



Accueillir les réfugiés

Guide à l'intention des fournisseurs de soins primaires accueillant les réfugiés de la région de Niagara

Contenu

En novembre 2015, le gouvernement canadien a rendu public son plan initial d'accueillir 25 000 réfugiés syriens. Les planificateurs de la santé publique et les fournisseurs de soins primaires à travers le pays ont voulu se préparer à l'arrivée des nouveaux arrivants.

Dans la présente étude de cas, nous décrivons le processus et la planification entrepris par une équipe dévouée de la région de Niagara, pour en faire un exemple de préparation en matière de santé publique pour les réfugiés dont pourraient s'inspirer d'autres régions du pays.

En décembre 2015, un groupe d'étudiants et de résidents en médecine du campus régional de Niagara de l'Université McMaster, à St Catharine, ont publié des lignes directrices à l'intention des praticiens travaillant auprès de réfugiés syriens, *Caring for Syrian Refugees: A Guide for Primary Care Providers in Ontario* [Prendre soin des réfugiés syriens : Un guide à l'intention des fournisseurs de soins primaires en Ontario]. Ce guide offre une foule de renseignements sur les problèmes communs pouvant survenir, notamment les défis auxquels les praticiens de la santé peuvent être confrontés et les moyens de les aborder de manière sensée.

La présente étude de cas décrit le processus d'élaboration du guide mis de l'avant et en fait l'exemple d'une pratique prometteuse fondée sur des preuves pour la santé publique et les praticiens des soins primaires travaillant avec de nouveaux arrivants et des réfugiés au Canada. On y décrit la manière dont le guide a été amorcé, les principaux défis qu'ont eu à relever les étudiants et les résidents en médecine lors de la préparation et la procédure systématique adoptée pour recueillir des données, compiler et traiter l'information.



Centre de collaboration nationale
des maladies infectieuses

National Collaborating Centre
for Infectious Diseases

CONTEXTE

Le Canada a joué un rôle de premier plan dans l'accueil des réfugiés du monde entier. En novembre 2015, le gouvernement fédéral a rendu public son plan initial d'accueillir 25 000 réfugiés syriens, et à ce jour, ce sont 35 000 réfugiés syriens qui sont arrivés dans 36 régions métropolitaines différentes à travers le pays (2). Cet afflux soudain et important de réfugiés pose des défis aux prestataires de soins de santé qui ont souvent très peu d'expérience avec des patients syriens ou des réfugiés en général. Un guide complet sur les problèmes de santé courants que présentent les réfugiés et les difficultés possibles dans les rencontres entre fournisseurs de soins et patients peut donc aider les prestataires de soins à se préparer et à répondre aux besoins des réfugiés.

La rapidité et le succès du projet démontrent clairement le niveau d'engagement et de motivation de l'équipe

Parmi les réfugiés, beaucoup sont pris en charge par le gouvernement, certains sont parrainés par des particuliers tandis que d'autres sont désignés par des bureaux de visa. Environ 350 communautés à travers le Canada (exception faite du Québec) ont accueilli ces réfugiés.¹ Ces hommes, ces femmes et ces enfants ont connu de nombreux traumatismes mentaux et physiques en raison de conflits, dont la violence, des déplacements, la pauvreté et une santé déclinante. Les réfugiés font également face à de nombreux problèmes pour obtenir des soins de santé, que ce soit en raison des barrières linguistiques et culturelles ou des exigences bureaucratiques. Par conséquent, prendre soin de ces patients nécessite une

¹ Sur le site Web d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, on trouve un document sur les réfugiés au Québec (2).

connaissance des politiques ainsi que de leurs besoins en santé.

Ce guide fournit des informations dans les domaines suivants :

| | |
|--|---|
| Couverture du programme fédéral de santé intérimaire | Traitement dentaire |
| Procédure adoptée par le bureau d'examen médical aux fins de l'immigration pour effectuer un dépistage avant l'arrivée | Maladies infectieuses et non infectieuses communément signalées |
| Questions relatives aux soins primaires et modèles de soins primaires | Santé mentale, pédiatrique et des femmes |
| Barrières linguistiques et culturelles | |

Le succès d'un projet repose souvent sur une idée forte et novatrice, qui arrive à point nommé. En 2015, la D^{re} Sarah Chaudhry, alors résidente en médecine, a proposé l'élaboration d'un guide pour faciliter la transition des réfugiés venant au Canada et aider les fournisseurs de soins de santé à prendre soin des patients réfugiés et à les aider. D^r Karl Stobbe, doyen associé du campus Niagara de l'Université McMaster, a communiqué cette idée à la communauté médicale élargie. Face à l'afflux imminent de réfugiés syriens, les diplômés et étudiants en médecine de l'Université McMaster, ainsi que les médecins régionaux et les membres de la communauté, ont réagi à cette idée avec enthousiasme. Des chercheurs, des auteurs et rédacteurs ont également offert leur temps et leurs compétences pour la conception du guide, sans attendre de financement ou des partenaires extérieurs.

