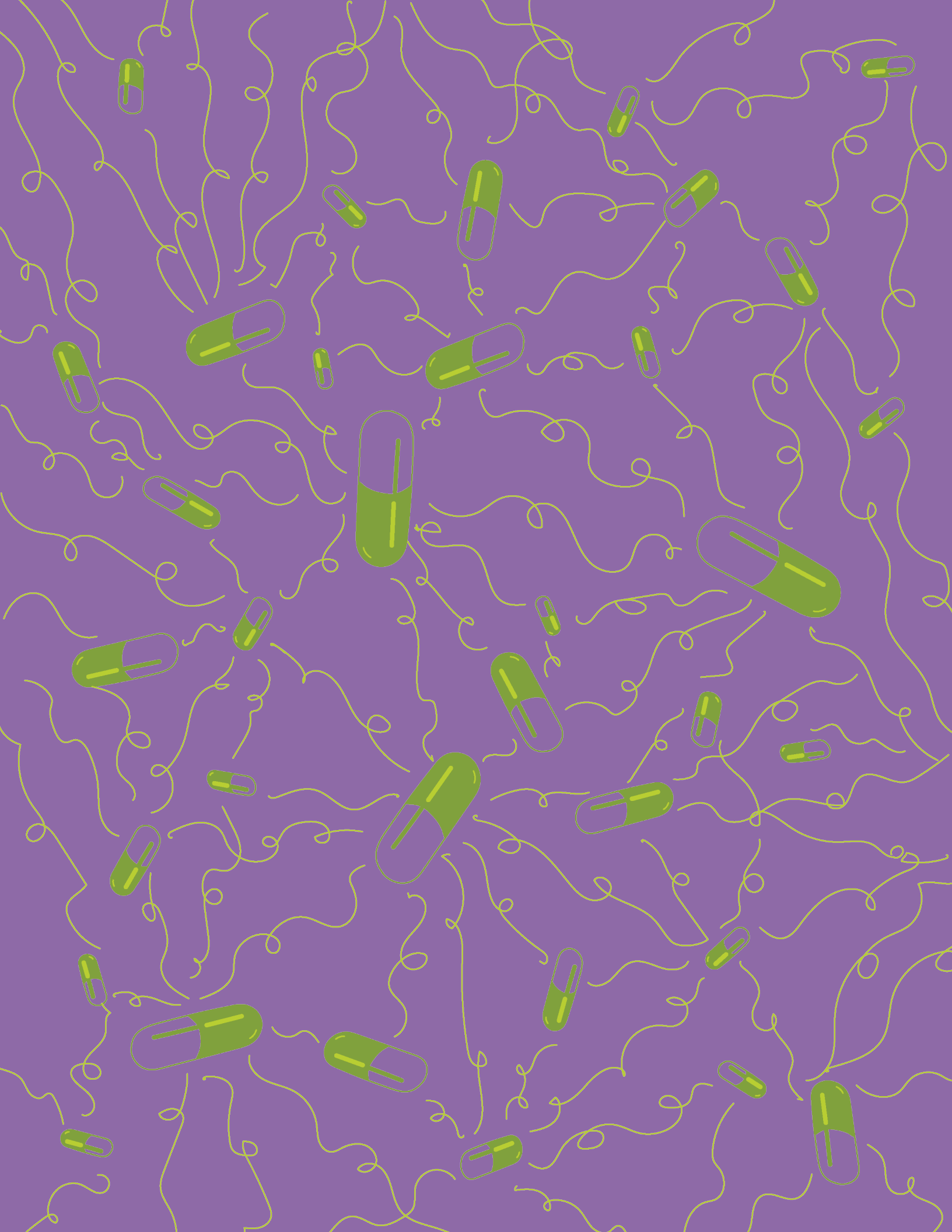


~~DÉSOLÉ.E~~ JE VIENS D'ARRIVER

GUIDE D'ORIENTATION DANS LES SOINS DE SANTÉ, VOL. 2

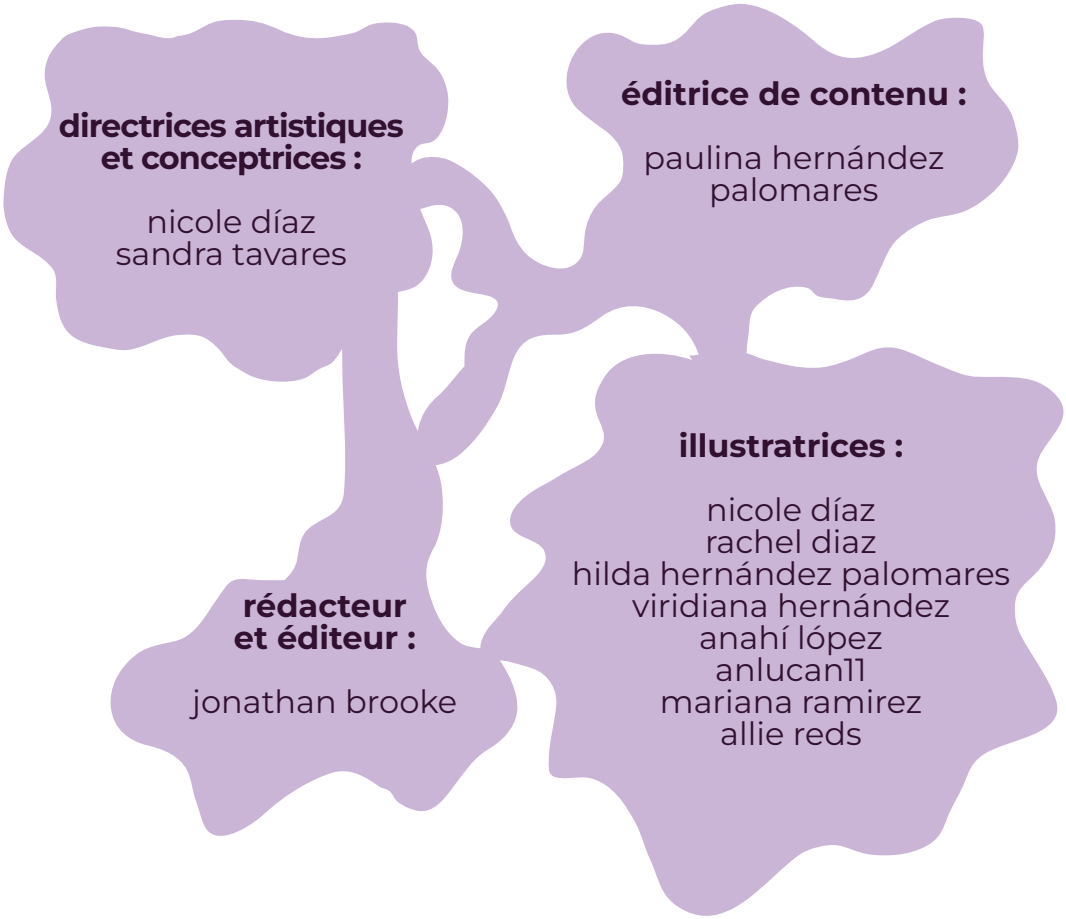


YA ESTOY AQUI
HEALTHCARE COLLECTIVE

~~DÉSOLÉ.E,~~ JE VIENS D'ARRIVER

GUIDE D'ORIENTATION DANS LES SOINS DE SANTÉ, VOL. 2

CONTRIBUTEURS



Pour communiquer avec notre équipe ou en savoir davantage sur ce travail, vous pouvez visiter notre site Web à ***www.yaestoyaqui.ca*** ou nous écrire à ***info@yaestoyaqui.ca***

Publié sous licence par ***Ya Estoy Aquí Healthcare Collective*** selon les termes de la licence Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International. Il est permis de copier et de distribuer le contenu de ***~~Désolé.e~~, je viens d'arriver*** **©**, mais pas de le vendre.

PAR :

Notre guide original d'orientation dans les soins de santé, ***Ya Estoy Aquí,*** a été créé par une équipe de cinq personnes, composée principalement de femmes latino-américaines récemment arrivées à Toronto.

~~Désolé~~.e, je viens d'arriver, est le deuxième volume de cette série sur la navigation dans le système de santé, s'appuyant sur les témoignages de personnes ayant vécu les réalités de l'établissement et de la migration. Pour cette édition, nous avons élargi notre champ d'action afin de consulter les membres de la communauté qui reflètent les cultures, les langues et les histoires décrites dans le livre. Bien que nous nous soyons efforcés d'inclure des voix diverses, il est important de reconnaître les limites de notre représentation. Il existe de nombreuses perspectives que nous n'avons pas encore pleinement saisies. Des expériences façonnées par les intersections entre race, genre, handicap, orientation sexuelle et statut migratoire. Ces lacunes ne sont pas des échecs, mais des rappels du travail continu nécessaire pour créer une ressource qui reflète la véritable complexité de l'expérience des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants.

POUR :

