2013; Chuah et al., 2018).

3. Méthodologie

3.1. Approche évaluative

L'approche évaluative adoptée se veut participative (Cousins et Whitmore, 1998) s'inscrivant ainsi dans l'esprit de la démarche déjà en cours au PRAIDA -en tant que pratique de pointe-. Elle est aussi axée sur l'intégration des connaissances dans la pratique (Graham et al., 2006) en évaluant le degré d'application des recommandations issues des constats d'une première évaluation.

Pour ce faire, le travail présenté dans ce rapport constitue un appui au développement d'une trousse de pratiques d'accueil des demandeurs d'asile au PRAIDA. Nous nous consacrerons ici à poursuivre les objectifs suivants :

- Actualiser le fonctionnement du service d'Accueil du PRAIDA;
- Documenter l'intégration des recommandations formulées par l'équipe d'évaluation en 2019 dans les pratiques de l'équipe Accueil en 2022.

3.2. Collecte de donnée

Le but des groupes de discussion était de recueillir les perspectives expérientielles autour des pratiques d'accueil des DDA au PRAIDA. La finalité étant de la mise à jour de la description du fonctionnement de l'offre de services de l'équipe d'Accueil du PRAIDA et de l'intégration des recommandations issues de l'évaluation de 2019.

À cet effet, nous avons mené 8 groupes de discussion entre le 26 avril et le 4 mai 2022, auprès de 5 gestionnaires, ainsi que 20 infirmières et intervenants des différentes équipes du PRAIDA. Certains groupes étaient composés uniquement d'intervenants de l'Accueil alors que d'autres comprenaient aussi des intervenants faisant partie d'autres équipes du PRAIDA nommé dans ce rapport « GD mixte ». Ce choix est justifié par l'évidence que les pratiques d'Accueil ne sont pas exclusives au service d'Accueil uniquement. Les intervenants de ces services travaillent en étroite collaboration avec les autres services du PRAIDA. Les groupes se composaient de 1 à 5 participants et duraient entre 1 heure 11min

et 2 heures. Les discussions de groupe ont toutes eu lieu en présentiel à l'exception d'un seul groupe qui s'est tenu en mode hybride. Toutes les discussions ont été enregistrées avant d'être retranscrites et codifiées à l'aide de NVivo 12 afin de faire ressortir les principales thématiques qui émergent des discussions.

3.3. Analyse de données

Pour la réalisation de cette évaluation, nous avons opté pour une analyse thématique (Demoney, 2016). Cette approche nous a permis d'identifier les thèmes qui ont servi par la suite à la mise à jour du modèle logique de l'Accueil du PRAIDA ainsi qu'à l'identification des recommandations issues de l'évaluation de 2019 qui ont été intégrées dans les pratiques d'Accueil en particulier.

Concrètement, nous avons procédé dans un premier temps à la lecture des retranscriptions des groupes de discussion. L'analyse se voulait abductive. En premier lieu, elle était orientée vers les thématiques issues de la revue de littérature et de l'évaluation de 2019 (analyse déductive). Ensuite, de nouvelles thématiques émergeaient des groupes de discussion et ont aussi été codées de façon inductive. L'arbre des thématiques a évolué durant la codification et l'analyse et a fait l'objet de plusieurs itérations en concertation avec la superviseuse académique.

L'analyse du contenu a été orientée vers les deux principaux objectifs poursuivis dans le cadre de ce travail : 1) l'évolution du modèle logique du service Accueil du PRAIDA et 2) l'intégration des recommandations de l'évaluation de 2019 dans les pratiques d'accueil au PRAIDA.

3.4. Considérations éthiques

La présente évaluation a reçu une certification éthique du comité d'éthique à la recherche de l'École nationale d'administration publique. Les normes éthiques ont bien été prises en considération dans la réalisation de cette démarche. En effet, avant chacun de nos groupes de discussion, nous avons expliqué les considérations éthiques, notamment en ce qui a trait

à la confidentialité, l’anonymat et le volontariat de la participation. Un consentement verbal des participants aux groupes de discussion a donc été obtenu. Tous les participantes et les participants en ont reçu une copie par courriel.

3.5.Limites de l’évaluation

Cette évaluation a rencontré deux limites principales :

- Les ressources bibliographiques limitées qui documentent les bonnes pratiques d’accueil des DDA à travers le monde.
- Le temps limité du stage qui n’a pas permis d’organiser d’autres groupes de discussion qu’on souhaitait tenir avec les agents administratifs de l’Accueil et les agents de sécurité afin de recueillir leurs savoirs expérientiels.

4. Résultats

Dans cette section, nous allons, d’abord, dresser un modèle logique mis à jour spécifiquement pour le service d’Accueil du PRAIDA en y incluant les éléments évolutifs que le programme a pu développer entre 2019 et 2022. Puis, nous allons procéder à une évaluation du degré d’intégration des recommandations issues de l’évaluation de 2019.

4.1.Évolution du service d’Accueil de 2019 à 2022

Le PRAIDA mobilise plusieurs équipes d’intervenantes et d’intervenants qui assurent aux DDA une panoplie de services (Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019). En effet, la Figure 2 illustre le modèle logique développé lors de l’évaluation du fonctionnement et de l’offre de service PRAIDA (2019) qui dresse, schématiquement, les principales composantes de ce programme.

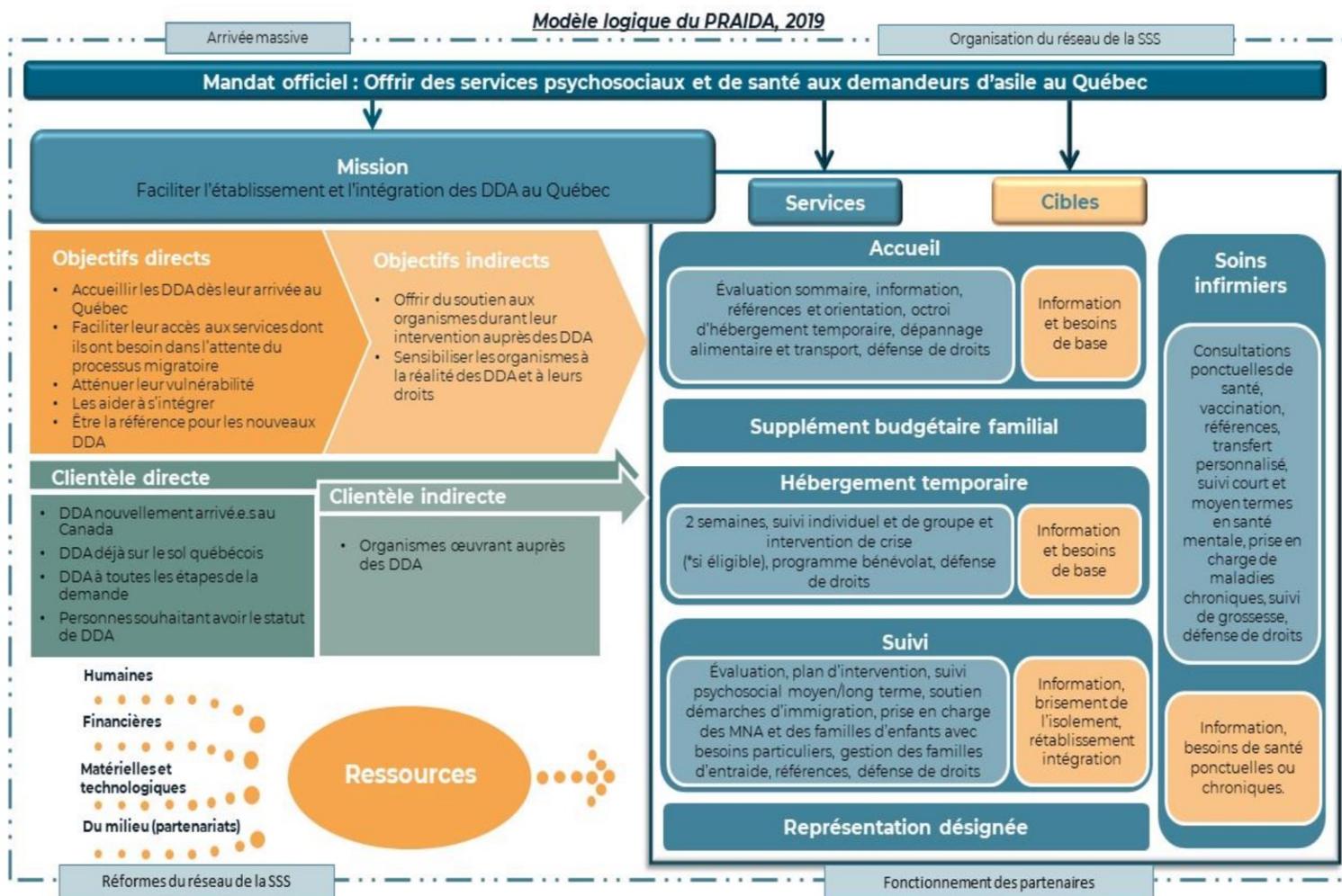


Figure 2 : Modèle logique du PRAIDA 2019 (Source : Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019, p. 29)

En nous basant sur les résultats de l'évaluation du PRAIDA de 2019, nous avons tenté de développer un modèle logique qui représente spécifiquement le service d'Accueil du PRAIDA (Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019). Le produit de cette modélisation est présenté à la Figure 3 et a servi d'outil d'animation de nos groupes de discussion. Ainsi, à partir de l'analyse des discussions de groupe, nous allons mettre en évidence les éléments nommés par les participants à cette évaluation pour chaque composante du modèle logique, pour présenter, enfin, un modèle logique mis à jour du service d'Accueil du PRAIDA.

Il est important de souligner que ce modèle logique présente un portrait statique et instantané du fonctionnement du service d'Accueil au moment de l'évaluation 2019. Un modèle logique ne capture malheureusement pas l'évolution temporelle des programmes (Porteous, 2012).

