



# ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT ET DE L'OFFRE DE SERVICES PRAIDA

## SYNTHÈSE

Résumé du projet « Évaluation du fonctionnement et de l'offre de services PRAIDA »  
 Naïma Bentayeb, Isabelle-Ann Leclair Mallette, Émilie Marineau  
[Rapport complet disponible ici >>](#)

### PISTES D'AMÉLIORATION



**CLARIFIER** des éléments autour de la mission et du mandat, de la clientèle ciblée et des critères de référence au suivi. Fixer des objectifs réalistes.



**SERVICES AUX DDA** : mieux adapter l'offre d'hébergement, revoir l'octroi des aides financières.



User d'astuces simples pour réduire la **SURCHARGE** de travail, autour du triage et de la prise de notes.



Développer les **TECHNOLOGIES** : wi-fi, ligne téléphonique, site web, page Facebook, formation iCLSC.



Pour le **PERSONNEL** : des supervisions cliniques régulières, des rencontres d'équipes et aussi interéquipes autour de cas complexes, des formations cycliques, des thérapies en milieu de travail et de la formation préventive sur les enjeux psychologiques vécus par le personnel.



Tisser davantage de **PARTENARIATS** : explorer les besoins, offrir aux partenaires de la formation et de l'information.



Poursuivre la **RÉFLEXION** sur le fonctionnement du PRAIDA et sur les effets attendus et les résultats. Prévoir une étude longitudinale des effets.



**RESSOURCES HUMAINES** : réfléchir au rôle des agents de sécurité, développer le bénévolat et l'interprétariat.

■ DDA : demandeur ou demandeuse d'asile  
 ■ PRAIDA : Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile



## OBJECTIF

Réalisation d'un portrait global de l'offre de services du Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) et de son fonctionnement.

## METHODOLOGIE

Une revue de littérature rapide s'intéressant aux différents modèles développés à l'international pour accueillir des personnes réfugiées et demandeurs d'asile (DDA);

Une analyse documentaire portant principalement sur de la documentation interne du programme PRAIDA. Cette analyse a porté sur 108 documents;

Une évaluation terrain auprès des acteurs et actrices du PRAIDA. Nous avons opté pour un questionnaire qualitatif en ligne (n= 35) et des groupes de discussion auprès des intervenants, intervenantes et des gestionnaires du PRAIDA (n = 49, répartis en 8 groupes).

## MANDAT, MISSION ET OBJECTIFS

Le mandat officiel du PRAIDA est établi par l'entente entre le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Il stipule que le PRAIDA est chargé d'offrir des services psychosociaux et de santé aux DDA qui arrivent au Québec.

La mission du PRAIDA est de faciliter l'établissement et l'intégration des DDA au Québec.

### Objectifs directs

Selon les membres du personnel, ces objectifs sont davantage théoriques, car ils sont parfois difficiles à atteindre en réalité, principalement à cause du manque de ressources.

### Objectifs indirects

Selon les gestionnaires, ils concernent les organismes offrant des services aux DDA (clientèle indirecte), qui devraient être soutenus par le PRAIDA dans leur intervention auprès des DDA et sensibilisés à leur réalité.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Clarifier ce qu'est une mission et la différencier du mandat. Prévoir un document officiel à diffuser auprès du personnel.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Définir des objectifs réalistes, possibles à atteindre dans le temps alloué, selon les situations.



Photo : Oxfam. L'hiver 2013 au camp de réfugié de Zaataari. CC BY-NC-ND 2.0

*La clientèle directe est constituée des DDA, qui peuvent être des personnes seules, des couples, des familles avec enfants, ou des mineures et mineurs non accompagnés.*

## CLIENTÈLE DIRECTE DU PRAIDA

La clientèle directe est constituée des DDA, qui peuvent être des personnes seules, des couples, des familles avec enfants, ou des mineures et mineurs non accompagnés (MNA), c'est-à-dire des jeunes de moins de 18 ans qui arrivent au Québec sans adulte légalement responsable d'eux ou d'elles.

Le PRAIDA peut soutenir les DDA à différentes étapes de la procédure d'immigration :

1. durant la période d'étude du dossier;
2. lorsque la demande est refusée et que le dossier est porté en appel;
3. lorsque l'appel est refusé et qu'un examen des risques avant renvoi (ERAR) est demandé;

4. lorsque le ou la DDA fait l'objet d'une mesure de renvoi qui est temporairement suspendue parce que son pays d'origine est sous moratoire;
5. lorsque le ou la DDA fait l'objet d'une mesure de renvoi et doit préparer son départ.

Une sous-catégorie de la clientèle directe est constituée des personnes souhaitant obtenir un statut de DDA et qui entrent en contact avec le PRAIDA pour de l'information à ce sujet. Il n'y a pas de consensus quant au fait d'offrir ou non des services d'information à ces personnes.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Décider d'inclure ou non ce volet dans l'offre de services officielle du PRAIDA et en informer les membres du personnel.

