



**Plan d'action
du gouvernement du Québec
pour l'accueil et l'intégration
des personnes réfugiées
sélectionnées à l'étranger**

2013-2016

mobilisation

concertation

accessibilité

Table des matières

INTRODUCTION	3
CONTEXTE	4
Le rétablissement des personnes réfugiées prises en charge par l'État et parrainées au Québec	4
Caractéristiques des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises au Québec	5
Les défis liés à l'accueil et à l'intégration des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger	5
Plan d'action interministériel	7
ORIENTATION 1	7
PROPOSER UN PARCOURS OPTIMAL POUR LES PERSONNES REFUGIEES SELECTIONNEES A L'ETRANGER	7
ORIENTATION 2	8
AMELIORER ET ADAPTER L'INTERVENTION	8
ORIENTATION 3	10
MOBILISER LES MILIEUX	10
ORIENTATION 4	10
FAVORISER LA CONCERTATION ET AMELIORER LES PRATIQUES	10
SUIVI DU PLAN D'ACTION	13

INTRODUCTION

Le Québec a une longue tradition d'accueil des personnes réfugiées qui est cohérente avec ses valeurs de solidarité, de tolérance, de respect des droits de la personne, d'équité et de générosité. C'est une terre d'accueil pour les personnes victimes de persécutions en raison de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social ou qui subissent des conséquences graves et personnelles en raison d'un conflit civil ou armé ou d'une violation massive des droits de la personne.

Cet engagement se reflète dans toutes les sphères de la société. Le gouvernement a mis en place des structures d'accueil, des programmes et des mesures favorisant l'intégration de ces personnes à la société québécoise. De son côté, la population contribue à faire du Québec un lieu accueillant où il est possible de s'intégrer et de développer son plein potentiel. Au-delà du devoir humanitaire, si la société québécoise tend la main à ces personnes, c'est aussi parce qu'elle est convaincue qu'elles contribueront à la prospérité et au développement de leur société d'accueil.

Ce plan d'action interministériel est le résultat du travail des principaux ministères offrant des services aux personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger¹. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) peut en effet compter sur la participation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) ainsi que sur leurs partenaires institutionnels et communautaires. Le plan d'action exprime leur volonté d'optimiser leurs actions, en favorisant la continuité des services et leur complémentarité. Il se veut également une réponse aux préoccupations soulevées par les milieux d'accueil, notamment celles exprimées au cours des consultations régionales de 2011-2012 et de la tournée des régions effectuée par la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française en 2012-2013. Il confirme leur volonté de collaborer ensemble, au sein de leur réseau respectif et avec leurs partenaires de la collectivité, afin d'assurer l'intégration et la pleine participation des personnes réfugiées à la société québécoise.

Le succès de la mise en œuvre du présent plan d'action repose sur la capacité des partenaires de se concerter et de se mobiliser afin que l'offre de service aux personnes réfugiées – qu'elles soient prises en charge par l'État ou parrainées – se déploie avec efficacité et humanité à toutes les étapes de leur parcours.

¹Une personne réfugiée sélectionnée à l'étranger ne doit pas être confondue avec un demandeur d'asile. Cette personne a été sélectionnée à l'étranger par le Québec et s'y établit comme résidente permanente. À ce titre, elle a accès aux services gouvernementaux dont l'admissibilité est déterminée par chacun des ministères et organismes. Quant au demandeur d'asile, c'est une personne qui, à son entrée au pays ou en cours de séjour, demande à être reconnue sur place comme réfugiée au sens de la Convention de Genève et comme personne à protéger. Si l'asile lui est accordé par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, le demandeur pourra faire une demande de résidence permanente. Les conditions d'accès aux services gouvernementaux sont plus restreintes pour les demandeurs d'asile, jusqu'à ce qu'ils soient reconnus comme réfugiés, puis obtiennent la résidence permanente.

CONTEXTE

Le rétablissement² des personnes réfugiées prises en charge par l'État et parrainées au Québec

En sa qualité de partie à la Convention relative au statut des réfugiés de 1951, le Canada contribue aux efforts déployés pour aider les réfugiés, un peu partout dans le monde.