Au cours d'une première évaluation des besoins, les médecins ont cerné les nombreux défis associés aux soins des réfugiés syriens. Il est alors devenu évident qu'un guide complet traitant des problèmes cliniques et non cliniques et proposant une

liste des programmes sociaux locaux pour les réfugiés serait un atout précieux. Ce guide aiderait les cliniciens, souvent pressés par le temps, à faire des choix éclairés quant à la prestation de soins aux réfugiés syriens. Il aiderait également les étudiants en médecine qui passent souvent beaucoup de temps à rechercher des lignes directrices sur des maladies particulières et des ressources communautaires spécifiques liées aux soins aux patients. En d'autres termes, le guide s'imposerait comme guichet unique de ressources pour les étudiants en médecine et les professionnels de la région.

Pour l'élaboration du guide, le point de départ a été une étude documentaire informelle menée par les auteurs pour cerner les lacunes. La stratégie de recherche comprenait une analyse approfondie de la base de données en ligne de l'Université McMaster et l'outil de recherche spécialisé Google Scholar, destiné aux universitaires. Des statistiques ont été tirées de sites Web d'organisations non gouvernementales telles que le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, l'UNICEF et Vision mondiale, pour n'en nommer que quelques-unes. Les experts en contenu ont effectué des recherches indépendantes dans leurs domaines d'expertise et ont ensuite rédigé des sections pertinentes. Une équipe de trois personnes a révisé le texte et a vérifié toutes les ressources.

Avec le Canada qui s'apprêtait à accueillir des milliers de réfugiés syriens, le temps était un facteur important : c'était un défi de former rapidement une équipe de professionnels de la santé provenant de divers champs d'expertise, ayant diverses expériences avec les réfugiés et provenant de divers endroits. Étonnamment, le guide a été écrit, édité et produit en un peu plus de six semaines et terminé juste avant l'arrivée du premier groupe de réfugiés syriens. La rapidité et le succès du projet démontrent clairement le niveau d'engagement et de motivation de l'équipe.

ÉLÉMENTS DE SUCCÈS

Malgré les nombreuses ressources sur les soins aux réfugiés disponibles gratuitement—dont [les directives sur les immigrants et les réfugiés](#) publiées dans le Journal de l'Association médicale canadienne (JAMC)



Figure 1. Aperçu du processus de production de rapports de Niagara

et [les principes directeurs](#) de la Société canadienne de pédiatrie—il manquait toujours des renseignements sur les ressources communautaires. Outre les lignes directrices cliniques et non cliniques complètes, une des particularités du guide est la simplicité et la convivialité du langage utilisé pour présenter l'information sur les programmes de soutien social régionaux et spécifiques aux réfugiés. Un ensemble de phrases médicales courantes en arabe permet également de rompre la barrière linguistique entre le fournisseur et le bénéficiaire de soins.

La réponse enthousiaste de la communauté médicale a confirmé la nécessité de ce guide et d'autres guides pour traiter divers aspects de la santé. Exemple d'une fructueuse collaboration entre les fournisseurs de services et la communauté, il était important que ce guide soit supervisé par un petit groupe ayant une vision globale du travail. D'autres provinces et instances qui envisagent la conception d'une telle ressource devraient savoir qu'un projet de ce type et de cette taille nécessite un investissement substantiel de temps bénévole de rédaction.

Remerciements

La préparation de cette étude de cas a été rendue possible grâce à la contribution amicale du personnel médical de la région de Niagara notamment :

- D^r Karl Stobbe, vice-doyen régional du campus de Niagara de l'Université McMaster, à St Catharines, Ontario.
- D^{re} Sarah Choudhry, résidente, équipe de médecine familiale de Welland McMaster, Welland, Ontario.

RÉFÉRENCES

1. Niagara Folk Arts Multicultural Centre. 2015. Caring for Syrian Refugees: A guide for primary care providers in Ontario (1st ed.).
2. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (consulté le 9 février 2017). #Bienvenueauxréfugiés : Faits importants. Extrait de la page <http://www.cic.gc.ca/francais/refugies/bienvenue/jalons.asp>

IMAGE :

http://www.istockphoto.com/ca/stacey_newman

Cette étude de cas fait partie de la collection « *Des pratiques prometteuses en santé publique* » publiée par le CCNMI.

N^o. du projet : 320



Centre de collaboration nationale
des maladies infectieuses

National Collaborating Centre
for Infectious Diseases

Salle L332A, Basic Medical Sciences Building
Faculté des sciences de la santé, Université du Manitoba
745, avenue Bannatyne, Winnipeg (Manitoba) R3E 0W2

Téléphone : (204) 318-2591 Courriel : ccnmi@umanitoba.ca
Site internet : centreinfection.ca



@CentreInfection

À retenir...

Pour relever les nombreux défis associés à la prise en charge de réfugiés syriens, les praticiens de la santé publique de la région de Niagara, en Ontario, ont misé sur les éléments suivants :

- Un guichet unique de ressources fondées sur de l'information probante à l'intention des étudiants et des professionnels en médecine
- Un guide complet sur les problèmes cliniques et non cliniques
- Une liste des programmes sociaux locaux pour les réfugiés
- Une aide apportée aux cliniciens occupés pour faire des choix éclairés sur la promotion des soins aux réfugiés
- Une aide aux étudiants en médecine dans leurs recherches sur les lignes directrices sur les maladies et les ressources communautaires liées aux soins aux patients.

La production de ce document a été rendue possible grâce à une contribution financière de l'Agence de santé publique du Canada par le biais du financement pour la Centres nationaux de collaboration en santé publique (CCNSP). Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement les vues de la Agence. Les informations contenues dans le document peuvent être citées, à condition que la source soit mentionnée.