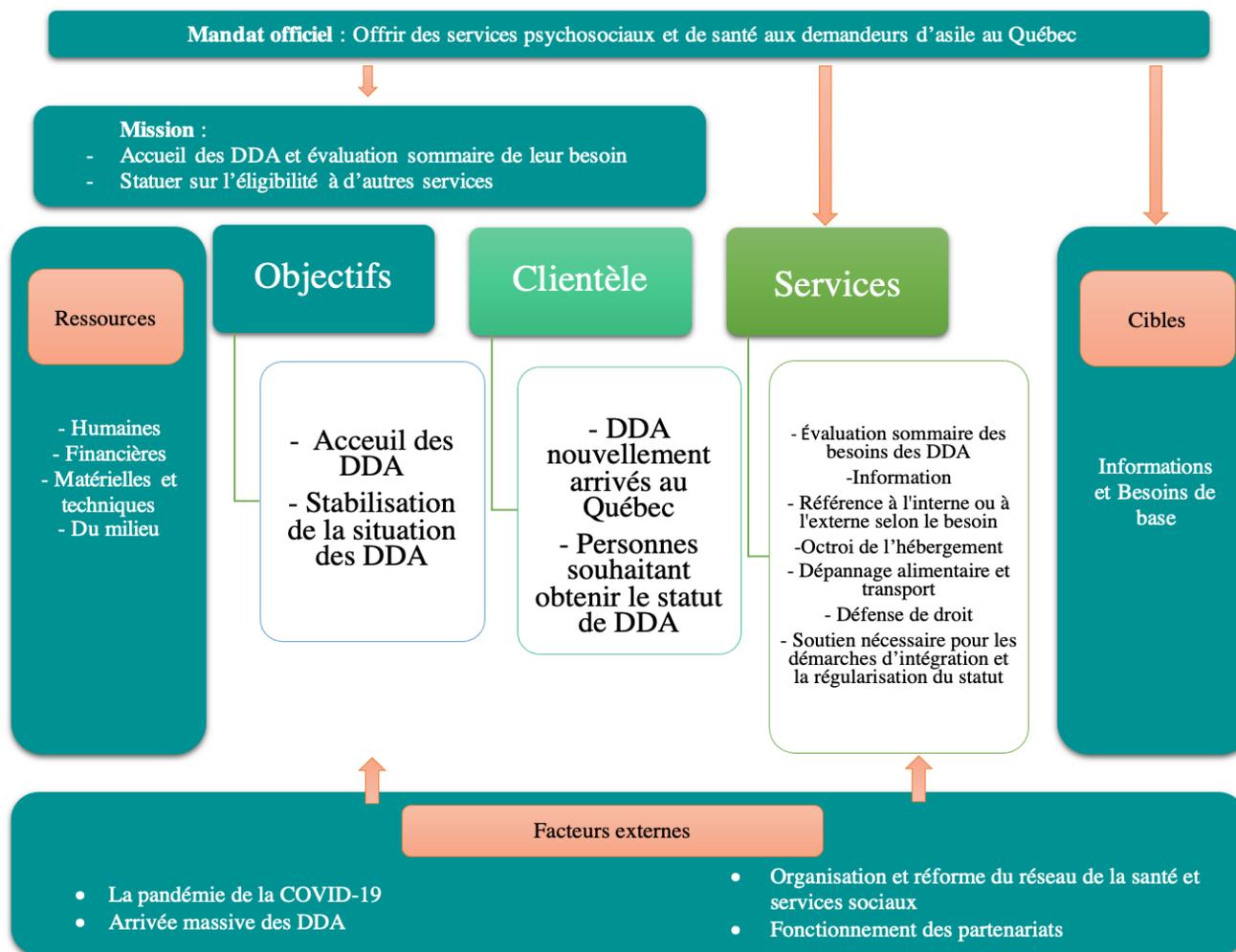


Figure 3 : Modèle logique du service d'Accueil du PRAIDA (2019)

À partir de ce modèle logique, les participants aux groupes de discussion ont pu commenter chacune des composantes soit en validant ou en remettant en question ou précisant certaines composantes.

Le mandat : le mandat du service d'Accueil découle de celui du PRAIDA qui consiste à offrir des services psychosociaux et de santé aux DDA au Québec. Alors que sa **mission** particulière est d'accueillir les DDA, procéder à une évaluation sommaire de leurs besoins, et statuer sur leur éligibilité à d'autres services.

Les ressources : le service d'Accueil disposait de différentes ressources. Dans ce qui suit, nous ne discuterons que des ressources qui ont fait l'objet de discussions en 2022 pour mentionner des changements ou souligner des enjeux nouveaux ou persistants.

1- Ressources humaines : l'évaluation de 2019 a mis en valeur le fait que les intervenants ont développé une certaine expertise dans le travail avec les DDA. Cependant, elle a souligné certains enjeux par rapport aux éléments suivants :

- Le manque d'un programme d'accueil pour les intervenants nouvellement recrutés;
- Le manque d'une formation continue;
- L'inquiétude quant au roulement du personnel et l'épuisement professionnel;
- La présence des agents de sécurité.

Les participants à l'évaluation actuelle ont évoqué encore le programme d'accueil des nouveaux TS. Les expériences des participants à cet égard ont été partagées, d'une part les intervenants trouvant que l'accueil s'est très bien déroulé pour eux à leur arrivée au PRAIDA.

Pour moi ça s'est très bien passé en fait, j'ai une première journée ou est-ce que vraiment on a plus pris le temps de m'expliquer comment ça fonctionnait, de parler un peu des différents des différents services un peu d'immigrations tout ça, ça c'était plus avec [nom de la personne], [...], j'ai fait de l'observation sur une semaine avec différentes TS donc ça m'a permis de voir un peu bon concrètement c'est quoi qu'elles font, et puis de voir différentes personnes travailler [...]. J'ai observé pendant une semaine et puis après ça j'ai commencé tranquillement, mais je sortais tout le temps de mon bureau pour poser des questions [...], j'ai senti les que, les chefs d'équipe, tout le monde était vraiment présent pour moi donc j'ai apprécié le support. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

D'autre part, ceux qui déclarent qu'ils ont eu accès à une trousse dont le contenu n'était pas clair ou qui n'était pas à jour : « C'est ça ce n'était pas comme un guide vraiment clair, c'était un peu de l'information éparpillée. Donc oui j'ai reçu vraiment des éléments par courriel ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022). Un autre intervenant a déclaré « Pareil donc je prenais une trousse qui n'était même pas jour ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

En ce qui a trait aux formations des intervenants, le PRAIDA avait bien prévu un plan de formation qui a pris du retard à cause de la pandémie de la COVID-19 et des coupures budgétaires. Néanmoins, l'équipe de gestion travaille pour reprendre les formations.

On s'est fait un plan de formation, puis on essaye de les maintenir là le plus possible pendant la pandémie, mais il y a eu des périodes où les programmes leur budget de formation étaient tout coupé, il n'y avait plus rien là, qu'on essayait de, on essayait de maintenir ça. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Enfin les intervenants trouvent que la présence des agents de sécurité est plutôt bénéfique. Les trois agents de sécurité travaillent au PRAIDA depuis un bon moment, ce qui leur a permis d'acquérir un savoir-faire pour recevoir les demandeurs d'asile aux portes du PRAIDA : « On a nos agents de sécurité. Ils sont professionnels. Et puis, ils s'adressent aux gens, je pense, de façon très correcte. Euh, mais...C'est un premier contact qui dit qu'on n'entre pas ici n'importe comment ». (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022)

- **Ressources financières** : l'avis des participants n'a pas changé entre 2019 et 2022 en ce qui concerne l'aide financière octroyée au DDA, ils trouvent que c'est insuffisant considérant le coût de la vie.

Ces prestations-là sont bien minimes pour le demandeur d'asile, c'est vraiment là c'est, j'ai honte, des allocations qu'on donne à ces familles-là, qui n'ont pas accès aussi aux allocations familiales, qu'on devrait mettre à jour. [...], depuis 2016 il n'y a pas eu d'augmentation. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

- **Ressources matérielles et techniques** : l'analyse des résultats des groupes de discussion de 2022 montre que le PRAIDA dispose de ressources matérielles et techniques nécessaires pour leur travail.

Je pense que [...] presque tout le monde avec deux écrans ici : c'est un luxe ! C'est comme, on essaye ici de donner le Quand on se compare je trouve que maintenant on se trouve chanceux à comparer avec les autres départements je

trouve qu'on commence à se trouver chanceux. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

- **Ressource du milieu** : en 2019, le PRAIDA travaillait sur la consolidation de partenariats, un des dossiers prioritaires. Les intervenants ont souligné un manque de partenaires officiels pour pouvoir référer des cas qui nécessitent des services qui ne sont pas offerts par le PRAIDA.

Dans l'évaluation actuelle, la question des partenariats est toujours d'actualité. Pourtant, les intervenants déclarent que c'est plus facile de référer vers des organismes communautaires que vers les organismes gouvernementaux. Un intervenant déclare : « Puis souvent, il y a la roue tournante que si on envoie les gens vers leur CLSC, ils se font retourner vers le PRAIDA, donc c'est, c'est plus simple de faire la référence moi, quand c'est des choses communautaires. » (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Des efforts sont en train de se faire à ce niveau pour sensibiliser les différents organismes à la réalité et aux droits des DDA (voir la section intégration des recommandations, [point 12](#)).

L'objectif : d'après l'évaluation de 2019, l'Accueil du PRAIDA offre aux DDA des services visant la stabilisation de leur situation.

Les intervenants qui ont participé à notre évaluation ont souligné que parmi les objectifs de l'Accueil, il y en a ceux qui sont partagés avec d'autres équipes du PRAIDA, notamment avec l'équipe de suivi, comme la stabilisation de la situation des DDA qui commence avec le service de l'Accueil avant que l'équipe de suivi ne prenne la relève, lorsque la situation de certains DDA nécessite une prise en charge par l'équipe Suivi.

Moi aussi je reviens à la stabilisation je, je pense que c'est [...] un objectif qui est partagé entre, avec aussi le suivi ? Parce qu'une personne déstabilisée, par exemple par un refus à l'audience, c'est au niveau du suivi que ça va ce...que le travail de stabilisation ça va avoir lieu... Donc c'est comme partagé entre suivi et accueil... Bien sûr, il y a comme des suivis à court terme à l'accueil, mais, mais pas un point va faire stabiliser la personne ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Mais le mot stabilisation c'est intéressant dans la partie objectif, stabilisation de la situation des DDA parce qu'avant, on parlait de régularisation de statuts des demandeurs d'asile, mais stabilisation, c'est un peu un comment dire..., c'est clair

que c'est un objectif pas spécifique, général, mais quand même. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

La clientèle : L'évaluation de 2019 avait révélé une confusion parmi les intervenants quant aux personnes souhaitant obtenir le statut de DDA, certains considèrent que le PRAIDA devrait offrir des informations concernant les procédures, alors que d'autres estiment que cette catégorie ne fait pas partie de la clientèle du PRAIDA.