~~Désolé~~.e, je viens d'arriver est un guide destiné aux personnes qui doivent naviguer dans le système de santé à Toronto dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). Il s'inspire des expériences réelles de nouveaux arrivants qui ont appris à s'orienter dans un système de santé complexe tout en affrontant les défis liés à l'installation dans un nouveau pays.

- ***Les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants*** qui découvrent le système de santé canadien et qui ont besoin de conseils simples et détaillés sur la manière d'obtenir les soins dont ils ont besoin.
- ***Les intervenant.e.s communautaires*** et ***les fournisseurs de services*** qui travaillent aux côtés des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants et ont besoin d'outils pour les aider à surmonter les défis du système.
- ***Les fournisseurs de soins de santé*** qui souhaitent en savoir plus sur les difficultés spécifiques auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, en particulier ceux et celles qui ne possèdent pas de carte RASO (Régime d'assurance santé de l'Ontario) et qui essaient de s'y retrouver seuls dans le système de santé.

LETTRE DU RÉDACTEUR

Désolé.e, je viens d'arriver

Ces mots, murmurés avec un mélange d'espoir et d'incertitude, font écho au parcours de beaucoup de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants qui posent le pied dans cette ville. Ils portent le poids de laisser derrière eux ce qui leur est familier, le confort de ce qu'ils connaissent, pour se lancer dans un voyage vers l'inconnu. Comme une pièce du puzzle qui cherche sa place dans un nouveau design.

Lorsque nous avons lancé Ya Estoy Aquí-Guide de navigation dans le système de santé Vol. 1, vol. 1, à l'été 2024, cela a déclenché un véritable changement de pouvoir, permettant enfin aux membres de la communauté de s'orienter dans le système selon leurs propres conditions. Les gens tenaient le guide entre leurs mains, le partageaient sur leurs téléphones, se reconnaissant dans ses pages.

