



# **La sécurité civile : une force du réseau!**

**Forum en sécurité civile 2018**

**10 octobre 2018**

# Le réseau de la santé québécois mobilisé pour l'accueil des demandeurs d'asile



# Plan de la présentation

- Les présentateurs
- Mise en contexte de l'Opération DDA
- Déploiement de la structure de sécurité civile régionale
- Mobilisation du PRAIDA
- Ouverture et opérationnalisation d'un centre d'hébergement temporaire
- Bilan et conclusion

# Les présentateurs

- **Christian Samoissette** — Conseiller en mesure d'urgence et en sécurité civile/CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- **Dominic Desrosiers-Fortin** — Conseiller-cadre à la sécurité civile et aux services préhospitaliers d'urgence/CISSS de Chaudière-Appalaches
- **François Lessard** - Coordonnateur sécurité, mesures d'urgence et sécurité civile/CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- **Raffaelle Fragasso** — APPR à la Coordination régionale des mesures d'urgence de la sécurité civile et de la liaison avec les salles d'urgence/CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

# Mise en contexte de l'Opération

Le PRAIDA a pour mandat :

- d'**accompagner les demandeurs d'asile** dans leur demande en fournissant une évaluation psychosociale et des soins de santé lorsque cela est requis;
- d'**offrir un gîte temporaire incluant le couvert** jusqu'à l'obtention d'un premier chèque d'aide de dernier recours.

Au cours de l'été 2017, le nombre de demandeurs d'asile arrivant aux frontières du Québec a augmenté significativement:

- En temps normal, avant l'été 2017, 1 à 2 DDA par jour;
- À l'été 2017, 60 arrivées/jour à plus de 250 arrivées/jour.



# Déploiement de la structure régionale de sécurité civile

# Soutien de la CRMUSCSU

Au début juillet 2017, le MSSS mandate la CRMUSCSU afin que celle-ci déploie sa structure de coordination régionale en sécurité civile.

## Objectif premier

**Soutenir le PRAIDA dans la recherche de lieux d'hébergement temporaire.**

Une opération en trois grands volets:

- 1- Hébergement
- 2- Clinique temporaire du PRAIDA
- 3- Convergence des ressources

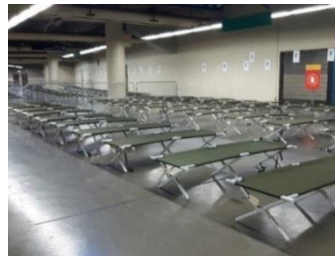
# Hébergement en bref

## Contraintes, enjeux et défis...

- **Disponibilité** (ex. : résidences universitaires et Stade olympique)
- **Capacité d'accueil et état des lieux** (ancien couvent, Stade olympique et ancien centre hospitalier)
- **Gestion** multisites (YMCA, Boscoville, Croix-Rouge, etc.)
- **Durée de séjours** (variable selon la période du mois)
- **Transports** (accès au transport en commun, proximité avec la clinique)

## Réalisations

- Ouverture de 11 sites d'hébergement + hôtels
- **Implication** des partenaires (Croix-Rouge, RIO, YMCA, etc.) et des différents ministères (MEES, MSSS, MTESS)
- **Instauration de mécanismes de partage de l'information** lors de CT quotidiennes et dans Google Drive





# Attention médiatique accrue

DIRECT

## COMBIEN DE CENTRES D'HÉBERGEMENT FAUDRA-T-IL OUVRIR?

VOIX DE : FRANCINE DUPUIS | pdg adj. CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

OPINION



SURENCHÈRE POLITICO-MÉDIATIQUE

### Le Canada ne fait pas face à une crise de réfugiés

**JEAN-NICOLAS BEUZE**  
Représentant du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) au Canada

« Dans les faits, les deux tiers des demandeurs d'asile se sont présentés aux bureaux de la douane terrestres et aéroportuaires, en bonne et due forme. »

En période électorale, il semble de bon ton de trouver des boucs émissaires à tous les maux de notre société. Rien n'est plus facile alors que de viser l'« autre », les étrangers n'ayant ni voix au chapitre ni bulletin de vote à mettre dans l'urne. Et ainsi resurgit la rhétorique alarmiste et populiste de certains politiciens et médias qui décrivent un Canada envahi par des milliers de

ACTUALITÉS



Alors que les demandeurs d'asile continuent d'arriver par centaines au Québec, politiciens et membres de la communauté haïtienne se mobilisent pour les accueillir.

UNE VAGUE NÉE SUR FOND DE RUMEURS

OTTAWA ET QUÉBEC AFFIRMENT MAÎTRISER LA SITUATION

« NOUS DEVONS LES AIDER »

ARRIVÉE MASSIVE DE DEMANDEURS D'ASILE

### Une vague née sur fond de rumeurs

**AGNÈS GRUDA**  
LA PRESSE

L'arrivée massive de demandeurs d'asile d'origine haïtienne qui a pris le gouvernement du Québec de court, cet été, le forçant à transformer le Stade olympique en refuge, est née de la rencontre de deux rumeurs.