Lors de l'évaluation actuelle, quatre précisions ont été apportées par les participants aux groupes de discussion. Premièrement, la confusion quant aux personnes souhaitant obtenir le statut de DDA est clarifiée, les intervenants ont été parfaitement d'accord sur le fait que ces personnes ne font pas partie de la clientèle cible du PRAIDA et par conséquent, ces personnes ne sont pas prises en charge par l'équipe de l'Accueil.

Un gros X, un gros X. Parce que ça, c'est une grosse boîte de pandore, puis euh c'est dangereux que le PRAIDA soit vu comme un, comme faisant la promotion de la demande d'asile et finalement, fait que c'est pour moi c'est important... (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Deuxièmement, l'équipe d'Accueil du PRAIDA offre des services non seulement aux DDA nouvellement arrivés au Québec, mais à tous les DDA à partir du moment où leur demande du statut de réfugié est faite : « ... c'est pendant tout le processus, parce que l'accueil, si je comprends bien c'est la porte d'entrée des services de PRAIDA, mais aussi, des demandes d'information, de toute sorte... ». (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022), ce qui est aussi confirmé par l'équipe de gestion du PRAIDA : « Nous notre mandat commence quand la demande est déjà déposée » (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Troisièmement, les participants aux groupes de discussion ont souligné qu'ils accompagnent également les DDA qui se font refuser le statut de réfugié dans leurs nouvelles démarches pour une autre procédure ou jusqu'au retour au pays d'origine.

Euh par rapport [au modèle logique] qui est là, dans les bénéficiaires, moi je pense qu'il faut absolument créer un autre onglet pour les personnes qui ont été refusées [...] Mais aussi des gens qui ont été renouvelés au statut, on est là pour les accompagner aussi euh...jusqu'à la fin, si nécessaire, parce qu'il n'y a pas personne d'autre pour leur donner des informations généralement là...soit jusqu'au renvoi au pays, soit jusqu'à temps qu'ils fassent les autres démarches ». (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022)

Quatrièmement, les mineurs non accompagnés⁴ ne passent plus par l'Accueil, ce qui était le cas en 2019, mais ils sont accueillis directement par l'équipe des mineurs non accompagnés. D'après les intervenants, cette pratique a bien allégé la charge de travail à l'Accueil.

Juste pour l'accueil, la chose qui a changé aussi, que j'avais oubliée [on en a parlé au début de la rencontre], on fait plus à l'accueil et la réception mineurs non accompagnés...Donc avant c'est ça aussi qui engorgeait aussi un peu l'accueil donc les mineurs arrivés, ils étaient évalués pour une TS à l'accueil, ils allaient peut-être venir encore pour être évalués par une TS au suivi, donc là on fait plus, donc ça c'est très bien je trouve, puis il y a des ...[des équipes]de garde...donc chacune qui est en garde reste toute la journée disponible pour qui arrive. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Les services : l'équipe d'Accueil au PRAIDA a pour tâche d'évaluer sommairement les besoins des DDA et de les référer à d'autres services à l'interne ou à l'externe selon la nécessité et l'éligibilité.

Deux changements principaux ont été observés dans le fonctionnement du service d'Accueil. Le premier est lié à l'octroi du supplément au budget familial (SBF) qui est pris en charge actuellement par l'équipe de l'Accueil alors qu'il était, lors de l'évaluation de 2019, sous la responsabilité d'une équipe spécialisée composée de techniciens en travail social (TTS) qui évaluaient l'éligibilité des familles à recevoir ce service. « Et puis aussi la demande de SBF, ça ça rentre maintenant par l'accueil ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Le deuxième changement concerne les extensions de l'hébergement qui ne sont plus prises en charge par l'équipe de l'Accueil et qui se font sur le site de l'hébergement par l'équipe sur place. Cette nouvelle façon de faire a réduit le nombre des personnes qui se présentent à l'Accueil.

En fait c'est parce que maintenant, les extensions sont faites à l'hébergement... avant les gens revenaient les deux semaines, pour demander une extension ici. Donc ça c'est toute, je pense une population qui ne vient plus au PRAIDA. (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022)

⁴« Un.e mineur.e non accompagné.e est un.e enfant ou un.e adolescent.e (moins de 18 ans) qui demande l'asile sans la présence de l'un de ses parents, ou d'une personne ayant la tutelle légale ». <https://cerda.info/wp-content/uploads/2021/06/Webinaire-PRAIDA-MNA-1.pdf>

Autrement, les intervenants ont évoqué des problèmes quant aux références des cas qui nécessitent une prise en charge par le système de la santé, mais qui se voient refuser l'accès à ces services, pour différentes raisons, comme la méconnaissance du fonctionnement du programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) par les professionnels de la santé, la rareté des cliniques qui acceptent d'accueillir des DDA ou la variation des procédures d'un organisme à un autre.

Mais encore là, encore là c'est difficile des fois de faire accepter au suivi dans un CLSC. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

C'est même la façon comment des CLSC faisant partie des différents CIUSSS fonctionnent, ils fonctionnent de différentes façons. Oui, moi j'ai eu l'occasion pour le même type de problème, à contacter un CLSC d'un CIUSSS, versus CLSC de l'autre CIUSSS pour une autre personne, etc. puis l'approche était très différente ils demandaient de faire différemment des choses, etc. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Tu as le papier brun, puis tu as la carte d'assurance maladie...C'est pas le même fonctionnement pour le médecin puis c'est ridicule pour la quantité de demandeurs d'asile à Montréal, au Québec, puis le nombre de médecins qui peuvent voir quelqu'un qui a un papier brun, il y a un manque vraiment énorme... il y a des cliniques énormément à Montréal ou est-ce que parfois la personne se présente, elle a une couverture valide, mais on lui refuse l'accès...Il y a des pharmacies où la personne se présente avec une prescription médicale, une couverture valide. Mais on lui dit Non, c'est pas le papier original, il n'y a pas de photo dessus. Alors que si tu as le papier... » Et il y a un manque de connaissance ... de sensibilisation auprès des médecins des cliniques [...] Les gens se sont fait refuser l'accès alors qu'ils se sont présentés en urgence à l'hôpital ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Comprendre le système dans lequel les DDA vont devoir naviguer est un grand défi pour eux, à cause des différences entre les pays d'origine et le pays d'accueil. Pour les aider faire face à ce défi, les intervenants de l'Accueil intègrent dans leurs interventions un volet éducatif qui leur permet d'outiller les DDA afin que ces derniers puissent comprendre les spécificités du Québec. Une intervenante a bien expliqué que sans ces explications, il serait difficile pour le DDA de comprendre certaines particularités comme par exemple l'importance du français au Québec.

Je dirais des codages parce que quand on se retrouve dans dans un autre pays, les concepts, les notions ne coïncident pas nécessairement, il y a beaucoup à apprendre et savoir ce qu'est le sens de telle ou telle chose. Il s'agit bien de décoder, quand on m'a dit ça, pourquoi on a dit ça ? Exemple. Quelqu'un était dans l'autre partie du Canada, en Ontario, et cetera. Puis, après arrivé au Québec, il demandait, quand je passais des entrevues, on ne m'a jamais demandé d'abord,

est-ce que j'ai une expérience, ontarienne ou pas ? Il demande canadienne tout simplement, ici tout le temps, on me demande de l'expérience québécoise, et cetera. Pour pour la la place de du français au Québec, versus d'anglais dans le reste du Canada, mais en grande différence, si la personne ne sait pas pourquoi on écrit 2 fois plus large [sur les affiches et les panneaux publicitaires] en français qu'en anglais au Québec, mais un problème, la personne va se sentir coupable parce qu'il ne comprend pas certaines choses qui préexistent ici [...]. Donc c'est des décodages à faire, à les aider à comprendre certaines choses. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

En outre, la défense de droits demeure un élément important de l'intervention à l'Accueil. Les participants ont rapporté des situations où ils ont eu à défendre les droits de leurs usagers.

Par rapport à des refus de service en cardiologie, c'est qu'il faut les dénoncer. Il faut informer nos supérieurs... Il faut qu'ils soient au courant de ça... Moi ça m'est arrivé plusieurs fois où j'ai informé [nom de la personne] ... Quand on a ouvert Dupuis, l'accès à une caisse euh puis là ouvrir un compte de banque, encore un problème et puis là moi j'avais pris le téléphone en défense de droit puis là je commence à jaser avec l'agente conseillère de chez [nom de l'organisme], chose qui a été capable de me dire c'est déposer une plainte, vous allez rien faire pour eux ? non dépose... c'est [nom de la personne] qui s'en est occupé, mais ... Pour moi, il y en a une série [...] ... C'est inacceptable, il fait [fait] les dénoncer à partir même de notre propre organisation et puis puis là-dessus moi je reçois toujours un feedback extrêmement positif de la part de [nom de la personne] ou bien de [nom de la personne]. (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022)

Les cibles : les intervenants de l'Accueil ciblent particulièrement à fournir l'information aux DDA et à répondre à leurs besoins de base. Aucun changement à cet effet n'a été observé en 2022. En effet, les participants aux groupes de discussion de 2022 ont confirmé que, lors de la première rencontre, ils essaient de transmettre aux DDA les informations de base pertinentes, selon les besoins et la situation de la personne ou de la famille. Il s'agit notamment d'information concernant les démarches d'immigration, le logement, la couverture de santé et les procédures pour inscrire les enfants dans une école.

C'est des informations de base pour [...] trouver un logement, mais aussi surtout sur [les étapes] d'immigrations, mais c'est sûr que s'il y a des enfants il va falloir qu'on explique, sur les écoles, mais on dit écoutez, ils sont plusieurs commissions scolaires donc ça va dépendre où est-ce que tu vas [habiter], c'est-ce que, j'aime beaucoup parler aussi c'est sur la santé donc je parle aussi de la couverture de la santé (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Les facteurs externes : l'évaluation de 2019 avait mis en évidence les facteurs externes qui influencent le programme dans son ensemble, y compris le service d'Accueil, tel que

l'arrivée massive des DDA, l'organisation et la réforme du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que le fonctionnement des différents partenaires. Ces facteurs sont toujours d'actualité et les intervenants qui ont participé aux groupes de discussion de 2022 ont énuméré de nouveaux facteurs de l'environnement qui influencent le fonctionnement du PRAIDA. De toute évidence, la pandémie de la COVID-19 a amené les acteurs du PRAIDA à changer certaines procédures à cause de la fermeture des frontières. De même, les conflits internationaux et les politiques mondiales, étant donné leurs impacts sur la fuite de personnes des zones de conflit pour demander l'asile.

