

# Renseignements sur les soins de santé, l'établissement, les services sociaux et l'éducation des Canadiennes et Canadiens qui reviennent d'Haïti

L'Ontario veille à ce que les citoyennes et citoyens canadiens et les résidentes et résidents permanents qui reviennent d'Haïti en ces temps difficiles bénéficient d'un accès immédiat aux services de soins de santé, d'établissement, d'éducation et d'aide sociale.

Ontario veut que les citoyennes et citoyens canadiens et les résidentes et résidents permanents qui reviennent d'Haïti aient un accès immédiat aux services qui les aident à réintégrer la vie dans la province.

Les citoyennes et citoyens canadiens et les résidentes et résidents permanents qui reviennent d'Haïti en Ontario doivent s'assurer que leur carte d'Assurance-santé de l'Ontario est toujours valide. Au cas où leur couverture d'Assurance-santé aurait expiré, nous recommandons aux personnes rapatriées de faire une demande de nouvelle carte d'Assurance-santé le plus rapidement possible.

Le gouvernement de l'Ontario a mis en service un numéro de téléphone spécialisé pour offrir en permanence aux Canadiennes et Canadiens qui reviennent d'Haïti des renseignements sur les soins de santé, l'établissement, les services sociaux et l'éducation. Il fonctionne de 8 h 30 à 17 h 00 heures, du lundi au vendredi. Les services sont offerts en français, anglais et créole.

Les citoyennes et citoyens canadiens et les résidentes et résidents permanents qui sont évacués d'Haïti et qui arrivent en Ontario seront exemptés de la période d'attente de trois mois pour l'Assurance-santé jusqu'à la fin de l'évacuation.

Veuillez appeler le numéro sans frais **1-866-614-5951** pour avoir des renseignements, un accès et de l'aide concernant:

Pour parler de questions de santé non urgentes avec une infirmière ou un infirmier, veuillez appeler Télésanté Ontario au **1-866-797-0000**, qui offre des services en français et en anglais, sept jours sur sept, 24 heures sur 24.

## L'établissement et les services sociaux :

- Comment trouver un endroit pour vivre.
- Comment trouver un travail.
- Emplacement et coordonnées des organismes d'établissement de toute la province.
- Inscrire des enfants à l'école.  
Comment faire une demande d'aide financière temporaire.

## L'éducation :

Pour les questions concernant l'éducation, veuillez communiquer avec le service de renseignements téléphonique du ministère de l'Éducation au **1-800-387-5514**. Le service est offert en français et en anglais, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 heures.

## Soins de santé :

- L'emplacement du centre de santé communautaire le plus proche.
- L'emplacement de l'hôpital le plus proche qui a des services d'urgence.
- L'admissibilité à l'Assurance-santé.
- L'emplacement du bureau de l'Assurance-santé le plus proche.



## **D'autres façons de trouver de l'aide :**

211 Toronto (composez le 211 sur tout téléphone à Toronto ou le **416-397-4636** dans la région du grand Toronto). Il s'agit d'un service de renseignements et de mise en contact qui peut fournir de l'information et des aiguillages vers une vaste gamme de services communautaires, sociaux, de santé et gouvernementaux de la région de Toronto. Voici trois sites Web offrant des renseignements utiles et détaillés :

<http://www.ontarioimmigration.ca/index.asp>

<http://www.settlement.org/>

<http://www.211toronto.ca/index.jsp>

Vous pouvez aussi avoir accès à des services et à du soutien dans l'un de ces organismes :

### **Ottawa**

Centre catholique pour immigrants d'Ottawa  
219, avenue Argyle  
Ottawa (Ontario) K2P 2H4  
Tél. : 613-232-9634

Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa  
959, rue Wellington Ouest  
Ottawa (Ontario) K1Y 2X5  
Tél. : 613-725-0202

Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton  
641, chemin Montréal, 2<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1K 0T4  
Tél. : 613-248-1343

### **Toronto**

Centre francophone de Toronto  
22, rue College, rez-de-chaussée  
Toronto (Ontario) M5G 1K2  
Tél. : 416-922-2672

### **Hamilton**

Organisme pour les services d'intégration et d'adaptation, LIUNA Station  
360, rue James Nord, Hall inférieur  
Hamilton (Ontario) L8L 1H5 Tél. : 905 667 7476  
Service téléphonique d'urgence 24 heures – 905-928-2487

### **Région de Niagara**

Conseil du patrimoine et Centre multiculturel de Welland, 26, rue Main Est  
Welland, (Ontario) L3B 3W3  
Tél. : 905-732-5337

Centre multiculturel de Fort Erie  
52, rue Jarvis  
Fort Erie (Ontario) L2A 2S4  
Tél. : 905-871-3641

### **Windsor**

Conseil multiculturel de Windsor et du comté d'Essex  
245, avenue Janette  
Windsor (Ontario) N9A 4Z2  
Tél. : 519-255-1127

## Foire aux questions

### Soins de santé

#### **Q. Comment savoir si ma carte Santé de l'Ontario est valide?**

Veillez appeler la ligne INFO de ServiceOntario au **1-800-614-5951** du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.