Mais malgré toutes les personnes que nous avons aidées, beaucoup de membres de notre propre groupe continuaient à porter leurs fardeaux. Le flou du statut, la corde raide de la légalité, les salles d'attente où votre nom n'est jamais appelé. Même alors que nous vivions cet instant, nous savions qu'il restait encore du travail à accomplir.

¡Y ya estamos aquí! Non seulement comme témoignage de l'expérience des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, mais aussi comme preuve de ce qu'il est possible de réaliser lorsque la communauté est le fondement. ~~*Désolé.e*~~*, je viens d'arriver* est à la fois un miroir et un appel à l'action. C'est l'occasion de réfléchir à nos vies, aux systèmes conçus pour les soutenir, et une invitation à faire mieux ensemble.

Être nouvellement arrivé.e ici, c'est recommencer sans cesse. C'est savoir que le monde ne vous correspond peut-être pas, mais décider malgré tout de vous créer un petit coin où vous vous sentez chez vous. C'est une forme de courage que tout le monde ne connaît pas, un équilibre entre survie et espoir.

Pour ceux et celles d'entre nous qui ne sommes pas des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, le chemin du retour semble différent. Il s'agit de désapprendre l'indifférence, de voir les obstacles auxquels les autres sont confrontés et de refuser de les laisser subsister. Il s'agit de reconnaître que l'appartenance n'est pas quelque chose à refuser, mais quelque chose à construire.

UNE REMARQUE SUR LES RÉCITS

La présente ressource repose sur une conviction simple mais puissante :
les récits ont le pouvoir d'inspirer, d'autonomiser et de guider.

« JE VEUX PARTAGER MON HISTOIRE, MA VOIX, AFIN QUE D'AUTRES PUISSENT TROUVER LEUR VOIE, AFIN QUE JE PUISSE MOI-MÊME GUÉRIR. »

Comme le fait de raconter un traumatisme personnel comporte des risques, nous avons choisi de créer des personnages composés. Cette approche vise à préserver l'authenticité tout en garantissant la sécurité, la confidentialité et le respect dans la manière dont ces récits sont présentés. Du début à la fin, ce processus a été guidé par des membres du groupe ayant une expérience vécue, qui ont donné la priorité à la transparence, à une rémunération équitable pour le temps consacré par les contributeurs et à une conscience profonde que les histoires ne sont pas seulement racontées, mais confiées.

Notre méthode s'inspire également de *Story Theory*[1], un cadre infirmier élaboré par Smith et Liehr qui considère le récit comme un outil essentiel pour la réflexion, la recherche de sens et l'action. En présentant les défis liés à la santé à travers des récits à la première personne, nous souhaitons donner aux lecteurs un sentiment de reconnaissance et de possibilité. Ces récits sont, à bien des égards, des contes de fées. Les problèmes ont des solutions, et chaque pas mène quelque part. La réalité est souvent plus compliquée, mais les mesures prises dans ces récits sont réelles, les organisations existent et les résultats, bien qu'ils ne soient pas garantis, sont possibles.

Nous reconnaissons également que la mise en récit à elle seule ne suffit pas pour soutenir les communautés confrontées à de réels défis. Un véritable soutien aux nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants va au-delà de la simple mise à disposition de ressources, et la confiance ne peut être gagnée que par des relations authentiques et durables. Pour véritablement faire tomber les barrières, les services doivent être conçus par les personnes qui les utilisent. Cette ressource n'est pas neutre. Elle relaie les voix, les frustrations et l'urgence de nos propres membres qui ont vécu et vivent encore dans une situation d'immigration précaire, comme en témoignent ses pages. Elle les accompagne, car ce sont eux qui ont, et auront toujours, le dernier mot sur ce que nous défendons.

1) Liehr, P., & Smith, M. J. (2020). Claiming the Narrative Wave With Story Theory. Advances in Nursing Science, 43(1), 15 – 27. https://doi.org/10.1097/ANS.0000000000000303

VOTRE HISTOIRE COMPTE

Vos expériences avec le système de santé sont importantes. Elles peuvent inspirer les autres et contribuer à améliorer les choses. ***Suivez le lien pour raconter votre histoire,*** qu'il s'agisse d'une réussite, d'une difficulté ou d'un enseignement tiré au fil du temps. Votre avis nous aidera à améliorer cette ressource et à œuvrer pour de meilleurs soins de santé pour tou.te.s.



CLIQUEZ ICI POUR PARTAGER VOTRE HISTOIRE

Merci de nous avoir confié votre histoire. Pour bâtir une communauté plus forte et plus bienveillante, il faut d'abord vous écouter.

TABLE DES MATIÈRES

10 LE PFSI ET MOI

12 PATIENT·E·S ET FOURNISSEURS

19 SOINS PRIMAIRES

27 MÉDICAMENTS ET SPÉCIALISTES

31 GROSSESSE ET TRAITE DES PERSONNES

36 SANTÉ SEXUELLE ET SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ 2SLGBTQI+

40 SANTÉ MENTALE

44 PHARMACIES ET SOINS A DOMICILE

47 GUIDE POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS FRANCOPHONES

53 ANNEXE

62 COMPILATION COMMUNAUTAIRE

LE PFSI ET MOI

À QUI CELA S'ADRESSE-T-IL?