À partir de ces résultats, nous avons procédé à la mise à jour du modèle logique du service d'Accueil du PRAIDA présenté à la Figure 4⁵. L'évolution constatée par rapport à 2019 est attribuable à une combinaison de plusieurs facteurs. Alors que l'évaluation de 2019 a offert un espace de réflexion et d'apprentissage qui a permis de mettre en place plusieurs des pistes d'amélioration suggérées, l'évolution des profils des membres de l'équipe du PRAIDA et l'engagement ferme et la volonté de l'équipe de gestion de s'inscrire dans une perspective d'amélioration continue ont également donné une couleur nouvelle au programme.

⁵ Il est important de rappeler qu'un modèle logique est un portrait statique du fonctionnement d'un programme à un moment donné. Ce modèle est le portrait du fonctionnement du service Accueil du PRAIDA en juin 2022.

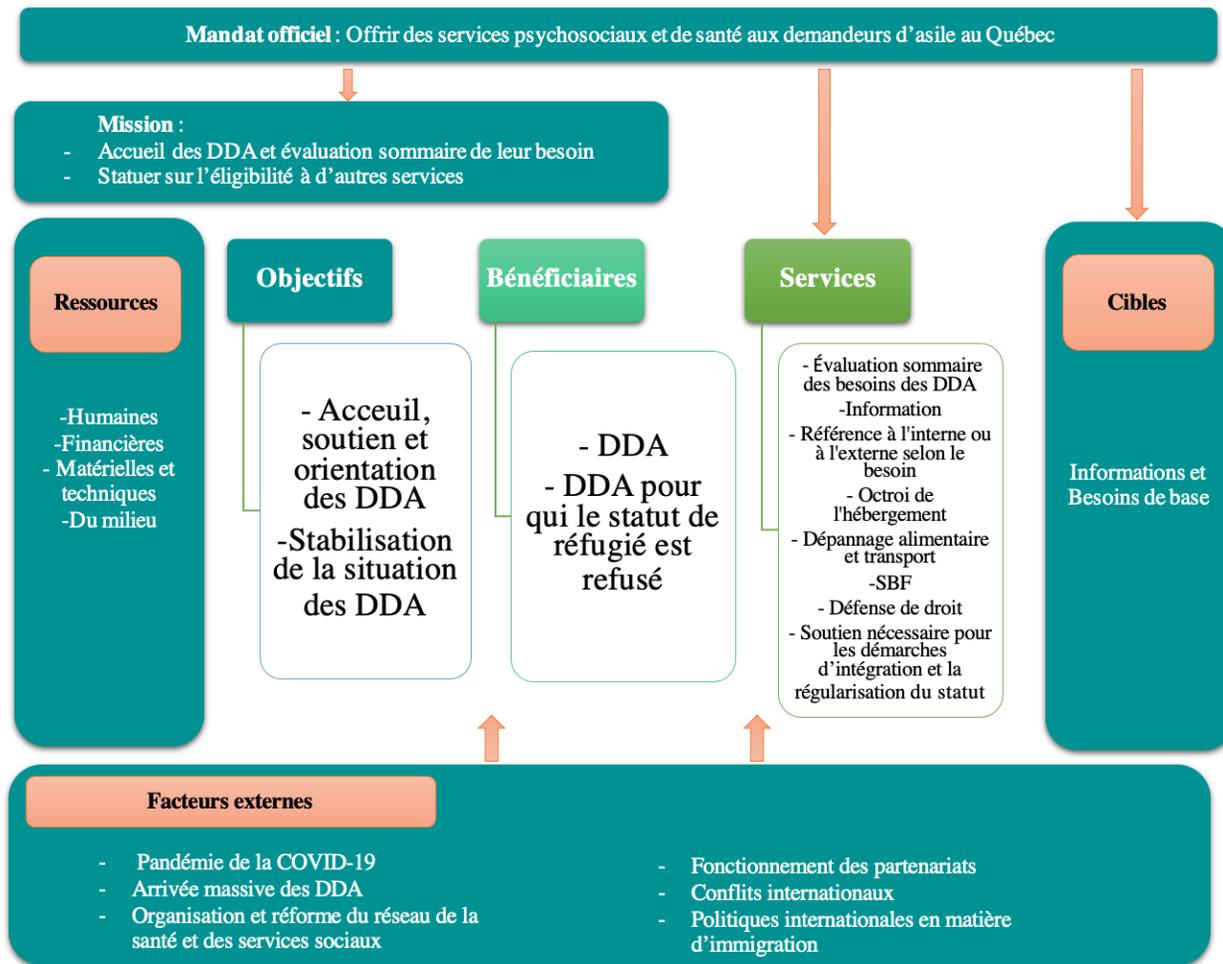


Figure 4 : Modèle logique du service d'Accueil du PRAIDA 2022

4.2. Intégration des recommandations

L'évaluation du PRAIDA réalisée par l'IU-SHERPA en 2019 a formulé un certain nombre de recommandations dont la mise en œuvre permettrait au PRAIDA d'optimiser le niveau de fonctionnement et d'améliorer ses pratiques, surtout dans un contexte de roulement de personnel (Bentayeb, Leclair Mallette et Marineau, 2019). Ces recommandations visaient à optimiser le fonctionnement du PRAIDA et à s'inscrire dans une optique d'amélioration continue des services offerts aux DDA.

Concrètement, l'évaluation du PRAIDA de 2019 avait formulé 44 recommandations. Dans cette section, nous analyserons celles qui ont été intégrées spécifiquement pour l'amélioration du fonctionnement du service d'Accueil, à savoir :

- « Définir le statut de DDA et faire la différence avec celui de réfugié réinstallé » (p. 62)
- « Décider d'inclure ou non [le service d'offrir des services aux personnes souhaitant faire une demande d'asile] dans l'offre de services officielle du PRAIDA et d'en informer les intervenant.e.s » (p. 62)
- « Confier le triage psychosocial aux TTS (au lieu des TS), qui pourraient octroyer les aides et l'hébergement, et référer aux TS de l'Accueil dans les situations qui le nécessitent » (p. 62)
- « Par conséquent, prévoir une combinaison de sans RV et avec RV à l'Accueil pour permettre des suivis court terme » (p. 62)
- « Viser des rencontres de 45 à 50 minutes et prévoir 10 à 15 minutes par rencontre pour la prise de notes » (p. 62)
- « Clarifier les critères de référence au suivi » (p. 62)
- « Créer du matériel adapté (ex. : feuillet illustré pour l'aide sociale, vidéos en plusieurs langues sur les différents sujets disponibles en ligne, etc.) à distribuer ou à mettre à disposition des DDA durant leur attente » (p. 63)
- « Offrir un programme de formation cyclique. Le contenu de programme devrait idéalement être basé sur l'avis des acteur.trice.s du PRAIDA (ex.: ICLSC; réalité

- LGBTQ; cours sur les DDA, sur l'intervention culturelle) » (p. 80)
- « Instaurer des rencontres interéquipe autour de cas complexes, organisées et animées par la SAC » (p. 80)
 - « Réfléchir à la nécessité des agents de sécurité » (p. 81)
 - « Explorer en profondeur le recours aux bénévoles en tant qu'interprètes » (p. 82)
 - « S'assurer de la disponibilité d'interprètes formel.le.s lors des interventions auprès des DDA autant au PRAIDA que dans le réseau » (p. 82)
 - « Offrir une ligne téléphonique 1-800 [au profit des DDA] » (p. 89)
 - « Offrir une ligne téléphonique 1-800 pour les questions ponctuelles des organismes (même que pour les DDA) » (p. 102)
 - « Développer une formation au profit des organismes partenaires » (p.102)

1. Clarifier la population cible (p. 62) : cette recommandation avait été émise dans le but d'éviter les confusions par rapport aux statuts d'usagers. En effet, lors des discussions de groupe, nous avons remarqué que cette confusion n'est plus d'actualité. Tous les intervenants participants à l'évaluation connaissaient bien que leurs usagers soient des demandeurs d'asile ayant ont déposé une demande d'asile et qui sont en attente de décision concernant leur statut.

... toutes les autres qui sont déjà sur place et qui à un moment donné, du processus ont besoin et ont des questions, ils vont venir à l'accueil soit quand même beaucoup de personnes dans d'autres circonstances, qui ne sont pas juste nouvellement arrivées. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

En ce qui concerne les personnes souhaitant faire une demande d'asile, voir la section [Évolution du service d'Accueil de 2019 à 2022 / Services](#).

2. Révision des processus du triage : Cette recommandation est partiellement appliquée. En ce qui a trait à la mise en place système de triage, le PRAIDA a confié cette tâche à des TS. Les intervenants de l'Accueil apprécient énormément cette pratique et estiment qu'elle a bien contribué à réduire considérablement le nombre de personnes dans la salle d'attente. Dans la pratique, trois TS se relaient ce rôle qui consiste à recevoir les

personnes qui se présentent au PRAIDA. D'une part, les TS s'assurent qu'il s'agit bien de DDA bénéficiaire potentiel des services du programme. D'ailleurs, les intervenants affirment que grâce à cette pratique, le travail de l'équipe Accueil a pu être allégé, car les TS du triage peuvent dès cette étape expliquer à certaines de ces personnes qu'elles ne peuvent bénéficier des services et les réorienter vers d'autres ressources. D'autre part, cette étape permet au TS affecté au triage de vérifier si le besoin du DDA nécessite une intervention d'un TS. À cet égard, il arrive souvent que, lors du triage, les TS puissent répondre à des demandes d'information rapide ou des questions sur les différentes démarches.

Définitivement, le système de triage a permis de désengorger l'équipe Accueil et les TS peuvent désormais se concentrer sur les besoins nécessitant une intervention.