#### **Q. Que faire si ma carte Santé de l'Ontario est périmée?**

Pour vous inscrire afin d'obtenir une nouvelle carte Santé, allez au plus proche Bureau de l'assurance santé – services de la carte Santé.

Pour plus de renseignements sur les emplacements des bureaux et les exigences de renouvellement de votre carte Santé de l'Ontario, veuillez appeler la ligne INFO au **1-800-614-5951**. Vous pouvez aussi jeter un coup d'œil au site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'adresse : [www.health.gov.on.ca](http://www.health.gov.on.ca).

#### **Q. Si j'ai une carte Santé de l'Ontario valide, comment puis-je obtenir des soins médicaux?**

Rendez-vous à une salle d'urgence d'hôpital si vous pensez ou si l'on vous a dit que vos besoins de soins de santé sont urgents. Allez chez votre médecin de famille. Visitez un centre de santé communautaire. Appelez Télésanté Ontario au **1-866-797-0000**.

#### **Q. Et si je n'ai pas de carte Santé de l'Ontario valide et que j'ai besoin de soins médicaux immédiats?**

Allez à une salle d'urgence d'hôpital si vous pensez ou si l'on vous a dit que vos besoins de soins de santé sont urgents. On ne vous refusera pas un traitement médical d'urgence. Visitez un centre de santé communautaire. Appelez Télésanté Ontario au **1-866-797-0000**.

#### **Q. Qu'est-ce que Télésanté Ontario?**

Télésanté Ontario est un service téléphonique gratuit et confidentiel qui fonctionne en permanence; vous pouvez l'appeler pour obtenir des conseils de santé ou des renseignements généraux sur la santé que vous donnera une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé.

Cela signifie que vous aurez rapidement et facilement accès à un professionnel de la santé qualifié qui peut évaluer vos symptômes et vous aider à décider quelle est la meilleure première mesure à prendre. Cette personne peut vous aider à décider si vous devez prendre soin de vous-même, voir un médecin, aller à une clinique, communiquer avec un service communautaire ou vous rendre à une salle d'urgence d'hôpital.

#### **Q. Qu'est-ce qu'un centre de santé communautaire?**

Les centres de santé communautaires sont des organisations constituées d'équipes composées des personnes suivantes : médecins, infirmières praticiennes et infirmiers praticiens, infirmières et infirmiers, conseillères et conseillers, travailleuses et travailleurs communautaires, et diététistes.

Pour plus de renseignements, visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'adresse : [www.health.gov.on.ca](http://www.health.gov.on.ca) ou le plus proche Bureau de l'assurance santé – services de la carte Santé de ServiceOntario.

#### **Q. Les nouveaux arrivants en Ontario doivent normalement attendre trois mois avant de réunir les conditions prescrites pour obtenir des services médicaux dans le cadre du Régime d'assurance-santé de l'Ontario. Bien des personnes rapatriées d'Haïti nécessitent des services de santé à cause de ce qu'elles ont vécu pendant le tremblement de terre – doivent-elles attendre aussi longtemps?**

Les citoyennes et citoyens canadiens et les résidentes et résidents permanents qui sont évacués d'Haïti et qui arrivent en Ontario seront exemptés, jusqu'à la fin de l'évacuation, de la période d'attente de trois mois pour l'Assurance-santé.

Appelez le **1-866-614-5951** pour avoir des renseignements sur :

- l'emplacement du centre de santé communautaire le plus proche,
- l'emplacement de l'hôpital le plus proche qui a des services d'urgence,
- l'admissibilité à l'Assurance-santé,
- l'emplacement du bureau de l'Assurance-santé le plus proche.

## Services sociaux

### **Q. Ma famille et moi-même venons juste d'arriver d'Haïti en Ontario. Nous n'avons pas d'argent et pas d'endroit où habiter.**

Le programme Ontario au travail fournit une aide financière temporaire et une aide à l'emploi aux personnes qui ont des besoins financiers immédiats.

On peut faire une demande au programme Ontario au travail, par téléphone ou en personne, en s'adressant au bureau du programme Ontario au travail le plus proche.

Le gouvernement de l'Ontario a mis sur pied une ligne d'information sans frais pour les personnes évacuées en provenance d'Haïti au **1-866-614-5951**. En appelant ce numéro, les intéressés peuvent être adressés au bureau du programme Ontario au travail le plus proche. Des services de traduction sont offerts pour les personnes qui ne parlent pas couramment l'anglais.

Il n'est pas nécessaire d'avoir une adresse fixe pour faire une demande au programme Ontario au travail; les personnes qui n'ont pas d'adresse fixe sont considérées comme résidant dans la région où elles font leur demande.

Le bureau local du programme Ontario au travail peut aussi adresser les personnes à un refuge local si elles n'ont pas d'endroit où habiter. Pendant leur séjour, l'exploitant du refuge fournira de l'argent ou des services en nature aux personnes ou aux familles et, si elles sont admissibles, elles pourront avoir accès à des prestations et à de l'aide à l'emploi dans le cadre du programme Ontario au travail.

