

# Contribution des trajectoires de soins à l'intégration des personnes réfugiées\*

**Autrices :**

Lucienne Martins Borges • Marguerite Tousignant • Mariá Boeira Lodetti • Stéphanie Arsenault • Lucille Langlois • Vitoria Nathalia do Nascimento • Marie-Elisa Fortin - Eugénie Chevette

## MISE EN CONTEXTE

L'intégration est un processus multidimensionnel, graduel et continu, bidirectionnel, touchant à la fois la personne, sa famille et la société d'accueil (TCRI, 2005). Au Québec, les politiques, dont *Une passerelle vers un avenir en santé (Passerelle)*, encadrent l'offre de services en santé destinée aux personnes réfugiées. La **Clinique santé des réfugiés de la Capitale-Nationale (CSR)** constitue la porte d'entrée des trajectoires de soins, soit le parcours d'un usager dans le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). **Cette recherche a permis d'identifier les facilitateurs et les difficultés vécues par les personnes réfugiées dans leurs trajectoires de soins, ainsi que les liens avec le processus d'intégration.**

## LA CSR



### Repère central des trajectoires de soins

En plus de l'analyse des besoins, du bilan de la santé physique et du bilan psychosocial prévus par *Passerelle*, la CSR intervient sur plusieurs aspects :

#### Prise en charge rapide

Comblent les vides de service par une prise en charge rapide

#### Prévention des ruptures de services

Éviter la rupture de services en l'absence d'un médecin de famille

#### Soutien aux intervenants

Soutenir les intervenants du RSSS dans la prise en charge

#### Transmission de l'approche interculturelle

Assurer la transmission des pratiques fondées sur l'approche interculturelle aux intervenants et gestionnaires.



## RELATION INSTITUTIONNELLE

**Les trajectoires de soins constituent l'un des premiers lieux de rencontre entre les personnes réfugiées et la société d'accueil.**

Leur qualité influence la confiance envers les institutions, la continuité des parcours de vie et le processus d'intégration.

## CE QUI FACILITE LES TRAJECTOIRES

### Intervenant sensibilisé

Accès à un intervenant formé et sensibilisé à l'approche interculturelle

### Expériences positives

Expériences vécues dans le réseau favorisant un lien de confiance envers la société d'accueil

### Accompagnement

Accompagnement adapté contribuant au développement de connaissances personnelles, notamment dans l'utilisation de la technologie

### Cohérence besoins usager / intervenant

Cohérence entre les besoins identifiés par l'intervenant et ceux exprimés par l'usager

## CE QUI COMPLIQUE LES TRAJECTOIRES

### Rendez-vous informatisé ou téléphonique

Source de complexité dans l'accès aux soins

### Délais et accès limité

Délais importants et manque d'accès à certains programmes ou services du réseau

### Interprétariat insuffisant

Non-utilisation des interprètes ou recours à des interprètes ad hoc

### Barrières linguistiques

Méconnaissance du français

### Manque d'adaptation culturelle

Divergence entre les besoins jugés prioritaires par l'intervenant et ceux perçus par l'usager

## INTÉGRATION ET PISTES D'ACTION



### Pourquoi ces trajectoires comptent

Les trajectoires de soins sont étroitement liées au processus d'intégration. Pour plusieurs personnes réfugiées, la permanence au Québec dépend de l'accessibilité et de la qualité des expériences vécues dans le RSSS :

### Accès

- ▶ Adapter l'accès aux cours de francisation selon les situations familiales
- ▶ Réduire les délais d'attente pour la prise en charge

### Soutien

- ▶ Favoriser l'utilisation de la banque d'interprètes
- ▶ Faciliter le transport et la prise de rendez-vous

### Pratiques professionnelles

- ▶ Développer les compétences culturelles chez les intervenants
- ▶ Privilégier la co-intervention en dyade interprofessionnelle

### Organisation

- ▶ Élargir le mandat de la CSR
- ▶ Favoriser la collaboration interprofessionnelle et le transfert personnalisé

\*Recherche subventionnée par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) | **Chercheurs :** Lucienne Martins Borges et Stéphanie Arsenault (Université Laval) | **Collaboratrice :** Lucille Langlois (CIUSSS de la Capitale-Nationale)