Maintenant c'est vraiment là le triage, est-ce que c'est l'information, est-ce que le client est prêt pour que on le fasse rentrer chez mes collègues, est-ce que c'est simplement pour une question ...de ou est-ce que c'est un client qui n'a rien à voir à PRAIDA, il y avait juste ce que je peux dire immédiatement ou pas, appelle ton avocat tu es en retard pour tes démarches des choses simples que quand la personne arrive ou oui tu veux dépannage, mais tu n'es pas allé à l'aide sociale c'est c'est dire vas-y immédiatement voilà des choses immédiates et puis pour celui qui ça vaut la peine ça va pas aussi qu'on peut pas traiter là on dit non, la personne va entrer on le dit dans le dossier du coup on a déjà un dossier de celui qui rentre. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Par ailleurs, les participants ont exprimé une inquiétude par rapport à leur manque d'expérience face à des cas qui présentent des besoins au niveau de la santé, expliquant ainsi que la présence d'une infirmière dans l'équipe du triage serait souhaitable.

3. Suivi court terme à l'Accueil : cette pratique n'est pas exercée de façon systématique dans les processus d'intervention à l'Accueil. D'ailleurs, lors des groupes de discussion les avis des participants étaient divergents. En effet, certains intervenants déclarent qu'ils accordent parfois des rendez-vous pour une ou deux rencontres à des DDA qui n'ont pas besoin d'un suivi à long terme, alors que d'autres déclarent qu'ils ne se sentent pas encouragés à faire un suivi à court terme, ou ne considèrent pas que le rôle de l'équipe Accueil est de faire un suivi, même à court terme, car, au PRAIDA, il y a bien une équipe qui assure le suivi des usagers qui en ont besoin; les autres seront référés vers des services à l'extérieur.

Tu peux, ça dépend, mais normal, ça dépend parfois, moi je donne, je donne rendez-vous deux, trois. Mais si je vois que je vais avoir besoin de plus de trois rendez-vous, honnêtement pour moi ce n'est pas plus l'accueil ça. L'idée c'est que tu fais un rendez-vous, et puis, que tu que tu réponds à tous les besoins, de lui, et après tu vas demander lui, de venir à l'accueil, s'il a besoin de voir un autre TS. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

J'ai pas nécessairement l'impression qu'on [m'a] nécessairement, encouragé à suivre cette pratique-là, de garder des suivis parce nécessairement, en faisant, ça après ça, ça fait en sorte qu'on peut voir moins de gens qui arrivent, donc moi, c'est personnellement c'est ça que j'ai senti que j'ai pas été encouragé à faire ça, même si je sais que je peux le faire et puis il y a certaines personnes je vais faire un peu plus, mais, c'est comme ça, je l'ai senti. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Mais à l'accueil, l'idée c'est que, on ne prend pas plusieurs rendez-vous avec la même personne, parce que on, on doit voir les gens qui euh, qui viennent d'arriver. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Moi, j'essaie d'expliquer qu'il y a Accueil psycho social au PRAIDA et Suivi. Suivi, ça veut dire plusieurs rencontres avec plan d'intervention, des objectifs, etc. Et ça s'appelle suivi, alors que l'accueil, c'est ponctuel, c'est quand vous avez besoin, et cetera (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Lors des discussions, les participants ont expliqué que cette recommandation était compliquée à mettre en œuvre à l'Accueil à cause de l'imprévisibilité de l'achalandage pour chaque journée, ils ont aussi souligné que les lundis sont d'habitude les journées qui connaissent une charge de travail importante du fait de l'accumulation de nombre de cas de DDA qui arrivent au Québec pendant la fin de la semaine et qui attendent l'ouverture des portes du PRAIDA le lundi pour s'y présenter.

C'est ça une des plus grosses caractéristiques de l'accueil, c'est l'imprévisibilité. On ne connaît pas, pas seulement la personne qu'on ne connaît pas, mais le contexte global combien de personnes vont arriver une journée donnée, etc.[...], et donner un rendez-vous, mais ça peut être un peu risqué dans le sens que on peut se retrouver dans la difficulté de gérer la situation tout simplement [...]c'est pour ça, ça a été même clairement explicité que essayer d'éviter de donner un rendez-vous pour ne pas se retrouver dans une situation difficile à gérer, mais pas c'est aussi ne pas donner de fausses attentes aux personnes, c'est par respect des personnes également si on n'est pas certaine dans notre capacité faisabilité, mais essayez un peu d'éviter. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Du côté de l'équipe de gestion, un suivi à court terme au niveau de l'Accueil a beaucoup d'avantages, pourtant il n'est pas officialisé à cause du manque de ressource. Néanmoins, la gestion laisse une marge de manœuvre aux intervenants de l'Accueil pour juger de la possibilité ou non de rencontrer des bénéficiaires qui nécessiteraient un suivi à court terme.

Il fallait trouver un équilibre entre je réponds au volume avec une équipe qui était réduite, puis des gens de la communauté aussi qui ont des besoins, puis fallait conjuguer tout ça. [...] C'est comment répondre à tous ces nouveaux là qui arrivent auxquels on doit stabiliser là de toute façon dans leurs besoins de base. Puis, en même temps, ne pas fermer la porte aux autres non plus. Donc, euh, c'est pas évident. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

4. Notes de suivis : cette recommandation était formulée dans le but de laisser aux intervenants le temps d'écrire leurs notes. Les intervenants de l'Accueil ont affirmé que cette tâche était simplifiée grâce à la création d'un canevas qui leur permet de reprendre des informations similaires et de les adapter au besoin en y ajoutant les détails pertinents selon les cas.

Ouais Ben c'est sûr moi personnellement je fais toujours mes notes à moins d'exceptions ou une urgence je fais toujours mes notes, après chaque client et puis il y a quand même des outils qui ont été un peu développés par les TS, que moi par exemple quand je suis arrivé c'est [nom de personne] qui m'a transféré comme un document qui m'a aidé pour construire mes notes donc j'utilise ça un peu comme comme modèle, mais c'est ça je l'ai fait toujours l'un après l'autre et puis la plupart du temps ça me prend pas beaucoup de temps personnellement parce que souvent c'est la même chose on fait beaucoup de copier-coller, après ça c'est juste de rajouter un peu son selon la situation, mais sinon je dirais pas que c'est ça qui me prend plus de temps-là, à moins que ce soit vraiment comme un cas difficile ou que je dois vraiment comme mettre plus information, mais les nouveaux clients les gens comme un peu qui , c'est pas très très long ouais . (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

On a moi j'ai des canevas de notes je fais [copier-coller] et j'ajouterai plus d'information s'il y a quelque chose de pertinent je peux l'ajouter, mais la plupart de mes notes sont les mêmes et je fais, mais stats une à deux fois par semaine... (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

De plus, pour les cas qui arrivent en famille avec des enfants, les TS ne créent pas de dossier spécifique pour les enfants, mais ils ajoutent les notes qui les concernent sur le dossier de l'adulte qui les prend en charge.

On faisait les notes comptables de tout le monde, donc c'était comme ça diminue beaucoup ça été coupé beaucoup ces tâches administratives donc en fait le dossier, ils ouvrent les dossiers pour les adultes on met dans les notes, dans les dossiers de l'adulte, pas besoin de mettre de notes dans le dossier des enfants sauf si c'est quelque chose, l'enfant avait un besoin particulier et on fait une note et on va mettre et n'a pas besoin de faire de note comptable partout on saisit, donc c'était comme ... les tâches administratives ont un peu, on peut dire parce que honnêtement, donc c'est, ce qui a soulagée pour le travail à l'accueil, c'est c'est rare qui, on aurait aujourd'hui la journée comme ça là; ... si on n'avait pas toutes ces systèmes qui a été mis là. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Ces dispositions ont permis de réduire nettement le temps alloué à la prise de notes et à la réédition de comptes; un temps précieux qui, pour les intervenants, sert à bonifier l'intervention auprès des DDA.

5. Critères de référence au suivi : cette suggestion avait été formulée pour clarifier la confusion quant aux critères de référence au suivi qui a été révélée lors des groupes de discussion de l'évaluation de 2019. Ainsi, le but de cette recommandation est d'optimiser l'utilisation des ressources humaines, car la clarification des critères de référence permettra de mieux juger la nécessité d'une référence et réduira ainsi la charge de travail de l'équipe du Suivi.

À cet effet, le PRAIDA a mis à disposition des intervenants de l'Accueil un aide-mémoire qui décrit les services offerts par l'équipe du Suivi et les modalités d'accompagnement, les problématiques prises en charge et les critères d'éligibilité. L'aide-mémoire explique également la procédure à suivre lors de l'assignation d'un cas à l'équipe Suivi.

Bonne question ! Bin, premièrement, on l'a défini sur papier. On l'a défini pour nous, pour nos partenaires. Je pense que d'avoir une lecture sur papier comme ça pour tout, bin ça va mieux., on a aussi mieux défini l'équipe-suivi, fait que c'est ça va plus, tsè c'est quoi l'équipe-suivi, c'est quand ça commence et quand ça finit là parce que ça finit aussi là, c'est ça, fait que ça aide aussi à mieux comprendre, bin je pense que le chef d'équipe aussi ça aide parce que des fois je me questionne est-ce que je devrais faire une référence ou non, je peux aller consulter le chef d'équipe pour voir qu'est-ce qu'il en pense, puis je pense que le travail de la SAC ... aussi ça aide à comprendre les dossiers puis à savoir, bin est-ce que ça nécessite un suivi. Fait que je pense que c'est tout qu'est-ce qu'on a mis en place qui a dû aider. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Ça [les critères pour référer au suivi], ça doit être en lien ... les problématiques doivent être en lien avec le parcours de la personne, c'est ça qui est. Mais il y aurait plusieurs problématiques, mais l'essentiel que ça soit en lien avec le parcours de la personne. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Bien que l'existence de cet aide-mémoire ait permis de clarifier les critères pour le référencement, il demeure un outil méconnu par certains de nos participants aux groupes de discussion. Ces participants déclarent se fier à leur jugement professionnel pour déterminer l'éligibilité des demandeurs d'asile qu'ils rencontrent pour une prise en charge par l'équipe du suivi.