RÉFUGIÉS RÉINSTALLÉS :
Demandeurs pris en charge par le gouvernement

PARRAINÉS PAR LE SECTEUR PRIVÉ :
En attente d'une décision concernant la demande

PERSONNES PROTÉGÉES :
Demande d'asile approuvée ou décision de l'ERAR

SURVIVANTS DE LA TRAITE DES PERSONNES :
Titulaire d'un permis de séjour temporaire

SURVIVANTS D'UNE SITUATION DE VIOLENCE FAMILIALE :
Titulaire d'un permis de séjour temporaire

PERSONNES DÉTENUES :
En détention au Canada

AUTRES GROUPES :
L'admissibilité peut varier

La couverture se poursuit jusqu'à ce que vous soyez admissible à l'assurance provinciale ou à d'autres conditions.

QU'EST-CE QUI EST INCLUS?



COUVERTURE DE BASE :
Soins hospitaliers, soins primaires prodigués par un médecin ou une infirmière praticienne/un infirmier praticien, transport à l'hôpital en ambulance



COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE :
Soins de la vue, soins dentaires urgents, aides à la mobilité, psychothérapie

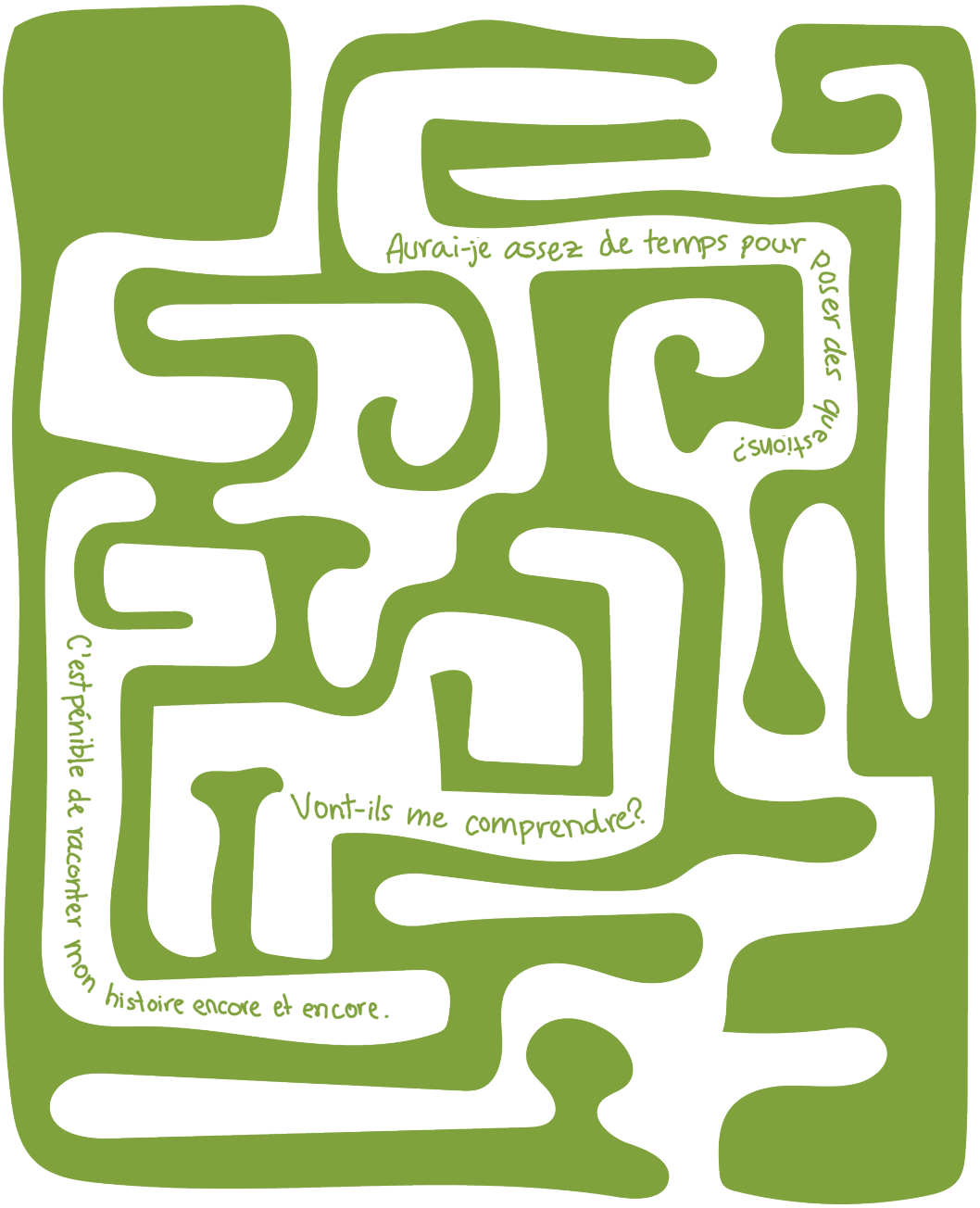


MÉDICAMENTS :
Médicaments prescrits par un médecin ou une infirmière praticienne/un infirmier praticien



COUVERTURE EMI :
Examens et tests diagnostiques dans le cadre de votre examen médical aux fins de l'immigration

PATIENT·E·S ET FOURNISSEURS



Trouver de l'aide dans le système de santé de l'Ontario peut donner l'impression d'être perdu dans un labyrinthe.

VOIX DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ

Lorsque vous essayez d'accéder aux soins de santé, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit ou que vous ressentez? Pour beaucoup de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, c'est un sentiment d'incertitude.