Le Québec aussi contribue à cet effort international. En vertu de l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, il s'engage à accueillir des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable dans une proportion qui correspond à son poids démographique au sein du Canada. Le Québec prend aussi l'engagement d'offrir les services nécessaires à leur francisation et à leur intégration sociale et économique. Chaque année, dans son plan d'immigration, le Québec s'engage à accueillir entre 1 800 et 1 900 personnes réfugiées prises en charge par l'État et entre 300 et 500 personnes réfugiées parrainées.

Il appartient au gouvernement fédéral de déterminer qui est un réfugié au sens de la Convention des Nations unies relative au statut des réfugiés (Convention de Genève) et quelles sont les personnes en situation semblable qui ont besoin de protection. Les personnes sont ensuite soumises à la sélection du Québec dans le cadre des programmes existants : le programme destiné aux personnes réfugiées prises en charge par l'État et le programme de parrainage collectif.

La sélection des personnes réfugiées tient compte au premier chef de leur besoin de protection et, dans la mesure du possible, de critères susceptibles de favoriser leur intégration et leur rétention au Québec. Plus le besoin de protection est grand, moins les capacités d'intégration sont prises en compte.

Au cours des années 1990, la préoccupation de régionaliser l'immigration s'est développée, dans la perspective d'une répartition plus équilibrée des immigrants entre Montréal et le reste du Québec, ainsi que pour favoriser la contribution de l'immigration au développement démographique, économique et culturel des régions. Tout en respectant les principes de libre circulation et de réunification familiale, la première destination au Québec pour les personnes réfugiées prises en charge par l'État est généralement hors de Montréal, dans l'une des villes suivantes : Québec, Sherbrooke, Drummondville, Victoriaville, Trois-Rivières, Gatineau, Laval, Saint-Jérôme, Joliette, Longueuil-Brossard, Saint-Hyacinthe et Granby. Les personnes réfugiées parrainées sont accueillies par les groupes de personnes ou les organismes à but non lucratif qui ont accepté de les prendre à leur charge. Leurs principales régions de destination sont Sherbrooke et Montréal et, dans une moindre mesure, Québec, Gatineau, Laval et Longueuil.

² Le terme « rétablissement » décrit le processus juridique qui permet à une personne réfugiée de venir au Canada pour s'y établir à titre de résident permanent.

Caractéristiques des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises au Québec

En raison même de leur parcours migratoire et des raisons pour lesquelles elles s'installent au Québec, les personnes réfugiées peuvent être vulnérables, nécessiter des services de santé et des services sociaux importants et avoir besoin d'un accompagnement plus soutenu pour apprendre le français, s'intégrer en emploi, à l'école et dans la communauté, bref pour s'adapter à la vie au Québec.

Portrait sociodémographique des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises au Québec – 2007 à 2011

Personnes réfugiées prises en charge par l'État	Personnes réfugiées parrainées
<ul style="list-style-type: none">• 44 % ont moins de 18 ans• 53 % sont des femmes et 47 % sont des hommes• 88 % ne connaissent pas le français• 56 % des personnes de 18 ans et plus ont 11 années ou moins de scolarité	<ul style="list-style-type: none">• 38 % ont moins de 18 ans• 47 % sont des femmes et 53 % sont des hommes• 88 % ne connaissent pas le français• 52 % des personnes de 18 ans et plus ont 11 années ou moins de scolarité

Certaines décisions prises au cours des dernières années ont également eu pour effet de modifier le profil des personnes accueillies :

- En 2002, le gouvernement fédéral a modifié sa *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*. Ainsi, les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ne sont plus interdites de territoire sous prétexte que leur situation médicale représenterait un fardeau excessif pour les services sociaux et de santé.
- Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et les pays qui accueillent des réfugiés ont choisi de rétablir des personnes ayant passé de nombreuses années en situation de déplacement prolongé. Elles proviennent souvent de camps ou de milieux défavorisés.