Mais c'est le jugement, il n'y'a pas vraiment une grille, c'est des fois, mais on a quand même les documents qu'on a faits là pour le, les suivis qu'on partage à

nos partenaires aussi qui disent c'est quoi la clientèle cible, les problématiques en ligne, si vous en avez besoin ça. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Un intervenant déclare : « Les critères de références du suivi, moi je ne les connais pas encore de manière très claire. Ça va plus aller selon mon jugement... » (Intervenant du PRAIDA, GD mixte 2022). Alors qu'un autre a dit à propos de l'aide-mémoire : « On a un guide là pour référer faire le suivi, mais je ne pourrais pas dire les critères là, par contre ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Des participants du service de l'Accueil soulignent que pour référer au suivi, il faut que la problématique soit en lien avec le parcours migratoire.

Ça, ça doit être en lien les problématiques doivent être en lien avec le parcours de la personne, c'est ça qui est. Mais il y aurait plusieurs problématiques, mais l'essentiel que ça soit en lien avec le parcours de la personne. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

6. Matériel d'information pour les DDA : cette suggestion avait pour objectif de profiter du temps d'attente pour transmettre des informations d'ordre général aux DDA, d'autant plus que les participants ont déclaré à l'époque qu'ils avaient plusieurs informations importantes à communiquer aux DDA lors de la première rencontre, et qu'ils se trouvaient souvent dans des situations où ils devaient ajuster la quantité d'informations prioritaires à transmettre selon les situations.

Dans cette optique, l'équipe du PRAIDA finalise actuellement un projet dans ce sens, il s'agit de capsules qui vont être diffusées dans la salle d'attente et sur *YouTube* dans plusieurs langues, et qui vont transmettre des informations de base aux DDA en ce qui concerne les procédures, notamment à ceux qui sont hébergés dans les hôtels de débordement gérés par les autorités fédérales et qui sont dans l'impossibilité de se rendre au PRAIDA dans l'immédiat.

Oui. Ben en fait les capsules vidéo c'est euh, c'est un projet qui, ça fait longtemps qu'on travaille là-dessus, et puis qui finalement là, débouche parce qu'avec la pandémie on avait dû [...] On avait dû mettre ça sur pause. Mais oui en fait c'est de créer des capsules vidéo à l'intention des demandeurs d'asile, qu'on va rendre disponibles dans différentes langues, éventuellement ça va être des voice over mais en tout cas en attendant ça va être avec la possibilité de changer les paramètres dans YouTube, étant donné que ça va être hébergé sur YouTube. Ça va être un mélange super cool de graphic recording, [d'employés] du PRAIDA, d'images du PRAIDA et puis bah en fait il y a la première capsule introductive où on leur souhaite la bienvenue, que on leur explique grosso modo c'est qui,

comme éventuellement là à l'heure actuelle étant donné qu'ils sont dans les sites du fédéral, ben qui sont pas encore rendus à nous, mais qu'éventuellement ils vont pouvoir, ben ils vont pouvoir obtenir des services du PRAIDA. Là on explique les principales démarches là à l'heure actuelle, sur quoi vous devriez commencer à vous pencher. Euh, mais aussi l'objectif il va comme avoir cette thématique. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Les intervenants, de leur part, soutiennent aussi cette piste d'amélioration, et croient bien que c'est un moyen de diffusion de l'information qui existe ailleurs et qui pourrait aussi fonctionner au PRAIDA.

À un moment donné, c'était de faire des capsules, des sites internet, des capsules ... Mais ça je pense que c'est des pistes de solution...des capsules en différentes langues ! Tous les gens, généralement ont un cellulaire, ont accès au Wifi des fois ils sont toute la journée à attendre quelque part...donc ils peuvent se brancher là, pour écouter...Pis, on avait parlé aussi, des écrans qui diffusent les informations, qu'on voit dans les bureaux...voir notre médecin on a de l'information, Au bureau d'aide juridique, avant il y avait l'information. Donc je me dis ici on peut avoir l'information comme ça là sur un téléviseur. (Intervenant du PRAIDA, GD mixte, 2022)

Certains intervenants pensent même que de telles vidéos pourraient préparer les DDA à l'intervention du TS de l'Accueil en l'initiant aux informations qui vont lui être expliquées.

Moi, c'est quelque chose qui est en lien avec l'amélioration des services Accueil. Et on parle beaucoup de capsules à l'hébergement, capsule (vidéo). Mais moi je pense que ce serait aussi une bonne idée d'avoir les mêmes types de capsules, qui va, qui vont être (podscat) peut être un résumé de l'orientation, en fait, je mettais les premières démarches en 3 [langues], en anglais, en français, en espagnol [...], les personnes qui attendent ne ne ne ne[...] perdent pas leur temps à à faire autre chose, mais [...] ils ont déjà comme une première compréhension de ce qui va de de ce qui va être expliqué davantage dans les bureaux ne. Je pensais à ça. Je trouve que ce serait ... ce serait bénéfique pour pour [...], les clients qui attendent à la réception. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Lors des groupes de discussion de l'évaluation actuelle, l'équipe de gestion a déclaré que la diffusion des capsules sur Internet pourrait bien répondre à des questions que plusieurs DDA se posent et éviter ainsi qu'ils ne se déplacent pour rien.

Oui, fait que je pense que peut-être que ça peut aider à répondre à certaines questions et éviter que les personnes se déplacent pour rien, et là je me disais tant qu'à voir les capsules vidéo peux-tu revoir notre site internet qui donnait un petit peu de « boom », puis euh il donnait aussi du contenu qui serait euh... (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

7. Programme de formation cyclique : voir la section [Évolution du service d'Accueil de 2019 à 2022 / Ressources / ressources humaines](#)

8. Espace de rencontres interéquipes : cette recommandation formulée à la suite de l'évaluation de 2019 visait d'outiller les intervenants afin du mieux intervenir auprès des DDA d'une part, et mettre à la disposition des intervenants un espace de partage et de communication qui favoriserait la cohésion entre les acteurs et accroître le sentiment d'appartenance.

Les participants aux groupes de discussion de l'évaluation actuelle déclarent que des espaces de rencontre étaient bien disponibles auparavant, mais qu'ils ont été soit abolis à cause de la charge de travail, soit transformés en rencontre à distance à cause de la COVID-19. La forme de rencontre à distance était moins appréciée par les intervenants qui trouvaient que le partage était beaucoup mieux en présentiel.

Avant [...], une fois par mois, on organisait un une réunion TS et infirmières pour parler de cas ou de collaboration, mais avec la charge actuelle de travail, on a aboli ça, donc ça a pas lieu puis, mais il y avait cette ouverture là là de la part des gestionnaires de mettre ça en place fait que ça, c'était bien. non, moi de mon côté c'est vraiment dans l'informel. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

À partir du moment où les rencontres sont par Teams là, et puis ça c'est, je pense que c'est de la mauvaise volonté de personne, mais on se sent vraiment moins interpellé quand il y a un écran interposé avec des questions. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

9. Rôle des agents de sécurité : voir la section [Évolution du service d'Accueil de 2019 à 2022 / Ressources / ressources humaines](#).

10. Ressources d'interprétation : lors de l'évaluation de 2019, les bénévoles étaient une ressource importante pour l'interprétation afin de faciliter la communication entre les intervenants du PRAIDA et les DDA. Le rapport d'évaluation de 2019, en référence à d'autres études au sujet de l'interprétation, démontre qu'avoir recours un interprète formel lors d'une intervention était davantage approprié afin d'assurer une meilleure qualité, efficacité et sécurité (Bentayeb, Leclair Malette et Marineau, 2019). En outre, faire appel à un interprète qui a des appartenances communes, que ce soit sur le plan culturel, religieux ou autre avec le bénéficiaire, nuit au déroulement de l'intervention. De ce fait, l'équipe

d'évaluation avait suggéré de s'assurer de la disponibilité d'interprètes formels lors des interventions auprès de DDA.

À partir de ce qui ressort des discussions de groupe de 2022, nous avons constaté que les intervenants de l'Accueil apprécient énormément le fait d'avoir accès à plusieurs ressources pour solliciter les services d'un interprète lors de leurs interventions. En effet, les intervenants du PRAIDA ont accès à plusieurs ressources d'interprétation :

- Des intervenants multilingues ;
- Des interprètes disponibles sur place pour certaines langues telles que l'espagnol, le créole et l'arabe, ainsi que l'ukrainien depuis quelques mois ;
- Le Réseau d'interprétation à distance de l'Ontario (RIO) ;
- La banque interrégionale d'interprètes (BII) ;
- Les bénévoles.

La décision de recourir à l'une ou à l'autre de ces ressources est à la discrétion des intervenants.

[À la réception,] l'agent administratif peut écrire la langue demandée donc là à ce moment-là soit qu'on va utiliser un interprète qui en présentiel, mais ça s'est limité dans les choix de demandes là c'est pas mal juste espagnol et créole en présentiel que j'ai vu, sinon après ça [...] On a une banque d'interprète que c'est des gens qui travaillent à notre compte, qu'on peut appeler par téléphone dans le fond puis ça se fait très bien là on les met sur speaker, et puis on parle avec la personne sinon dernier, dernier recours s'il y a personne dans la banque d'interprètes de disponible on va utiliser RIO, mais ça c'est un, moi j'aime moins ça, mais je le fais quand j'ai pas le choix c'est plus un service à la clientèle téléphonique en Ontario, donc euh, ils connaissent rien du PRAIDA, ils ne savent pas on est qui, ils vont juste répondre à des appels toute la journée et puis c'est juste en anglais donc on peut pas leur parler en français, mais ils sont très pratiques dans certaines langues qui sont peut-être un peu plus difficiles à trouver des interprètes dans la banque d'interprète. C'est pas mal les 3 façons, moi j'utilise cela tous les jours. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Grâce au nouveau système mis en place au PRAIDA, les intervenants de l'Accueil ont accès à plusieurs informations sur les DDA dont la langue ? avant le début de l'intervention. Alors, les intervenants qui parlent une deuxième langue peuvent bien s'assigner les DDA qui parlent la même langue. D'ailleurs, un intervenant a déclaré : « donc on va ... voir dans la liste parfois c'est qu'est-ce que..... C'est la langue, si je vois quelqu'un qui parle [ma

langue] donc je ne vois pas qui j'ai encore du temps de prendre je vais prendre cette personne » (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022).

Les intervenants de l'Accueil ont exprimé une préférence particulière pour les interprètes qui ont de l'expérience dans le travail avec le PRAIDA à cause de leur connaissance du contexte.

