Référencement et accompagnement sécuritaires et selon les besoins

Faciliter le suivi d'une ressource à l'autre

- Le référencement sera plus facile si une première relation de confiance est établie. Créer une alliance thérapeutique permet de passer le flambeau plus facilement.
- Dans la mesure du possible (confidentialité, consentement, temps, etc.), transmettez des informations sur la personne aux autres services. Répéter son histoire peut être difficile pour certaines personnes, notamment celles qui ont vécu une migration forcée.
- Un référencement personnalisé (p. ex. donner le nom d'une personne spécifique à contacter ou établir le contact pendant la rencontre) peut mener à de meilleurs résultats.

Proposer des ressources ou des activités selon les besoins

Avec les personnes ayant récemment immigré ou en processus d'intégration, explorer certaines ressources peut renforcer leur réseau social et les aider à se sentir soutenues et à imaginer un futur meilleur (voir la page ***Explorer et souligner les forces***).

- En dialoguant avec la personne et en explorant ses forces, vous en apprendrez sur ses besoins, ses intérêts et ses préférences. Cela permettra de mieux cibler les ressources qui lui seront pertinentes. Par exemple :
  - Logement
  - Aide juridique
  - Découverte de la société québécoise
  - Intégration
  - Groupe de soutien
  - Divertissements
  - Alimentation
  - Participation citoyenne
  - Soutien social
  - Activités familiales
  - Transport
- Gardez en tête que des organismes communautaires ou religieux offrant des services à une communauté spécifique, ou dans la langue de la personne, peuvent l'aider à se sentir comprise.
- Ayez accès à une liste de ressources et d'organismes communautaires sur votre territoire.
- Avant d'orienter la personne vers un organisme communautaire offrant des services à une communauté spécifique, assurez-vous qu'elle se sent à l'aise et qu'elle s'identifie à la communauté concernée.
- Si possible, démontrez votre solidarité en rédigeant des lettres de soutien pour faciliter l'accès à des services (école, demande d'asile, emploi, etc.).

© Institut universitaire SHERPA et CERDA | Dernière mise à jour: septembre 2025

Proposer des ressources de façon sécuritaire

Pour réduire la méfiance, la personne doit comprendre l'utilité et les objectifs des ressources proposées, ainsi que les aspects de confidentialité, d'autonomie et de sécurité.

Gardez en tête

La personne peut chercher de l'aide auprès de personnes qui partagent certaines facettes de son identité (religion, identité de genre, diagnostic de santé mentale) ou privilégier des services neutres ou éloignés de sa famille ou communauté.

La méfiance envers les services de santé, les services sociaux ou les institutions peut provenir d'expériences passées avec les services de santé mentale ou d'immigration, la police, le système judiciaire, etc.

Discutez des ressources proposées avec la personne

- Quelles ressources préfère-t-elle? Pourquoi?
- Quelles questions a-t-elle sur l'accès aux ressources et la collecte d'informations?
- Qu'est-ce qui l'aiderait à se sentir accueillie et comprise?
- Quelles ressources lui inspirent le plus confiance? Pourquoi?
- Qu'est-ce qui la motiverait à consulter les ressources (p. ex. confiance, horaire flexible, distance, coût du transport, etc.)?
- Qu'est-ce qui aiderait la personne à surmonter ou contourner les barrières à l'accès aux services?

- Prenez le temps d'expliquer à la personne le but du référencement et le rôle de la ressource. Rappelez, si applicable, que cela n'affectera pas son statut migratoire.
- Informez la personne sur les services de santé, les services sociaux et les lignes d'écoute au Canada, en précisant que ceux-ci sont accessibles à un large public, pas uniquement aux personnes présentant des troubles graves.
- Discutez des limites de chaque ressource (p. ex. liste d'attente, manque de personnel, etc.) pour permettre des décisions autonomes et éclairées et gérer les attentes.

Si la personne exprime des craintes ou de la méfiance envers les ressources

- Explorez et tentez de répondre à ses préoccupations.
- Si les services d'urgence (911) sont proposés, expliquez leur rôle et les implications possibles. Clarifiez que ces ressources sont là pour aider.
- Considérez d'autres ressources qui ne suscitent pas de craintes ou de méfiance.
- Si les ressources sur votre territoire sont limitées, travaillez à rétablir la confiance envers celles qui suscitent des craintes (écouter les préoccupations, informer, accompagner, etc.).

Retrouvez 3 capsules d'un spécialiste sur le sujet

INSTITUT UNIVERSITAIRE SHERPA Immigration. Diversité. Santé.

CERDA www.cerda.info

En partenariat avec Santé et Services sociaux Québec

© Institut universitaire SHERPA et CERDA | Dernière mise à jour: septembre 2025