Les défis liés à l'accueil et à l'intégration des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger

La provenance des personnes étant plus diversifiée, de nouveaux besoins ont émergé, de même que de nouveaux défis liés à l'organisation des services à cette clientèle, notamment en matière de santé, d'éducation, de francisation et d'emploi. La question de l'interprétariat se pose également avec plus d'acuité. De plus, le fait que les personnes réfugiées prises en charge par l'État s'établissent dans 13 villes au Québec pose de nouveaux défis organisationnels aux ministères et organismes qui interviennent auprès d'elles.

Compte tenu du changement de profil de la clientèle et des nouveaux besoins, le MICC a organisé, dans les 13 villes qui accueillent des personnes réfugiées prises en charge par l'État, des rencontres avec des élus de même qu'avec ses partenaires ministériels, institutionnels et communautaires. Tenues entre novembre 2011 et février 2012, ces rencontres avaient pour objectifs de faire connaître le rôle du Québec dans l'accueil des personnes réfugiées, de valider, dans chacune des villes, la volonté et la capacité des partenaires de travailler à l'accueil et à l'intégration des personnes réfugiées, en leur offrant des services adaptés, et de formaliser par la suite les engagements des partenaires.

Les préoccupations qui ont émergé de cette consultation vont dans le sens de celles identifiées dans le cadre d'autres travaux interministériels et par les partenaires au cours des dernières années :

- La spécificité du profil de cette clientèle nécessite une intervention adaptée.
- Le portrait de l'utilisation des services gouvernementaux, institutionnels et communautaires par les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger est incomplet.
- Il est difficile d'offrir, d'adapter et de réunir, dans les 13 villes désignées pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État, l'ensemble des conditions nécessaires pour répondre aux besoins particuliers et souvent complexes de cette clientèle.
- Le faible nombre de personnes qui s'installent dans certaines villes et le rythme irrégulier de leur arrivée durant l'année rendent difficile l'organisation de certains services.
- La concertation entre les partenaires impliqués est essentielle pour offrir des services de qualité. Elle pourrait être formalisée ou améliorée.
- La pérennité du financement est une préoccupation constante, étant donné que certaines actions sont financées dans le cadre de projets non récurrents.
- L'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des personnes devrait être réalisée rapidement, puisque c'est la pierre angulaire de leur accès à des services de santé et à des services sociaux adaptés et que la santé est un élément fondateur d'une intégration réussie.
- L'intégration des personnes, tant les jeunes que les adultes, nécessite une bonne connaissance du français. Certaines personnes ne peuvent tirer pleinement profit des programmes offerts pour des raisons telles que l'analphabétisme ou une santé défaillante, qui ralentissent ou entravent leur apprentissage.
- L'allocation de base est attribuée aux commissions scolaires pour les élèves qui sont présents à l'école le 30 septembre, date de la déclaration d'effectif scolaire servant à déterminer le financement des activités éducatives des jeunes. Toutefois, environ 75 % des élèves réfugiés arrivent après cette date et cette situation complique l'organisation de services éducatifs adéquats.
- En majorité, les élèves réfugiés présentent des défis de scolarisation importants (analphabétisme, grand retard scolaire) et ont besoin d'un soutien pédagogique supplémentaire.
- L'importance d'assurer la continuité des services d'accompagnement des élèves réfugiés et de leur famille, a été soulevée par les milieux scolaires ayant mis en place ce service, tout comme le besoin d'un poste permanent d'intervenant communautaire scolaire interculturel.
- L'offre de service en interprétariat présente certaines lacunes. Elle est mal structurée et certains partenaires sont réticents à utiliser des interprètes formés et à payer pour leurs services. Le fait que plus de 85 % des personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ne connaissent pas le français à leur arrivée au Québec confirme que les besoins d'interprètes sont particulièrement criants au cours des premiers mois qui suivent leur installation.
- Certaines personnes réfugiées demeurent isolées, surtout les personnes qui ne se destinent pas au marché du travail, notamment des femmes et des personnes âgées.