Quand l'interprète connaît le contexte parce que depuis des années il interprète avec PRAIDA, et cetera. Parfois pour sentir à l'aise de dire des choses de transport, et cetera, quand le contexte n'est pas connu, par exemple dans le cas des RIO, les interprètes qui ne connaissent pas, et cetera. Mais en ce moment-là, parfois, il faut l'expliquer de quoi il s'agit. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Les intervenants ont souligné la facilité d'accès à ces services et ont rapporté que la durée moyenne pour y accéder était relativement courte (15 min au maximum selon l'estimation d'un participant. « [...], on a plusieurs options on peut appeler les interprètes et on le trouve dans 15 min, le maximum ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022).

Bien que les intervenants soient satisfaits de la disponibilité des ressources, il n'en demeure pas moins qu'ils rencontrent des défis particuliers lors des interventions avec interprètes, notamment la difficulté de trouver des interprètes pour certaines langues comme le pendjabi, « Nous nous avons déjà notre difficulté pour avoir un interprète en pendjabi ». (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022).

Les intervenants ont aussi tendance à faire des interventions plus longues, car ils veulent profiter de la présence de l'interprète pour transmettre un maximum d'informations à leur usager. « Je pense qu'il y aura tendance à faire des interventions encore plus longues quand les interprètes sont là ! On se dit "Il faut que j'en profite, mon interprète est là." » (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022).

Les participants ont aussi souligné que certains interprètes avaient tendance à faire de l'intervention. « Le phénomène de l'interprète qui fait de l'intervention? Oui, ça, ça existe aussi en tout cas j'ai ça. » (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022). Alors que d'autres ne traduisaient pas fidèlement les propos de l'intervenant. « Avec certains interprètes, des fois, l'ampleur de ce qu'on qualifie, de ce qu'on demande, n'est pas fidèlement rendue. » (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022)

En outre, les intervenants peuvent aussi avoir recours aux bénévoles comme ressource

supplémentaire d'interprétation.

Comme la semaine dernière j'avais une madame unilingue [du Pendjabi] donc j'ai fait appel à une de nos bénévoles qui parle pendjabi pour l'aider, mais au niveau des langues on a beaucoup de bénévoles haïtiens qui parlent créole qui sont super, mais on n'a pas de bénévole qui parle Turque. (Intervenant PRAIDA, GD mixte, 2022)

11. Ligne téléphonique d'information : cette recommandation avait pour objectif d'assurer aux DDA et aux partenaires un moyen de communiquer avec le PRAIDA. Cette ligne était censée éviter le déplacement des DDA aux locaux du PRAIDA lorsqu'il s'agit de questions d'information et alléger, ainsi, le travail des intervenants de l'Accueil.

Le PRAIDA a mis en place deux boîtes vocales en début de la pandémie de la COVID-19, une à la disposition des professionnels et une à la disposition des DDA, et ce, pour pouvoir remédier aux effets des restrictions de santé publique que le gouvernement avait appliquées pour ralentir la propagation du virus, et qui auraient pu compliquer l'accès au PRAIDA. Cette solution pour répondre aux besoins en informations des DDA et des partenaires peut être considérée comme une alternative à la recommandation de créer une ligne téléphonique 1-800. D'ailleurs, les acteurs du PRAIDA reconnaissent l'utilité et la pertinence de ces boîtes vocales qui semblent être des outils à pérenniser.

Ces boîtes vocales sont prises en charge d'abord par les agents administratifs qui font le tri dans les messages et inscrivent les appels sur un fichier Excel, puis un intervenant ou une infirmière s'occupera de faire le suivi téléphonique selon les disponibilités.

[...] là, les gens appellent, laissent les messages [...] les agents administratifs prennent les notes, mettent dans Excel, ça fait que, c'est euh, tout le monde a accès, de l'Accueil donc là, on appelle le numéro et on, on pourra faire la demande de la personne. On a essayé de répondre par téléphone, parfois on ..., on envoie le courriel, on va dire qu'on envoie ça par courriel, indépendant de la situation ou on prend des rendez-vous pour cette personne, on donne un rendez-vous au PRAIDA, où on demande de venir, à l'accueil, n'importe quel jour, de tel jour à tel jour, donc, mais on essaie de répondre tout au téléphone, parce que surtout les gens de l'hôtel⁶ sont les gens, qui plus appellent dans la boîte vocale. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

12. Formation au profit des organismes partenaires : le but escompté d'instaurer une telle formation était de consolider le rôle de liaison entre les DDA et les ressources du

⁶ Les hôtels de débordement : des lieux où sont logés les demandeurs d'asile qui arrivent au Québec avant d'être hébergés dans les sites gérés par le PRAIDA.

milieu joué par le PRAIDA comme étant une référence dans le domaine, et pour sensibiliser les organismes qui travaillent avec les DDA quant au statut et aux droits de ces personnes. Les participants aux groupes de discussion considèrent que le PRAIDA n'est pas assez connu, même auprès d'autres équipes du CIUSSS auquel est rattaché le programme. Les acteurs du PRAIDA croient que des efforts sont encore nécessaires dans ce sens, particulièrement dans le contexte du roulement du personnel dans le réseau de la santé et des services sociaux. Pareillement, une méconnaissance du PRAIDA donne lieu à des situations où l'on réfère au programme des personnes dont le besoin n'est pas couvert par son mandat.

C'est vraiment énorme. Un énorme mandat très large, puis à chaque fois, que ce soit avec le roulement, que ce soit avec des régions [...] qu'on n'est pas connues, même quand on dit que notre propre CIUSSS, il faut travailler fort pour faire reconnaître que ces gens-là doivent adhérer un un programme dans le CIUSSS, ben tu dis Oh là là tu sais, on est loin de la coupe aux lèvres. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Je pense que le rôle du PRAIDA, en tout cas, du côté infirmier [...] tsé parfois on fait des références, on reçoit des références de médecins qui disent de voir les infirmières au PRAIDA pour le côté infirmier alors qu'il n'a pas de médecin associé directement, mais à la CDARc'est quoi le PRAIDA c'est quoi qu'est-ce qu'on peut, mais comment ça se fait que vous avez pas de médecins donc c'est des fois tu sais on envoie à l'urgence nous on envoie quelqu'un à l'urgence et le médecin va dire, mais PRAIDA oui, mais on a besoin de plus là-dessus. (Intervenant PRAIDA, GD Équipe Accueil, 2022)

Lors des discussions de groupe, nous avons pris connaissance que des membres de l'équipe de gestion du PRAIDA animent des séances de sensibilisation en présentiel ou en ligne auprès de certains partenaires en vue de faire connaître le PRAIDA ainsi que pour démystifier les préjugés qui circulent au tour des DDA et sensibiliser à leur réalité. « C'est des présentations, mais il y a 2 formules, il y'a la formule en présentiel et il y'a la formule en ligne [...] et puis il y a des quizz ». (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Le PRAIDA vise également la sensibilisation de la relève dans le domaine de la santé et des services sociaux en intervenant dans des cours administrées à l'Université de Montréal. « C'est vraiment, j'aime vraiment ça, cette euh, cette sensibilisation-là, même puis tu sais maintenant on est même inscrit dans certains cours à l'UdeM, dans la maîtrise en santé publique on va dans 2 cours ». (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Oui c'est ça, on veut sensibiliser la relève, parce qu'on sensibilise, c'est la relève,

qui va être sensibilisée et les jeunes aussi maintenant sont rendus beaucoup plus ouverts à ça. On a peut-être la même chose. Ça va être les 2 facultés de médecine, de l'UdeM et McGill, on accueille des stagiaires en observation et puis on les sensibilise dans l'espoir de.... (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Lors des séances d'information qu'ils animent, les membres de l'équipe abordent plusieurs points portant sur les différents contextes qui provoquent de tels déplacements des populations.

On déconstruit les mythes surtout par rapport aux traversées [irrégulières] pour briser les préjugés. Et puis après on embarque dans le euh, dans la thématique, mais c'est super bien fait, je vais vous en parler parce que parce que je suis bien fière. (Équipe de gestion PRAIDA, 2022)

Ces séances d'information offrent ainsi autant le contexte migratoire des DDA, les conditions durant la trajectoire que les démarches particulières au Québec, notamment :

- Les déplacements internationaux, les principales crises, les tendances de ces mouvements;
- Les différentes trajectoires et les conditions de voyage au Canada, en Europe et en Amérique latine;
- La trajectoire à partir d'un poste frontalier, les routes migratoires;
- Les particularités du Québec en matière d'asile;
- Les préjugés et les mythes liés aux entrées irrégulières des DDA ;
- Les lois qui régissent les demandes d'asile et les droits auxquels le statut de DDA donne accès au Québec.

5. Discussion

Les objectifs visés par cette évaluation étaient de :

- Décrire les pratiques d'accueil des demandeurs d'asile à l'international
- Actualiser le fonctionnement du service d'Accueil du PRAIDA
- Documenter l'intégration des recommandations formulées par l'équipe d'évaluation en 2019 dans les pratiques de l'équipe Accueil

Le grand défi de cette évaluation était de pouvoir documenter les pratiques d'accueil des DDA à l'international. D'après nos recherches, il n'y a pas beaucoup d'études qui traitent ce sujet. Ce qui suggère que ce domaine de recherche reste encore à creuser par la communauté scientifique.

En ce qui concerne notre deuxième objectif, les discussions de groupe ont permis d'avoir une vue d'ensemble sur le fonctionnement de l'équipe d'Accueil du PRAIDA et de dresser un modèle logique à jour de ce service. D'ailleurs, le comité aviseur pourrait bien faire cet exercice et actualiser ce modèle logique périodiquement afin de suivre l'évolution du fonctionnement de ce service qui est considéré comme la porte d'entrée des DDA. En effet, les DDA qui arrivent à la province par différentes voies, et qui s'adressent au PRAIDA pour bénéficier de ses services rencontrent en premier lieu un intervenant de l'équipe d'Accueil. Celui-ci procède à l'évaluation sommaire de leur situation et répond à leurs besoins de base pour ensuite les orienter vers d'autres ressources à l'interne ou à l'externe, selon le cas. Les études scientifiques au sujet des DDA montrent que, généralement, ces derniers ont des besoins ponctuels liés à la stabilisation de leur situation comme le logement, la nourriture et la scolarisation de leurs enfants (Frigoli, 2004; Lacroix, 2004). Dans ce sens, les intervenants de l'Accueil transmettent aux DDA lors de leurs rencontres des informations concernant les démarches d'immigration, mais aussi, des informations sur le logement, les procédures pour inscrire les enfants à l'école, etc.