ANXIÉTÉ LIÉE À L'ACCÈS AUX SOINS

« Chaque fois que je dois aller chez le médecin, j'ai un nœud à l'estomac. Sauront-ils comment fonctionne le PFSI? Et s'ils me demandent de l'argent que je n'ai pas? Parfois, je me demande s'il ne serait pas plus simple de ne pas y aller du tout. »

Ne pas savoir comment fonctionne le système peut rendre les gens inquiets et stressés. Beaucoup de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants craignent d'être refoulé.e.s ou de devoir payer beaucoup d'argent. Cela peut les amener à attendre trop longtemps avant d'obtenir de l'aide, même lorsque leurs problèmes de santé sont graves.

SE SENTIR COMME UN ÉTRANGER

Les différences linguistiques et culturelles peuvent faire que les gens se sentent seuls ou exclus. Les patients peuvent se sentir invisibles ou incompris, notamment lorsque les fournisseurs de soins de santé ne connaissent pas leurs besoins spécifiques ou le fonctionnement de programmes tels que le PFSI.

« Je ne sais pas s'ils me voient vraiment quand je suis assis là. J'ai essayé d'expliquer ma situation tant de fois, mais j'ai l'impression que personne ne m'écoute. Je quitte la plupart des rendez-vous plus confus qu'à mon arrivée. »

ACCÈS LIMITÉ AUX SERVICES SPÉCIALISÉS

« Lorsque j'ai demandé de l'information sur le soutien en matière de santé mentale, on m'a remis une brochure en anglais. Je ne pouvais même pas la lire. Je sais qu'ils voulaient m'aider, mais cela ne faisait que me rendre encore plus seule. »

Même lorsque des soins sont disponibles, ils ne répondent pas toujours aux besoins particuliers des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Lorsque les fournisseurs de soins de santé ne comprennent pas le contexte, la culture ou les expériences passées d'un.e patient.e, celui.celle-ci peut se sentir délaissé.e et déconnecté.e de ses soins.

ACCABLÉS PAR LES CONTRAINTES ADMINISTRATIVES

« Le système nous impose une charge administrative considérable pour chaque patient. Vérifier si une personne est admissible à des soins, obtenir les autorisations avant le traitement et remplir les documents nécessaires aux demandes de remboursement d'assurance est épuisant et prend du temps qui pourrait être consacré aux soins des patients. »

Accepter des patients du PFSI exige de vérifier leur admissibilité et d'utiliser un processus de paiement différent. Les formalités administratives et les étapes supplémentaires peuvent sembler fastidieuses, ce qui peut dissuader certains fournisseurs de soins de santé de participer.

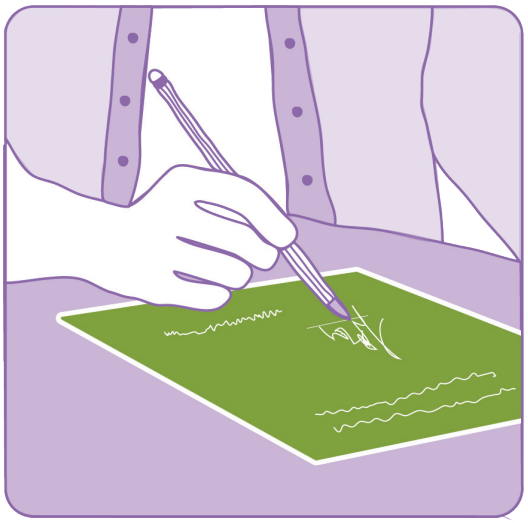
CONNAISSANCE LIMITÉE DES PROCESSUS DU PFSI

De nombreux fournisseurs de soins de santé ne connaissent pas le PFSI ou ne sont pas inscrits pour offrir des soins par son intermédiaire. Ce manque de compréhension entraîne souvent des retards, des refus ou des demandes de paiement qui ne devraient pas se produire.

« Parfois, lorsque je vois le document PFSI d'un patient, j'hésite. Est-ce que je sais ce qui est couvert? Que se passe-t-il si je commets une erreur? Il semble plus facile de l'éviter complètement. »

INADÉQUATION ENTRE LA COUVERTURE ET LES BESOINS EN MATIÈRE DE SOINS

« Une mère est venue me voir en urgence pour demander une aide psychologique pour sa fille adolescente qui parle farsi. Mais la seule option disponible était un soutien en groupe en anglais. Ce dont elle avait besoin, c'était d'un thérapeute qui comprenne sa culture, qui soit formé au traitement des traumatismes et qui parle le farsi. »



Il est parfois utile d'avoir un deuxième avis : des thérapies pour traiter la dépression, l'anxiété et le trouble de stress post-traumatique sont disponibles en farsi et dans d'autres langues à **The Wise Self Psychotherapy Clinic** ou **Nazca Health.**

Beaucoup de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants ont besoin d'un soutien en matière de santé mentale qui corresponde à leur contexte culturel, à leur langue et à leur expérience de vie.

AGIR POUR SOI ET POUR LES AUTRES

POUR LES PATIENT.E.S :

Établissez un aide-mémoire sur la santé personnelle

Notez vos antécédents médicaux, vos problèmes de santé actuels, vos allergies et les médicaments que vous prenez dans un langage clair et simple. Avoir ces renseignements prêts peut vous faire gagner du temps et vous aider à éviter les malentendus.

Faites-vous accompagner d'une personne de soutien

Si possible, venez avec un·e ami·e de confiance, un membre de votre famille ou un·e représentant·e communautaire à votre rendez-vous. Si personne n'est disponible, essayez de faire un appel téléphonique ou vidéo pendant la visite pour entrer en contact avec quelqu'un qui pourra vous aider et vous soutenir.