- Des intervenants de divers milieux mentionnent le manque de sensibilisation et de formation.
- Le rôle du Québec en matière d'immigration humanitaire, ses programmes et ses actions sont peu connus, tant de la population que des personnes qui œuvrent auprès de cette clientèle.

Plan d'action interministériel

C'est dans ce contexte, où le profil des personnes réfugiées sélectionnées s'est modifié et que les défis pour répondre à leurs besoins sont diversifiés, que les ministères ont décidé d'entreprendre un premier plan d'action interministériel pour soutenir l'intégration de ces personnes. Échelonné sur trois ans, de 2013 à 2016, ce plan d'action s'articule autour de quatre orientations :

- Proposer un parcours optimal pour les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger
- Améliorer et adapter l'intervention gouvernementale
- Mobiliser les milieux
- Favoriser la concertation et améliorer les pratiques

ORIENTATION 1

PROPOSER UN PARCOURS OPTIMAL POUR LES PERSONNES RÉFUGIÉES SÉLECTIONNÉES À L'ÉTRANGER

Dès leur arrivée et tout au cours de leur intégration à la société québécoise, les personnes réfugiées utilisent, de manière plus ou moins intensive, les services de plusieurs ministères ainsi que d'organismes communautaires.

S'il existe des services pour la plupart des situations de vie et pour tous les âges et toutes les conditions, il n'est pas toujours possible de déterminer dans quelle mesure ces services sont utilisés par les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger. En effet, il est difficile d'isoler cette clientèle dans les données de fréquentation existantes. Certaines ressources du milieu sont peu connues alors que certains services peuvent ne pas être adaptés aux besoins de la clientèle. En outre, les commentaires de certains partenaires laissent à penser que le passage d'un service à l'autre ne se réaliserait pas toujours de manière fluide.

Afin de mieux comprendre la nature des services requis et les besoins des personnes réfugiées et de leur famille, dans leur processus d'intégration à la société québécoise, et afin de leur offrir un meilleur accès aux services mis à leur disposition, il convient de bien connaître la trajectoire de cette clientèle. Cette connaissance permettra d'améliorer l'offre de service, de même que la cohérence et l'efficacité des interventions, qu'il s'agisse des services liés à l'acquisition de la langue française, à l'intégration en emploi, à l'éducation, etc.

Objectifs

- *Obtenir un portrait de l'utilisation des services par les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger*
- *Documenter les pratiques*
- *Cerner les lacunes dans l'offre de service et déterminer les services devant être adaptés*
- *Permettre aux intervenants gouvernementaux, institutionnels et communautaires d'acquérir une vision globale et une compréhension élargie des démarches permettant d'orienter les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger vers les services les mieux adaptés à leurs besoins*
- *S'assurer de satisfaire aux besoins des personnes tout en évitant les doublons et les ruptures de service*
- *Proposer les mécanismes de référence ou de concertation requis*
- *Offrir un meilleur accès aux services et faciliter l'intégration à la société québécoise*

Actions	Responsables	Collaborateurs
1. Documenter l'utilisation des services gouvernementaux	MICC, MESS, MELS, MSSS	
2. Proposer un cheminement optimal d'intégration sociale et économique incluant des mécanismes destinés à faciliter la transition entre les différents services	MICC, MESS, MELS, MSSS	

ORIENTATION 2 AMÉLIORER ET ADAPTER L'INTERVENTION

Les femmes, les hommes, les jeunes, les aînés, les familles, tous reçoivent des services publics, à un moment ou à un autre de leur parcours d'intégration, que ce soit en santé, en éducation, pour apprendre le français, s'intégrer au marché du travail et à la société québécoise. C'est à leur arrivée, généralement dans les premiers mois de leur vie au Québec, alors qu'elles connaissent mal la langue et les façons de faire, que les personnes réfugiées font appel aux services de plusieurs ministères ou instances gouvernementales. Faciliter l'accès et la compréhension des services par des services adéquats d'interprétariat devient alors incontournable.