## SERVICES OFFERTS PAR LE PRAIDA

### Accueil

Généralement le premier contact des personnes se présentant au PRAIDA. Il est offert par des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales qui évaluent sommairement la situation, donnent des informations de base, réfèrent vers les ressources de la communauté et institutionnelles. L'octroi de l'hébergement temporaire et du dépannage leur incombe également, ce qui génère à leur avis un alourdissement de leur charge de travail ainsi qu'un temps d'attente inutile pour la clientèle.

### Soins infirmiers

Des infirmiers et infirmières travaillent aux bureaux du PRAIDA. On y procède à l'évaluation, l'orientation et au référencement de la clientèle présentant une condition nécessitant une évaluation et une prise en charge médicale rapide. On en trouve également un ou une au site d'hébergement du YMCA. Leur rôle semble être en évolution.

### Supplément au budget familial (SBF)

Des techniciennes et techniciens en travail social sont responsables d'évaluer l'éligibilité des familles au SBF, un montant alloué aux familles de 3 enfants et plus selon des critères préétablis, et se retrouvent souvent à devoir faire de l'intervention, ce qui n'est pas pris en compte dans leur description de tâches.

### PISTES D'AMÉLIORATION

Confier le triage psychosocial aux techniciens et techniciennes en travail social qui pourraient octroyer les aides et l'hébergement et référer à l'Accueil les situations qui le nécessitent.

Pour remédier au retard rapporté dans la saisie des notes évolutives :

- ▶ Viser des rencontres de 45-50 minutes et prévoir 10 -15 minutes par rencontre pour les notes.
- ▶ Prévoir des enregistreuses pour permettre d'enregistrer leurs notes verbalement. Ces notes pourraient être saisies plus tard.

### Hébergement temporaire

Le PRAIDA possède plusieurs sites d'hébergement temporaire à Montréal, dont le principal est le YMCA. Des travailleurs sociaux et travailleuses sociales y assurent le soutien des personnes plus vulnérables durant l'hébergement.

L'hébergement temporaire est d'une durée maximale de deux semaines selon des directives récentes, ce qui est jugé insuffisant par la plupart des personnes travaillant au PRAIDA, particulièrement dans certaines situations.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Planifier une offre d'hébergement adaptée à la situation et au profil du ou de la DDA (p. ex. : famille vs homme seul, etc.).

## Suivi

Une personne DDA devrait être référée au Suivi lorsque l'évaluation de l'Accueil révèle des besoins psychosociaux importants. Les critères pour référer un cas au Suivi ne sont toutefois pas clairs pour une majorité des personnes rencontrées.

Dans le cadre de ce suivi, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales effectuent une évaluation psychosociale détaillée, proposent un plan d'intervention et rencontrent, sur une base régulière, le ou la DDA jusqu'à l'atteinte des objectifs du plan. La durée du suivi ne fait pas consensus au sein de l'équipe. Les gestionnaires plaident pour des suivis courts, sous forme d'épisodes de services. Le personnel intervenant est plutôt en faveur d'un suivi long, avec des périodes où la personne DDA est rencontrée plus fréquemment et des périodes où elle l'est moins.

Les intervenants et intervenantes du Suivi sont aussi responsables de la prise en charge des MNA et de l'évaluation des familles d'entraide qui les accueillent. De plus, l'un ou l'une d'entre eux est en charge du soutien aux familles avec un enfant présentant un handicap ou des besoins particuliers.

## PISTE D'AMÉLIORATION

Clarifier les critères de référence au Suivi.

## Représentation désignée

Des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales ont pour responsabilité de représenter les intérêts des personnes inaptes par leur jeune âge (moins de 18 ans) ou par leur état de santé devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).



*Dans le cadre de ce suivi, les travailleurs sociaux et travailleuses sociales effectuent une évaluation psychosociale détaillée, proposent un plan d'intervention et rencontrent, sur une base régulière, le ou la DDA jusqu'à l'atteinte des objectifs du plan.*

Photo : Ajdin Kamber / Shutterstock.com

## RESSOURCES SOUTENANT L'OFFRE DE SERVICES DU PRAIDA

### Ressources humaines

L'équipe du PRAIDA est composée de travailleurs sociaux et travailleuses sociales, de techniciens et techniciennes en travail social, d'agents administratifs et agentes administrative, ainsi que d'infirmières et infirmiers.

Le personnel intervenant bénéficie de la supervision clinique d'une travailleuse sociale clinicienne ou d'un travailleur social clinicien qui agit à titre de consultant externe. Au quotidien, il est conseillé par un ou une spécialiste en activités cliniques pour les autorisations et les situations complexes.