PHRASES CLÉS POUR VOUS ORIENTER

Demander une orientation :

« Je comprends que cette clinique ne dispose peut-être pas du spécialiste dont j'ai besoin. Pourriez-vous me diriger vers quelqu'un qui accepte la couverture du PFSI? »

Se renseigner sur la couverture :

« Je suis couverte aux termes du PFSI. Pouvez-vous confirmer si ce service ou ce médicament est inclus dans ma couverture? »

Obtenir des précisions :

« Je ne suis pas certaine de bien comprendre les étapes que vous avez expliquées. Pourriez-vous me les réexpliquer ou me les donner par écrit? »



POUR LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ

Créez une « trousse de départ » pour les besoins courants des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants

N'oubliez pas d'inclure également les ressources qui contribuent au soutien social, telles que la **nourriture** et **les vêtements**. Elles peuvent être tout aussi importantes!

Établissez une liste de coordonnées des interprètes

Dressez une liste d'options fiables (par exemple, interprètes locaux, lignes linguistiques ou applications) et communiquez-la aux patients lors de leur inscription.

Faites un suivi et une vérification

Si vous avez aiguillé un patient et que vous n'avez pas reçu de réponse, faites un suivi pour vérifier s'il existe des obstacles à la prise en charge et prenez les mesures nécessaires pour combler les écarts.

MESURES DE SOUTIEN ET ÉTAPES CLÉS

Confirmer l'admissibilité et la couverture du PFSI :

*« Laissez-moi appeler la **ligne d'assistance téléphonique du PFSI de la Croix-Bleue Medavie** pour confirmer que votre couverture est toujours active et vérifier si ce médicament est inclus. Cela nous aidera à éviter toute surprise et à nous assurer que vous recevez les soins dont vous avez besoin. »*

Diriger les patient.e.s vers des ressources fiables :

« Nous ne pouvons pas vous aider ici aujourd'hui, mais voici une liste des cliniques qui connaissent bien le PFSI. Je vais souligner celles qui, selon moi, conviendraient le mieux à votre situation. Je vous recommande de les appeler avant votre arrivée pour vous assurer qu'elles peuvent vous recevoir. »

Vous recherchez une banque alimentaire accueillante pour les réfugiés? Essayez la **Vaughan Food Bank** pour les résidents de Vaughan ou **Humanity First** pour les résidents vivant dans la région du Grand Toronto.

Pour faire tomber les barrières dans le domaine des soins de santé, il suffit que les patient·e·s et les soignant·e·s prennent des mesures modestes mais délibérées. Ensemble, ces mesures renforcent la confiance, améliorent la compréhension et créent un parcours de soins qui ressemble moins à un labyrinthe et davantage à un partenariat.

SOINS PRIMAIRES

Trouver des soins primaires peut être l'une des expériences les plus frustrantes et les plus incertaines pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Qu'il s'agisse de trouver une clinique qui accepte le PFSI, d'obtenir de l'aide pour un enfant handicapé ou de savoir où aller lorsque les rendez-vous ne sont pas disponibles, les récits suivants mettent en lumière à la fois les difficultés et les solutions.

Options en matière de soins de santé si vous n'avez pas le RASO

Centres de santé communautaires et mesures de soutien pour combler les lacunes

Autonomie sociale et contournement des obstacles aux soins de santé

Ressources clés

CIBC Just for Kids Clinic – Clinique spécialisée dans les soins de santé pour les enfants, y compris ceux couverts par le PFSI.

TAIBU Community Health Centre – Services de soins de santé holistiques pour la communauté noire dans la région du Grand Toronto.

Scarborough Health Network Urgent Care Centre – Soins médicaux rapides pour les problèmes de santé qui ne mettent pas la vie en danger, mais qui nécessitent une attention immédiate.

Cliniques accueillant les réfugiés – Une liste complète des cliniques de soins de santé qui connaissent bien le PFSI et qui accueillent les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants.

L'HISTOIRE DE MARIA



Je suis resté éveillée toute la nuit pour m'occuper de mon fils Emmanuel, qui avait une forte fièvre. Le médicament ne faisait aucun effet, et je me sentais seule, incertaine de ce que je devais faire.



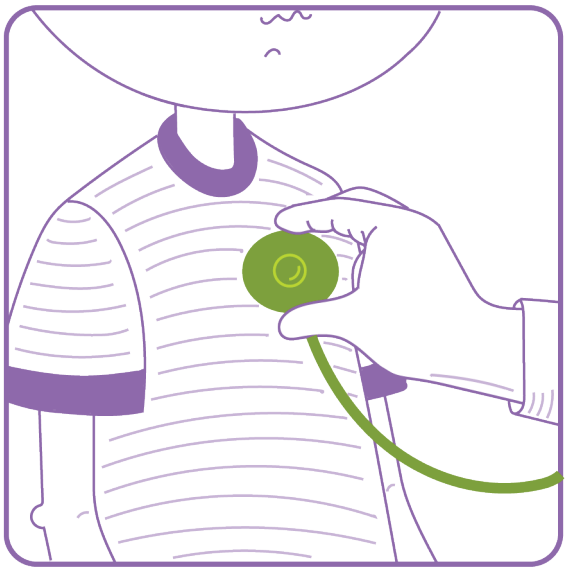
J'ai appelé une clinique après l'autre, mais personne ne répondait.



J'ai décidé de me rendre dans une clinique voisine, mais on m'a répondu qu'on ne pouvait pas nous aider sans rendez-vous.