Dans le cadre de leurs missions respectives, les ministères souhaitent agir en proposant des actions qui permettent d'adapter leur offre de service aux caractéristiques et aux défis de cette clientèle.

Objectifs

- *Offrir des services publics adaptés aux besoins particuliers des personnes réfugiées prises en charge par l'État et parrainées, en fonction de leur santé, de leur niveau d'éducation, de leur âge et de leur capacité d'intégration sociale et économique*
- *Miser sur l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des personnes réfugiées afin de créer une passerelle vers le réseau de la santé et des services sociaux*
- *Favoriser l'égalité des chances pour les élèves réfugiés sur le plan de la réussite scolaire*
- *Rapprocher l'école et les familles des élèves réfugiés, lesquelles sont souvent éloignées de la culture scolaire québécoise*
- *Améliorer l'accès aux services gouvernementaux par une offre de service structurée en interprétariat*
- *Élargir les possibilités et les options en matière de francisation*

Actions	Responsables	Collaborateurs
3. Offrir aux personnes réfugiées une évaluation du bien-être et de l'état de santé physique	MSSS	
4. Soutenir les services d'accompagnement des élèves réfugiés et de leur famille	MELS	
5. Élaborer un programme-cadre en francisation pour les personnes immigrantes peu scolarisées et peu alphabétisées et les outils pédagogiques connexes	MICC, MELS	
6. Accroître la maîtrise du français de la clientèle peu scolarisée et peu alphabétisée en abolissant la durée maximale de la formation fixée à 1 800 heures	MICC, MELS	Autres promoteurs
7. Offrir des mesures d'intégration sociale à la clientèle peu scolarisée et peu alphabétisée qui ne se destine pas au marché du travail, et selon les besoins langagiers de cette clientèle, offrir des cours de français à temps partiel	MICC, MELS	Autres promoteurs
8. Consolider les services de soutien à l'installation et à l'intégration en offrant du financement adapté pour les services offerts aux personnes réfugiées prises en charge par l'État	MICC	
9. Poursuivre les travaux visant à favoriser l'implantation de standards de qualité uniformes dans la pratique de l'interprétariat auprès des personnes réfugiées	Comité interministériel sur l'interprétariat MICC, MSSS, MELS, MESS,	
10. Sensibiliser les différents réseaux à l'importance d'utiliser et de payer des services d'interprétariat	MICC, MSSS, MELS, MESS	

ORIENTATION 3

MOBILISER LES MILIEUX

La participation du Québec à l'effort humanitaire est peu connue, même dans les villes qui accueillent des personnes réfugiées. Les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ne représentent qu'une toute petite part de l'immigration permanente au Québec, soit environ 4,5 %. Toutefois, dans certaines régions, elles constituent la majorité des personnes immigrantes.

L'intégration des personnes réfugiées à la société québécoise est le résultat du travail d'un grand nombre de personnes, tant des institutions publiques que de la société civile. Ce travail s'effectue dans chacun des milieux qui décident des initiatives à mettre en place pour répondre aux besoins de la clientèle.

Objectifs

- *Mobiliser les collectivités locales, supralocales, régionales et métropolitaines afin qu'elles contribuent à la mise sur pied d'initiatives concertées à l'égard des personnes réfugiées*
- *Formaliser les partenariats*
- *Sensibiliser l'ensemble des partenaires à la réalité des personnes réfugiées*
- *Reconnaître le travail des personnes œuvrant auprès des réfugiés*
- *Faire connaître davantage, auprès des partenaires, la contribution du Québec à l'effort humanitaire international*

Actions	Responsables	Collaborateurs
11. Soutenir l'engagement des partenaires à l'égard des personnes réfugiées dans le cadre des ententes spécifiques	MICC, MAMROT	Signataires des ententes
12. Promouvoir la Journée mondiale du réfugié, le 20 juin	MICC	MSSS, MELS, MESS
13. Créer un prix pour souligner la contribution des personnes œuvrant auprès des personnes réfugiées	MICC	MSSS, MELS, MESS

ORIENTATION 4

FAVORISER LA CONCERTATION ET AMÉLIORER LES PRATIQUES

L'intervention auprès des personnes réfugiées prises en charge par l'État et parrainées requiert beaucoup de coordination et de concertation des partenaires. Les collectivités ont également un rôle à jouer en matière d'immigration, d'ouverture à la diversité, de relations interculturelles et de pleine participation au développement du Québec des personnes issues de l'immigration.