Un coordonnateur ou une coordonnatrice est responsable de planifier et coordonner l'ensemble des activités au PRAIDA. Un directeur adjoint ou une directrice adjointe des services intégrés de première ligne a pour rôle d'assurer une continuité des services du PRAIDA en lien avec les orientations stratégiques du CIUSSS-CODIM et du MSSS.

L'esprit d'équipe et l'expertise professionnelle constituent des forces du PRAIDA, mais il fut mentionné que l'esprit d'équipe semble restreint à l'intérieur des différents services. Furent aussi soulevés le manque de formations pour les membres du personnel ainsi que la surcharge de travail.

L'équipe du PRAIDA est aussi appuyée par des **bénévoles** dont la formation et la supervision sont assurées par les intervenantes et intervenants de l'Hébergement, et qui soutiennent les DDA dans leurs démarches.

Un **service d'interprètes** est disponible. Le personnel intervenant rapporte toutefois un manque de disponibilité pour certaines langues, et mentionne faire aussi appel aux bénévoles pour jouer ce rôle auprès des DDA, une pratique soulevée comme n'étant pas adéquate.

### RECOMMANDATIONS

Développer et investir dans le programme de bénévolat.

Explorer en profondeur le recours aux bénévoles en tant qu'interprètes.

S'assurer de la disponibilité d'interprètes formels lors des interventions auprès des DDA autant au PRAIDA que dans le réseau.

### PISTE D'AMÉLIORATION

Maintenir une supervision clinique régulière pour tout le personnel intervenant.

Instaurer des rencontres interéquipe autour de cas complexes, organisées et animées par le ou la spécialiste en activités cliniques.

Offrir un programme de formation cyclique.

Réinstaurer les rencontres d'équipe pour toutes les équipes avec une approche *bot-tom-up*.

Les intervenants et intervenantes du PRAIDA sont particulièrement à risque de développer de la **fatigue de compassion** en raison de la charge de travail et de la charge émotionnelle qu'ils et elles subissent dans le cadre de leur travail auprès des DDA.

### PISTES D'AMÉLIORATION

Offrir des séances de thérapie en milieu de travail au personnel intervenant.

Offrir une formation préventive sur le stress traumatique secondaire, l'épuisement professionnel, etc.

Des **agentes et des agents de sécurité** sont présents sur les sites d'hébergement et dans les locaux du PRAIDA, assurant la sécurité des lieux, accueillant ou refusant les gens à la porte. Leur présence semble rassurer certains membres du personnel, alors que d'autres la questionnent, la qualifiant parfois de non nécessaire. On s'inquiète que la vue de l'uniforme me ravive un traumatisme chez les DDA.

### RECOMMANDATIONS

Réfléchir à la nécessité des agents de sécurité.

## Ressources financières

Le financement du PRAIDA provient essentiellement du MIFI. Il finance entre autres l'hébergement temporaire, les dépannages ponctuels et les aides comme le SBF. Les personnes travaillant au PRAIDA rapportent toutefois certaines limites des aides financières octroyées aux DDA, dont le fait qu'elles n'aient pas été ajustées au coût de la vie depuis plusieurs années et qu'elles ne soient pas rétroactives. À cet égard, elles se sentent démunies devant des situations perçues comme injustes pour les DDA.

## Ressources matérielles

De façon générale, les personnes rencontrées ont exprimé être satisfaites par rapport au matériel de bureau mis à leur disposition. Les intervenantes et intervenants apprécient la confidentialité qu'apporte le fait d'être seuls dans leur bureau, alors que le personnel administratif déplore que la disposition de leurs bureaux de travail ne soit pas optimale. Le manque de protection quant aux possibles cas de contamination a suscité des inquiétudes chez le personnel administratif ainsi que chez les infirmiers et infirmières. En soins infirmiers, on rapporte aussi manquer de matériel médical de base.

## Ressources technologiques

Les multiples changements des dernières années dans le système téléphonique semblent avoir affecté l'accessibilité au PRAIDA pour les partenaires et les personnes rejointes par les services.

Les gestionnaires ont soulevé des difficultés encourues par l'utilisation de l'ICLSC, relativement à la cueillette de données statistiques peu uniformes et difficilement interprétables.

### PISTES D'AMÉLIORATION

Revoir, dans une approche *bottom-up*, l'octroi des aides financières aux DDA.

### PISTES D'AMÉLIORATION

Prévoir une connexion WiFi pour échanger avec les DDA qui ont l'habitude de communiquer à distance.

Offrir une ligne téléphonique 1-800 pour les questions ponctuelles des DDA.

Développer un site web avec un contenu informatif, idéalement en différentes langues.

Créer une page Facebook officielle pour y poster les informations utiles, à portée générale et pour diffusion immédiate.

Organiser une formation ICLSC adaptée aux besoins du personnel intervenant et de la gestion.