# Clinique temporaire du PRAIDA

## Défis

- **Temps** (rapidité de réaction en raison du besoin urgent d'espace)
- **Emplacement** (accessible par transport en commun, disponibilité à long terme, etc.)
- **Espace** (capacité d'accueil suffisante)
- **Logistiques et technologiques** (déménagement de l'équipement, planification du matériel requis, etc.)

## Réalisations

- **Mise en état rapide** des lieux et soutien important des équipes DST et DRI du CCSMTL (1 journée)
- **Accessibilité** au site (contrat de location)
- **Excellente collaboration** des différents partenaires (MSSS, SGI, SPVM, U-S etc.)

# Convergence des ressources

## Défis

- **Accueil, encadrement et soutien** des intervenants dans les multiples sites
- **Modulation des besoins** de convergence
- **Gestion des attentes**
- **Disponibilité des ressources** humaines en période estivale de vacances
- **Gestion des fournitures** médicales

## Réalisations

- **Mobilisation** sans précédent du réseau (première convergence des ressources de l'ensemble du réseau)
- **Partage** des connaissances

# Mobilisation du PRAIDA

# Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA)

- Mandat régional pour CCOMTL
- Expertise + de 60 ans en immigration sous divers noms
- Situé sur un territoire fortement multiculturel (plus de 100 communautés culturelles sur le territoire)
- Traite environ 6 000 dossiers annuellement
- Accompagnement depuis l'arrivée jusqu'à la décision d'acceptation ou de départ du pays

# Avant juillet 2017...

- PRAIDA occupe ½ étage CLSC Côte-des-Neiges
- Environ 30 personnes y travaillent
- Catégories d'emploi: agents administratifs, infirmières, médecins, TS etc.
- En temps normal, le PRAIDA reçoit entre 50 et 70 clients par jour
- Soutien le DDA dans ses démarches et effectue le lien auprès des différentes instances pour réfugiés et demandeurs d'asile
- Suivi des cas vulnérables et accompagnement des mineurs

# Après juillet 2017

- Déménagement de la clinique au 3725, rue Saint-Denis
- Occupation d'un étage puis extension à 2 par la suite
- Augmentation substantielle du personnel (70 personnes en 2018)
- Capacité d'accueil et de traitement de 200 personnes/jour
- **Au plus fort de la vague: 250 personnes/jour!**

# Cheminement du DDA

- 1) Départ par autobus des douanes de Lacolle en direction de Montréal
- 2) Arrivée au YMCA de la rue Tupper
- 3) Accueil et ouverture du dossier
- 4) Évaluation des besoins d'hébergement + attribution
- 5) 5) Passe transport en commun (OPUS)
- 6) Évaluation nursing (grossesse, HTA, etc.) et psychosociale à la clinique dans les 24 heures suivant leur arrivée
- 7) Information sur ressources disponibles en immigration (avocats spécialisés)
- 8) Information sur démarches à faire (logement, aide sociale, scolarisation des enfants, cours de francisation)



# Mobilisation du PRAIDA Clinique

- Inspiration d'Opération Syrie 2016
- Heures d'ouvertures soutenues :
  - De 5 jours/semaine de 8h30-17h à 7 jours/semaine de 8h à 20h
- Équipe de coordination sur place (clinique et administratif)
- Utilisation maximale des membres des équipes de déploiement d'urgence, surtout les 7 premiers jours (nursing et psychosocial)
- Liaison constante avec coordination régionale MUSC pour soutien

# Mobilisation du PRAIDA Clinique (suite)

- Présence accrue d'infirmières, TS et personnel administratif en provenance d'autres services, sur divers quarts de travail
- Demande de soutien aux autres établissements montréalais pour éviter rupture de service pendant un certain temps
- Devant l'ampleur du phénomène migratoire: demande de soutien aux ressources disponibles de partout au Québec



# Mobilisation du PRAIDA

## Hébergement

- Au début utilisation YMCA, résidences étudiantes, hôtels locaux
- Plus grande échelle par la suite (Stade, etc.)
- Participation active à la recherche et mise en état de lieux d'hébergement temporaire
- Ensuite organisation transferts des hôtels vers lieux hébergement à moyen terme (30 jours) via autobus nolisés en continu durant août-septembre



# Défis

- **Logistique:** bâtiment, matériel, transport
- **RH:** vacances du personnel, rareté de certaines catégories d'emploi, épuisement professionnel
- **Coordination:** de personnes qui n'ont jamais travaillé ensemble auparavant et pas d'expérience avec DDA
- **Médiatique:** journalistes cherchent la nouvelle
- **Organisationnel:** selon les services touchés, difficultés à libérer le personnel
- **Linguistique:** campagne importante de recrutement des interprètes créoles et espagnols (BII)