Je suis repartie découragée, quand une infirmière m'a rattrapée. Elle a recommandé la ***CIBC Just for Kids Clinic***, un centre à proximité qui accueille les titulaires du PFSI. Avec l'aide de l'infirmière, j'ai rapidement pris rendez-vous via le portail en ligne de la clinique.





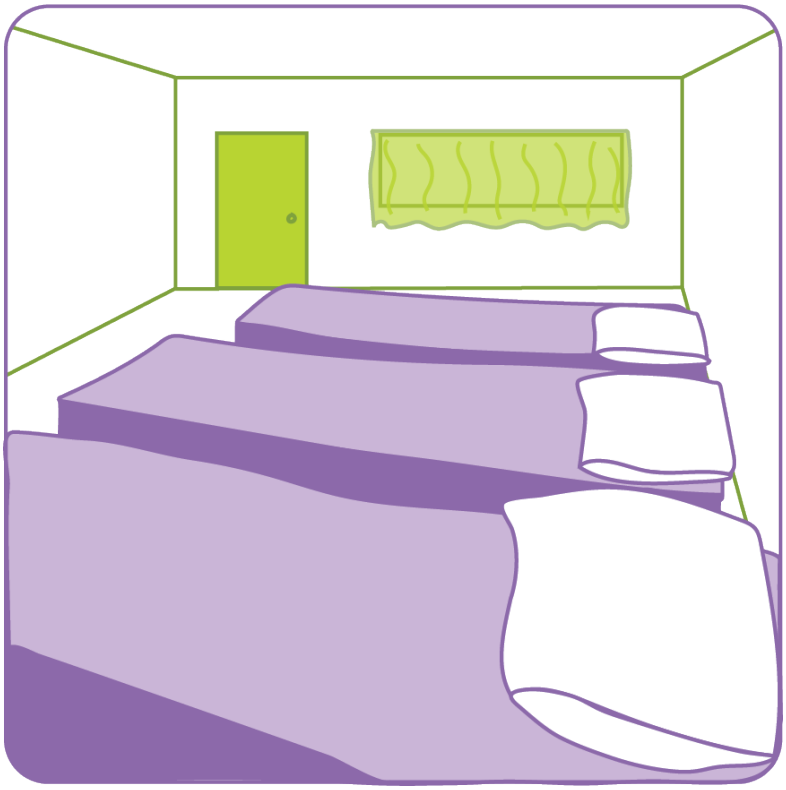
Le personnel de la clinique CIBC Just for Kids nous a accueillis avec gentillesse et bienveillance. Emmanuel a finalement consulté un médecin, et j'ai ressenti un moment de soulagement.

Mais en partant, je ne pouvais m'empêcher de penser à quel point il avait été difficile d'arriver jusque-là.

« LE PLUS DIFFICILE N'ÉTAIT PAS LE RENDEZ-VOUS, MAIS TOUT CE QUE J'AI DÛ FAIRE POUR M'Y RENDRE. POURQUOI FAUT-IL AUTANT D'EFFORTS SIMPLEMENT POUR OBTENIR DES SOINS DE BASE POUR MON ENFANT? »

L'HISTOIRE D'IYOBOSA

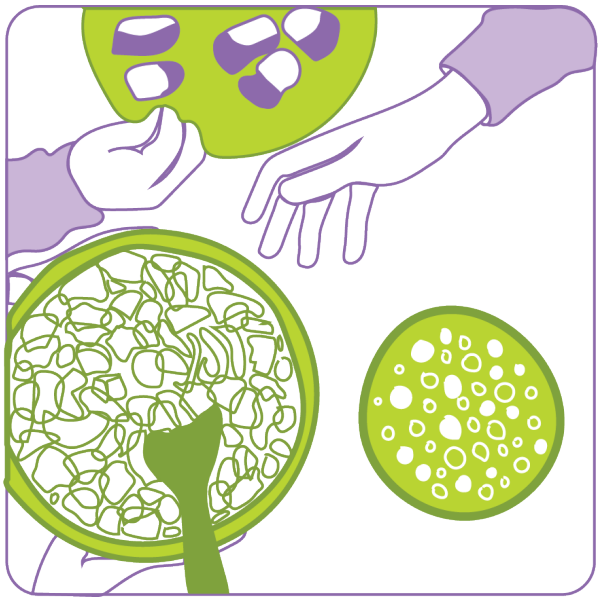
À notre arrivée au Canada, ma famille et moi avons séjourné dans un refuge temporaire pour réfugiés. J'étais submergé par l'idée de devoir m'adapter à la vie dans un nouveau pays.