Une fois qu'une personne ou une famille admissible au programme Ontario au travail a trouvé un logement approprié, il se peut qu'elle reçoive des fonds de ce programme pour l'aider à payer les frais d'installation dans une nouvelle résidence (p. ex. une caution pour le loyer, un achat de meubles, etc.).

Pour avoir de l'aide pour localiser votre bureau local du programme Ontario au travail, visitez le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires à l'adresse : [www.mcass.gov.on.ca](http://www.mcass.gov.on.ca) et suivez le lien « Aide sociale » sur la page d'accueil.

### **Q. Combien de temps faut-il pour faire une demande, et que faire pour avoir de l'argent pendant ce temps?**

L'admissibilité au programme Ontario au travail se fonde sur la situation personnelle et financière de la personne, y compris : résidence en Ontario, statut au Canada (p. ex. citoyenneté canadienne), âge, revenu, et participation à des activités d'aide à l'emploi.

On peut fournir une aide d'urgence pendant que les personnes attendent une décision concernant leur admissibilité.

### **Q. De quels documents ai-je besoin pour faire une demande d'aide financière? Et que se passe-t-il si je n'ai pas ces documents?**

Pour remplir une demande d'aide financière du programme Ontario au travail, les personnes auteures de demande doivent fournir ce qui suit :

- Numéro d'assurance sociale.
- Numéro de carte Santé.
- Preuve d'identité et date de naissance.
- Antécédents professionnels ou renseignements relatifs à leur emploi.
- États du revenu et de l'avoir.
- Documents faisant état des coûts d'habitation (le cas échéant).
- Preuve de statut au Canada (p. ex., certificat de citoyenneté canadienne, document de demandeur du statut de réfugié, permis de séjour temporaire, etc.).

Le personnel du bureau local du programme Ontario au travail aidera les personnes lors de ces formalités. On peut faire preuve d'une certaine souplesse concernant les documents requis pour les personnes qui arrivent d'Haïti.

### **Q. Le programme Ontario au travail exige-t-il que je cherche du travail?**

Pour être admissibles au programme Ontario au travail, les personnes auteures de demande doivent être désireuses de participer à des activités d'aide à l'emploi.

La participation aux activités d'aide à l'emploi peut être reportée pour un certain nombre de motifs, comme une grossesse ou une blessure.

Pour les personnes ou les familles qui arrivent d'Haïti, la première activité de participation peut consister à trouver un logement plus permanent et plus stable.

**Q. Et si j'ai un handicap et que je ne peux pas participer aux activités d'emploi. Va-t-on me couper les prestations du programme Ontario au travail?**

Les personnes handicapées peuvent faire une demande au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Veuillez appeler sans frais le service téléphonique d'urgence pour les évacués d'Haïti au **1-866-614-5951**. Le personnel à ce numéro de téléphone sera en mesure d'adresser les personnes au bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées le plus proche de chez elles.

Pour plus de renseignements sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, veuillez visiter le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires à l'adresse : [www.mcsc.gov.on.ca](http://www.mcsc.gov.on.ca) et suivre le lien « Aide sociale » sur la page d'accueil.

**Q. Mon enfant est handicapé et je ne sais pas où m'adresser pour avoir de l'aide.**

Les personnes qui font une demande d'aide financière sont peut-être en mesure de recevoir un montant supplémentaire, dans le cadre du programme de l'Ontario intitulé Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave, pour les aider à prendre soin d'un enfant handicapé.

Ces personnes peuvent demander cette prestation quand elles font une demande d'aide financière auprès du bureau du programme Ontario au travail le plus proche de chez elles.

**Q. Devrai-je rembourser l'aide financière que je reçois?**

Si des Canadiennes et Canadiens qui arrivent d'Haïti ne sont pas en mesure d'avoir accès à leur revenu et à leur avoir, cet avoir ne sera pas inclus lors de la détermination de l'admissibilité à une aide financière en Ontario. Cependant, il se peut qu'on leur demande de signer une entente de remboursement de tout ou partie de l'aide au revenu qui leur a été versée, une fois qu'ils sont en mesure d'avoir accès à leurs fonds en Haïti. .

Les personnes peuvent recevoir une aide financière d'urgence du programme Ontario au travail pendant qu'elles attendent une décision concernant leur admissibilité à ce programme.

## Éducation

**Q. Comment inscrire mon enfant à l'école?**

L'Ontario finance différents types d'écoles – écoles publiques et écoles séparées françaises et anglaises. Pour trouver quels types d'école sont offerts dans votre région, veuillez communiquer avec le service de renseignements téléphonique du ministère de l'Éducation au **1-800-387-5514** afin d'avoir plus de renseignements.

**Q. J'ai besoin de plus amples renseignements.**

Pour toutes les questions concernant l'éducation, veuillez communiquer avec le service de renseignements téléphonique du ministère de l'Éducation au **1-800-387-5514**. Le service est offert en français et en anglais, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 heures, mais il est fermé pendant les fins de semaine et les jours fériés.