

CMQ et HCMQ

Deux organismes pour soutenir l'accueil, l'installation et l'intégration des personnes immigrantes en temps de pandémie



MARS 2020

- AVANT MARS
 - Organisation en réorganisation interne
 - Le CA entérine des décisions
 - Amélioration informatique pour planifier le télétravail
 - Augmentation du budget formation
 - Vision transformation des services CMQ-HCMQ
- Gestion de crise avec équipe de gestionnaire
 - Rencontre hebdomadaire pour suivi situation:
 - Analyse de la situation pour offrir les services à distance
 - Assurer la protection des employés et de la clientèle
- Gestion des besoins particuliers pour bien informer et soutenir
 - Mise en place des contacts aux familles par courriel ou téléphone
 - Maintenir les services
 - Planifier le travail à poursuivre pour les réfugiés nouvellement arrivés
 - Arrimer avec autres partenaires(Sapsir, CIUSSSCN, Pignon bleu, autres)
 - Offrir un soutien psychologique: SAPSIR, écoute des intervenants,
- Gestion des ressources humaines
 - Informer sur les soutiens informatiques à domicile
 - Suivi des gestionnaires pour soutenir les employés
 - Offrir un soutien psychologique par SAPSIR pour diminuer l'anxiété

Les besoins

- Informer sur les différents volets par les intervenants, par les interprètes: soutien financier PCU et autres, fermeture et ouverture milieu scolaire, tous les services gouvernementaux à distance.
- Grand besoin en informatique matériel et branchement internet, mis en en place de projet, 45 ordinateurs offerts
- Poursuivre les apprentissages scolaires, mais manque de matériel à la maison: don matériel écriture, jeu et autres
- Soutien présentiel pour les personnes plus vulnérables
- Soutien à des propriétaires pour des situations complexes: affichage des directives, attroupement, lien avec le SPVQ
- Soutien des consignes sanitaires référence clinique santé des réfugiés.
- Devenir des relayeurs informations en septembre 2020
- Milieu accueil pour les arrivées avec MIFI, comité de travail pour consignes respectant la quarantaine



Les obstacles

- Réduire le soutien des ressources de bénévolat
- À distance, créer le lien et la confiance est difficile à atteindre
- Présentiel est toujours à favoriser, mais sous les règles
- Difficulté à maîtriser la technologie pour la clientèle
- Défis de surveiller et de capter la communication non verbale par le virtuel, il faut sensibiliser les intervenants
- Moments privilégiés pour les rencontres virtuelles – soir et fin de semaine (samedi)
- Difficile à obtenir les résultats de satisfaction de la clientèle
- Défis de mobilisation des personnes en virtuel
- Défis des consignes à comprendre et à respecter selon les mœurs culturelles
- Durée de l'intervention est prolongée donc plus exigeant pour les intervenants



Un levier de transformation



- Mise en place du travail à distance
- Mise en place des directives pour les rendez-vous sur place
- Transformation des services pour le soutien des personnes immigrantes avec vulnérabilité: demandeur asile, santé mentale, violence conjugale, itinérance, dépendance...
- Service de quarantaine au sein du HCMQ et amélioration du milieu de vie
- Soutien compréhensif du MIFI et des équipes de travail
- Collaboration étroite auprès des partenaires: SAPSIR, clinique santé des réfugiés, CSD de la capital et les premières seigneuries, organismes communautaires, santé publique afin de préparer le milieu d'accueil,
- Amélioration des projets: RIRE 2000 et le soutien en informatique, pignon bleu, Musée national des beaux-arts de Québec, service à l'interprétariat(formulaire de prêt)

Vivre avec...

- Former les équipes
- Améliorer les apprentissages à l'informatique pour les personnes immigrantes dès l'arrivée(ex.: Clinique santé des réfugiés)
- Poursuivre les prises de rendez-vous
- Conserver le travail à distance
- Conserver les bureaux satellites
- Améliorer nos actions auprès des services gouvernementaux afin de faire des tâches administratives avant l'arrivée ou pendant la quarantaine.
- Mobiliser le personnel en virtuel donc assurer les modes de communication

Questions ?

TOUS ENSEMBLE!