## LES PARTENAIRES DU PRAIDA

Le PRAIDA doit sensibiliser et travailler en collaboration avec les partenaires afin de faciliter l'accès des DDA aux ressources du milieu. Certains défis persistent.

Bien qu'il soit difficile pour les personnes DDA de trouver un toit à la fin de l'hébergement temporaire, aucun partenariat formel ne semble exister entre le PRAIDA et les **organismes d'aide au logement**.

Le PRAIDA n'a pas non plus d'accès direct pour communiquer avec les **bureaux de l'aide sociale**, alors qu'il est souvent nécessaire pour le personnel de l'Accueil de devoir communiquer avec ce service.

Les DDA n'étant pas couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), mais plutôt par le Programme fédéral de santé intermédiaire (PFSI), il serait plus difficile et plus long pour les **fournisseurs de soins de santé** d'obtenir le remboursement des frais encourus pour ces soins. Certains refusent ainsi d'offrir des soins de santé à cette clientèle. Un travail de sensibilisation est donc nécessaire pour faire connaître leurs obligations légales.

On rapporte que plusieurs partenaires du PRAIDA ont été perdus avec le départ de membres du personnel de longue date. Le nécessaire développement d'autres partenariats relève du conseiller-cadre aux partenariats, ayant intégré le PRAIDA peu avant la présente évaluation.

Enfin, plusieurs organisations et organismes sollicitent le PRAIDA pour des demandes d'informations sur l'intervention auprès des DDA. Aucune réflexion n'a été faite pour établir une gestion efficace et structurée de ces demandes, dont le nombre est de plus en plus élevé.

### PISTES D'AMÉLIORATION

Tisser des partenariats avec des comités de logement, et donner accès aux DDA aux ressources qu'ils développent.

Inviter des représentants pour présenter des quartiers de Montréal et expliquer les stratégies.

Consulter le personnel pour connaître les besoins en termes de partenariat.

Démystifier les besoins des DDA auprès des partenaires.

Développer une formation au profit des organismes partenaires.

Développer des capsules vidéo sur le statut de DDA, leurs droits, etc.

Développer un calendrier annuel des tournées de sensibilisation auprès des partenaires potentiels.

Offrir une ligne 1-800 pour les questions ponctuelles des organismes.

*Bien qu'il soit difficile pour les personnes DDA de trouver un toit à la fin de l'hébergement temporaire, aucun partenariat formel ne semble exister entre le PRAIDA et les organismes d'aide au logement.*



**Cette démarche n'a toutefois pas permis de retracer les résultats et effets du PRAIDA. Cet exercice n'a jamais été fait à l'interne.**



Photo : Zachtleven fotografie / Pixabay.com

## CONCLUSION

La démarche entreprise a permis de mieux comprendre où se situait le PRAIDA entre avril et juin 2019.

Cette démarche n'a toutefois pas permis de retracer les résultats et effets du PRAIDA. Cet exercice n'a jamais été fait à l'interne.

Cette démarche devrait être réalisée dans une approche participative afin d'y inclure la perception et le point de vue des personnes DDA. Cet exercice permettra, éventuellement, de réaliser des évaluations des effets et des résultats.

Les résultats et effets attendus pourront alors être comparés avec les résultats et effets rapportés et observés chez les DDA.

[Consulter le rapport complet >>](#)

[Voir le modèle logique du PRADA, 2019 >>](#)

[Voir l'infographie PRAIDA - Offre de services >>](#)

### PISTES D'AMÉLIORATION

Constituer un comité interne pour assurer une réflexion continue sur le fonctionnement du PRAIDA et la mise à jour du modèle logique.

L'équipe PRAIDA doit pouvoir avoir une réflexion sur les résultats et effets attendus de l'intervention PRAIDA.

Réaliser des ateliers de travail avec une approche participative, regroupant DDA, gestionnaires et personnel intervenant pour réfléchir sur les effets attendus/visés par le PRAIDA.

Planifier une évaluation longitudinale des effets avec un devis mixte : 1) Devis qualitatif exploratoire ; et 2) Devis comparatif quantitatif.

Une publication de l'Institut universitaire SHERPA, 7085 Hutchison, Montréal, Qc., H3N 1Y9, [sherpa.dlm@ssss.gouv.qc.ca](mailto:sherpa.dlm@ssss.gouv.qc.ca)  
<https://www.sherpa-recherche.com>

Résumé du rapport : Évaluation du fonctionnement et de l'offre de services PRAIDA.  
2021

Éditeur : Institut universitaire SHERPA

Auteures : Naïma Bentayeb, Isabelle-Ann Leclair Mallette, Émilie Marineau

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

ISBN 978-2-9819166-5-5 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque et archives du Canada, 2021

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2021

© 2021 Institut universitaire SHERPA