En plus de ces besoins de base, les DDA ont souvent des problèmes de santé complexes à leur arrivée. Cette fragilité de santé résulte notamment du manque d'accès aux soins dans les pays d'origine et aux conditions du voyage vers les pays d'accueil (Chuah et al., 2018). Ainsi, les intervenants de l'Accueil du PRAIDA fournissent aux DDA des informations sur la couverture de santé dont ils bénéficient et réfèrent les personnes qui nécessitent une prise en charge aux ressources adéquates, comme les CLSC ou les cliniques. Néanmoins, les intervenants ont bien souligné que les références dans le système de la santé s'avèrent parfois compliquées.

Afin de permettre aux DDA de mieux naviguer dans le système, les intervenants du PRAIDA s'inscrivent de plus en plus dans une approche d'habilitation de leurs usagers à travers un rôle d'éducation pour leur expliquer les particularités du système au Québec

(Lau et Rodgers, 2021). Les travailleurs sociaux accompagnent les DDA dans leurs démarches de réinstallation dans les pays d'accueil, mais cette tâche n'est pas toujours facile, notamment à cause des contextes politiques qui limitent la capacité de fournir des services sociaux adéquats et engendrent chez les intervenants un sentiment d'impuissance et de frustration (Field, Chung et Fleay, 2021).

Alors que la langue de communication est décrite comme un enjeu majeur dans l'intervention auprès des DDA dans la littérature scientifique internationale (Lau et Rodgers, 2021), les intervenants du PRAIDA disposent de plusieurs ressources d'interprétation assez accessibles. Néanmoins, il n'en demeure pas moins qu'ils affrontent certains défis tels que la disponibilité de certaines langues et le manque de professionnalisme de certains interprètes.

Et pour terminer, il est important de souligner que le fonctionnement du service d'Accueil a considérablement évolué depuis l'évaluation de 2019. En effet, le PRAIDA a mis en place des mécanismes de travail qui ont amélioré l'intervention auprès des DDA. Premièrement, le système de triage qui consiste à déterminer si la personne qui se présente au PRAIDA fait partie de la clientèle prise en charge par l'Accueil ou non et si l'on peut rapidement répondre à un besoin ponctuel ne nécessitant pas toute une rencontre avec un T.S. ou une infirmière. Ce système a réduit le nombre de personnes se retrouvant à l'Accueil, donnant ainsi aux TS plus de temps l'intervention. Deuxièmement, la mise en place d'un système qui donne aux TS accès à des informations notées par les agents administratifs de la réception, telle que le nombre de personnes dans la salle d'attente, les langues parlées par les DDA, etc. ce qui leur laisse la possibilité de mieux organiser leurs interventions. Troisièmement, les extensions de l'hébergement sont transférées à l'équipe d'hébergement pour éviter au DDA de se déplacer jusqu'au PRAIDA pour faire leurs demandes. Et quatrièmement, la création d'une boîte vocale pour les professionnels et une autre pour les DDA afin de répondre aux questions des partenaires et d'éviter au DDA de se déplacer uniquement pour des demandes d'information.

CONCLUSION

La réalisation de ce rapport visait la description des pratiques d'accueil des demandeurs d'asile à l'international, l'actualisation du fonctionnement du service d'Accueil du PRAIDA, et la documentation de l'intégration des recommandations formulées par l'équipe d'évaluation en 2019 dans les pratiques de l'équipe Accueil.

Cette expérience était une belle occasion pour découvrir les pratiques de l'évaluation dans le réseau de la santé et des services sociaux, et m'a permis de développer des connaissances par rapport aux principes de l'éthique, ainsi que d'acquérir des compétences qui ont trait à la récolte et à l'analyse des données qualitatives.

Cette évaluation nous a permis de constater l'évolution considérable du fonctionnement du service d'Accueil au PRAIDA, qui est le fruit des efforts d'une équipe de gestion dynamique et engagée et le résultat de l'application de certaines recommandations issues de l'évaluation du fonctionnement de l'offre de service PRAIDA 2019.

Finalement, nous tenons à signaler que l'un des défis auxquels nous avons fait face lors de la réalisation de cette évaluation est le nombre réduit des études scientifiques qui documentent les bonnes pratiques de l'accueil des demandeurs d'asile à travers le monde. Ainsi, le champ des pratiques d'accueil des DDA constitue un champ de recherche fertile pour la communauté scientifique.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Ahmadinia, H., Eriksson-Backa, K., et Nikou, S. (2022). Health-seeking behaviours of immigrants, asylum seekers and refugees in Europe: a systematic review of peer-reviewed articles. *Journal of Documentation*, 78(7), 18-41. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/JD-10-2020-0168>
- Asgary, R., Charpentier, B., et Burnett, D. C. (2013). Socio-Medical Challenges of Asylum Seekers Prior and After Coming to the US. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 15(5), 961-968. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s10903-012-9687-2>
- Bentayeb, N., Leclair Mallette, I.A. et Marineau, É. (2019). Évaluation du fonctionnement et de l'offre de service du Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal, p. 24, 29-32, 120-128.
- Brunet, A., Riopel-Blais, C., et Siche, F. (2021, mai). Webinaire PRAIDA mineur.e.s non accompagné.e.s, PRAIDA, CCOMTL – Travailleuses sociales - Présentation pour le CERDA. Repéré sur le site <https://cerda.info/wp-content/uploads/2021/06/Webinaire-PRAIDA-MNA-1.pdf>
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal (2022). Aide-mémoire, Équipe de suivi psychosocial PRAIDA, Adulte, Document interne.
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de l'Île-de-Montréal (2021). Cadre de référence sur le développement de pratiques de pointe dans le secteur social et des services sociaux
- Chuah, F. L. H., Tan, S. T., Yeo, J., et Legido-Quigley, H. (2018). The health needs and access barriers among refugees and asylum-seekers in Malaysia: A qualitative study [Article]. *International Journal for Equity in Health*, 17(1), Article 120. <https://doi.org/10.1186/s12939-018-0833-x>
- Cohen-Émérique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Santé mentale au Québec, 18(1), 71-91. <https://doi.org/10.7202/032248ar>

- Cousins, J.B., et Whitmore, E. (1998), Framing participatory evaluation. *New Directions for Evaluation*, 1998: 5-23. <https://doi.org/10.1002/ev.1114>
- Damen Roxy Elisabeth, C., Dagevos, J., et Huijnk, W. (2022). Refugee Reception Re-examined: a Quantitative Study on the Impact of the Reception Period for Mental Health and Host Country Language Proficiency Among Syrian Refugees in the Netherlands. *Journal of International Migration and Integration*, 23(1), 1-21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s12134-021-00820-6>
- Demony, A. (2016). La recherche qualitative : introduction à la méthodologie de l'entretien. *Kinésithérapie, la Revue*, 16(180), 32-37. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.kine.2016.07.004>
- Field, R. S., Chung, D., et Fleay, C. (2021). Working with Restrictions: A Scoping Review of Social Work and Human Service Practice with People Seeking Asylum in the Global North [Article]. *British Journal of Social Work*, 51(1), 57-76. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa006>
- Frigoli, G. (2004). Le demandeur d'asile : un « exclu » parmi d'autres ? La demande d'asile à l'épreuve des logiques de l'assistance. *Revue européenne des migrations internationales*, 20, 8-8. <https://doi.org/10.4000/remi.981>
- Graham, I. D., Logan, J., Harrison, M. B., Straus, S. E., Tetroe, J., Caswell, W., & Robinson, N. (2006). Lost in knowledge translation: Time for a map? *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 26(1), 13-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/chp.47>
- Lacroix, M. (2004). Les demandeurs d'asile au Canada : quelques enjeux pour la pratique du travail social. *Service social*, 51(1), 45–59. <https://doi.org/10.7202/012711ar>
- Lacroix, M. (2006). Social work with asylum seekers in Canada: The case for social justice. *International Social Work*, 49(1), 19–28. <https://doi.org/10.1177/0020872806059399>
- Lau, L. S., et Rodgers, G. (2021). Cultural competence in refugee service settings: a scoping review. *Health equity*, 5(1), 124-134.

- Müller, M. J., Zink, S., et Koch, E. (2018). The Negative Impact of an Uncertain Residence Status: Analysis of Migration-Related Stressors in Outpatients with Turkish Migration Background and Psychiatric Disorders in Germany Over a 10-Year Period (2005–2014). *Journal of Immigrant and Minority Health*, 20(2), 317-326. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s10903-017-0555-y>
- Newbigging, K., et Thomas, N. (2011). Good Practice in Social Care for Refugee and Asylum-seeking Children [Article]. *Child Abuse Review*, 20(5), 374-390. <https://doi.org/10.1002/car.1178>
- Nosè, M., Turrini, G., Imoli, M., Ballette, F., Ostuzzi, G., Cucchi, F., Padoan, C., Ruggeri, M., et Barbui, C. (2018). Prevalence and Correlates of Psychological Distress and Psychiatric Disorders in Asylum Seekers and Refugees Resettled in an Italian Catchment Area. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 20(2), 263-270. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1007/s10903-017-0629-x>
- Porteous, N. L. (2012). 5. La construction du modèle logique d'un programme. In Dagenais, C., et Ridde, V. (Eds.), *Approches et pratiques en évaluation de programme*. Presse de l'Université de Montréal. doi : 10.4000/books.pum.5976
- Trosseille, N., Gagnon, M.M. et Pontbriand, A. (2019). Intervenir auprès de demandeurs d'asile. Guide à l'intention des intervenants. Centre d'expertise sur le bien-être et l'état de santé physique des réfugiés et des demandeurs d'asile. CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Montréal. 74 p. <https://cerda.info/wp-content/uploads/2019/10/CERDA-Guide-%C3%A0-lintention-des-intervenants-2019.pdf>
- Whitehouse, K., Lambe, E., Rodriguez, S., Pellecchia, U., Ponthieu, A., Van den Bergh, R., et Besselink, D. (2021). A qualitative exploration of post-migration stressors and psychosocial well-being in two asylum reception centres in Belgium. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 17(3), 241-258. <https://doi.org/10.1108/IJMHS-08-2020-0082>