# Réalisations du PRAIDA

- Centre multiservices d'accueil pour demandeurs d'asile fonctionnel en pleine crise migratoire
- Mobilisation du personnel local, régional et provincial autour d'un défi commun
- Dispensation de services dans des sites non traditionnels (lieux d'hébergement, contraintes physiques, etc.)
- Gestion d'un déménagement de locaux en urgence

# Gestion d'un centre d'hébergement temporaire

# Un centre d'hébergement pour demandeurs d'asile, ça ressemble à quoi?



Ailleurs dans le monde



Au Québec

# Des tentes, des roulottes et même un hôpital ancestral!





# Les caractéristiques des centres d'hébergement

- Environnement géographique (milieu urbain près des services PRAIDA, santé et services sociaux, immigration, communautés culturelles, organismes)
- Capacité d'accueil (quelques chambres à 900...)
- Installations : dortoirs/chambres, sanitaires, alimentaires, besoins logistiques, sécurité, etc.
- Proximité avec les modes de transport en commun (circuits STM ou autre)
- Respect des nombreuses réglementations (municipales, provinciales et fédérales)

# La gestion d'un centre d'hébergement

- Accueil et gestion des arrivées/départs
- Attribution des chambres et des lits
- Approvisionnement (achats, contrats, gestion des fournitures, etc.)
- Logistique (services alimentaires, buanderie, entretien des installations, etc.)
- Soutien aux personnes vulnérables (sécurité, santé et services sociaux, etc.)
- Gestion des ressources humaines (24/7)
- Conformité et encadrement du milieu de vie...



# Le rôle du gestionnaire de site

- Autorité en place (décisionnel)
- Gestion des ressources et de la conformité
- Résolution de problèmes
- Assure la sécurité et la cohésion du milieu de vie
- Bref, s'assurer que tout fonctionne...



# De nombreux défis...

- Contexte multiethnique et multiculturel
- Divers profils linguistiques et confessionnels
- Personnes vulnérables +++
- Nouvelles infrastructures à mettre en place (locaux, RH, approvisionnement, logistique, etc.)
- Convergence des ressources (accueil, hébergement, roulement de personnel, etc.)
- Gestion des bénévoles et des dons
- Relations avec la communauté et le voisinage
- Respect des nombreux règlements et lois...



# Exemple de code de vie



## RÈGLEMENTS / INTERNAL POLICIES

Le non-respect des règlements entraînera une expulsion immédiate du site.

People who do not show respect to the following rules will be evicted.

Couvre-feu à minuit	Curfew at midnight
Les visiteurs sont interdits à l'intérieur.	Visitors are not granted the right to go up on the floors.
Il est interdit de fumer à l'intérieur de la résidence et à l'extérieur à moins de 100 pieds de la porte d'entrée	It is forbidden to smoke inside the residence and within 100 feet from the entrance
Il est interdit d'apporter de la nourriture et des boissons dans les chambres.	Do not bring food or drinks to your room.
SVP tenez votre chambre propre.	Please, keep your room clean.
Les résidents doivent utiliser le lit qui leur est assigné.	Residents shall use the bed that was assigned to them.
Respectez les heures de repas.	Respect the cafeteria's schedule.
Les enfants ne doivent pas être laissés sans surveillance.	Do not leave your children unsupervised.
Respectez le personnel ainsi que vos compagnons de chambre. Ne faites pas de bruit dans les chambres, ni sur les étages.	Respect the staff and your roommates. Keep quiet in the rooms as well as on the floors.
La consommation d'alcool et de drogue est interdite. Toute consommation illicite entraînera un rapport aux autorités policières.	Drug and alcohol consumption is prohibited. Should an illicit consumption be found out, it will lead to a police report.
Une tenue correcte est exigée.	Dress with adequate clothes.

---

Signature du client

# Opération DDA

## BILAN DES ACTIVITÉS COORDINATION RÉGIONALE JANVIER 2017 à NOVEMBRE 2017



**10 000**

ARRIVÉES DE JANVIER 2017 À  
NOVEMBRE 2017



**250**

DEMANDEURS D'ASILE PAR JOUR  
AU PLUS FORT DE L'OPÉRATION



**11**

CENTRES D'HÉBERGEMENT  
D'URGENCE



**1960**

QUARTS DE TRAVAIL  
EFFECTUÉS



DES ARRIVÉES  
**24/7**



**1**

CLINIQUE

# En conclusion

- Occasion d'apprentissage extraordinaire
- De nombreuses rencontres enrichissantes (personnes hébergées, personnel du réseau, bénévoles et partenaires)
- Expérience riche et diversifiée
- Grande fierté des intervenants impliqués et satisfaction d'avoir pu faire la différence

# Questions ?