Dans les différents milieux, on observe des besoins d'information et de formation, pour mieux comprendre l'immigration humanitaire et la réalité du parcours migratoire des personnes réfugiées, afin de mieux intervenir auprès d'elles. Les intervenants, les gestionnaires, les professeurs, peuvent bénéficier d'une sensibilisation particulière et de formations plus ciblées.

Objectifs

- Identifier des approches novatrices d'intervention dans les milieux et les faire connaître
- Soutenir le développement d'outils adaptés à l'intervention auprès de la clientèle
- Assurer la formation continue des intervenantes et des intervenants sur les diverses réalités de l'immigration humanitaire et des parcours migratoires

Actions	Responsables	Collaborateurs
14. Mettre sur pied un projet-pilote de communauté de pratique entre les principaux intervenants venant en aide aux personnes réfugiées plus démunies qui vivent divers problèmes liés à l'intégration	MICC	MSSS, MELS, MESS
15. Mettre en place des séminaires à l'intention des réseaux d'intervenants qui œuvrent auprès des personnes réfugiées	MICC	MSSS, MELS, MESS
16. Organiser et systématiser la transmission de l'information disponible aux partenaires concernés	MICC	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Transmettre de l'information sur le parcours migratoire et le profil de la clientèle ○ Diffuser de l'information sur le profil des personnes réfugiées en fonction des pays de provenance ○ Diffuser un bulletin d'information aux partenaires ○ Améliorer la visibilité et la qualité de l'information concernant l'immigration humanitaire dans le site Internet du MICC 		
17. Offrir de la formation au personnel qui enseigne aux personnes peu scolarisées, dans le cadre de l'implantation d'un programme-cadre destiné à cette clientèle	MICC, MELS	
18. Enrichir les programmes-cadres de formation interculturelle offerts au personnel et aux gestionnaires du réseau afin d'assurer la prise en compte de la diversité ethnoculturelle et religieuse et de prévenir la discrimination dans la prestation des services	MSSS	
19. Soutenir les commissions scolaires dans la formation du personnel qui œuvre auprès des élèves réfugiés	MELS	

Actions	Responsables	Collaborateurs
<p>20. Soutenir les partenaires communautaires dans le développement d'outils et de pratiques de collaboration avec l'école pour favoriser l'intégration des jeunes et de leur famille</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ documentation sur les pratiques porteuses de collaboration avec l'école en matière de rapprochement interculturel et de soutien aux apprentissages scolaires ○ outils d'information sur le système scolaire à l'intention des familles réfugiées 	MELS	MICC
<p>21. Soutenir les écoles dans le déploiement d'activités de sensibilisation sur la réalité des personnes réfugiées</p>	MELS	

SUIVI DU PLAN D'ACTION

Le succès de la mise en œuvre du présent plan d'action repose tout particulièrement sur la capacité des partenaires de se concerter et de se mobiliser afin que l'offre de service destinée aux personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger couvre adéquatement tous les aspects d'un cheminement optimal dans l'ensemble des villes de destination.

Les ministères qui ont participé à l'élaboration de ce plan d'action poursuivront leur implication, chacun d'eux étant responsable de ses engagements, de sa progression et de son évaluation. Les résultats des différentes évaluations ministérielles seront mis en commun et feront l'objet d'une analyse transversale qui permettra d'avoir une vue d'ensemble de la mise en œuvre et des effets du plan d'action. Un bilan annuel des actions sera réalisé, ainsi qu'un bilan final.

Ce travail d'analyse sera coordonné par le Comité interministériel sur l'accueil et l'établissement des personnes réfugiées présidé par le MICC, qui regroupe le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que des organismes communautaires.