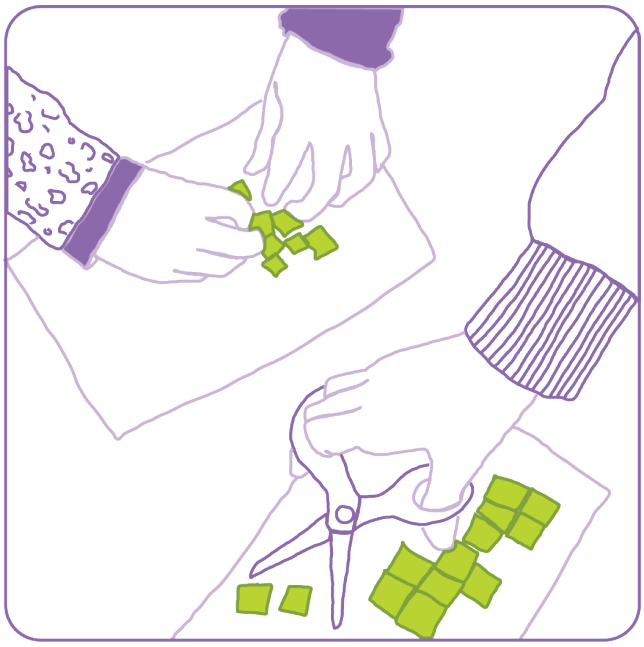




Au ***TAIBU Community Health Centre***, j'ai enfin trouvé l'aide dont j'avais besoin. Le personnel a écouté mes préoccupations, a évalué les besoins et a inscrit mon fils auprès de ***SMILE Canada - Support Services***, une organisation qui apporte une aide financière aux enfants handicapés. Grâce à ce programme, j'ai pu obtenir un siège de bain adapté et des séances de physiothérapie pour mon fils.

Pour la première fois, j'ai ressenti un peu d'espoir et ma famille a commencé à se reconstruire. Je trouvais du réconfort en préparant des plats familiers à ***FoodShare's Community Kitchen***.



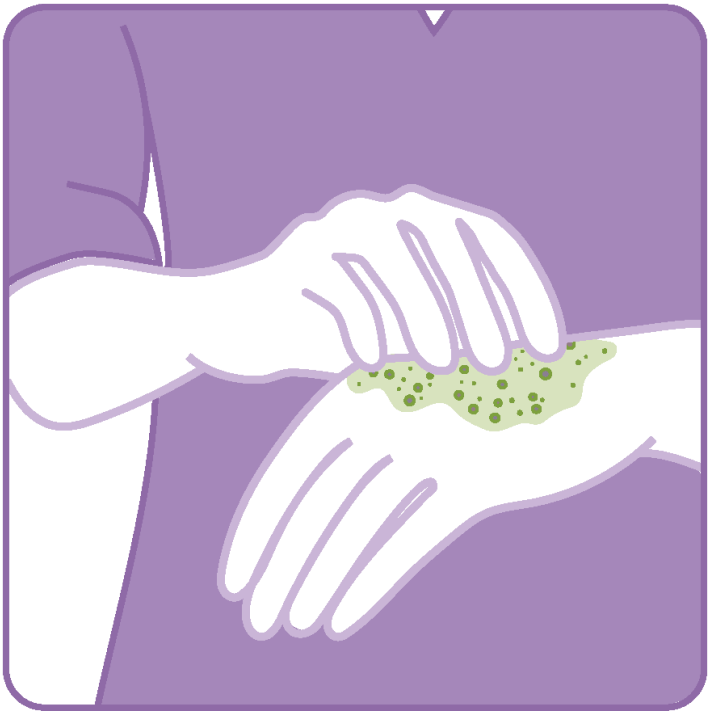


Mon fils a apprécié ses nouvelles amitiés et ses nouvelles activités grâce aux ***programmes accessibles de SMILE***. Ma femme a découvert les programmes pour la petite enfance pour notre deuxième enfant au ***Scarborough Centre EarlyON Child and Family Centre***.

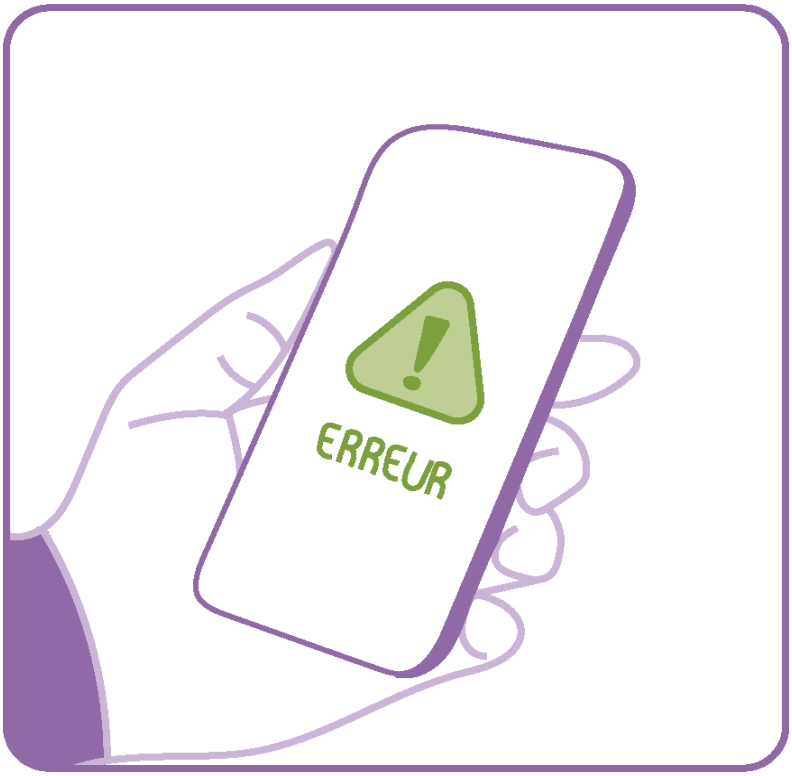
« JE NE SUIS PAS SEULEMENT UN NOUVEL ARRIVANT, JE SUIS UN PÈRE QUI FAIT DE SON MIEUX POUR SA FAMILLE. J'AVAIS JUSTE BESOIN QUE QUELQU'UN ME MONTRE LE CHEMIN. »

L'HISTOIRE DE LEILA

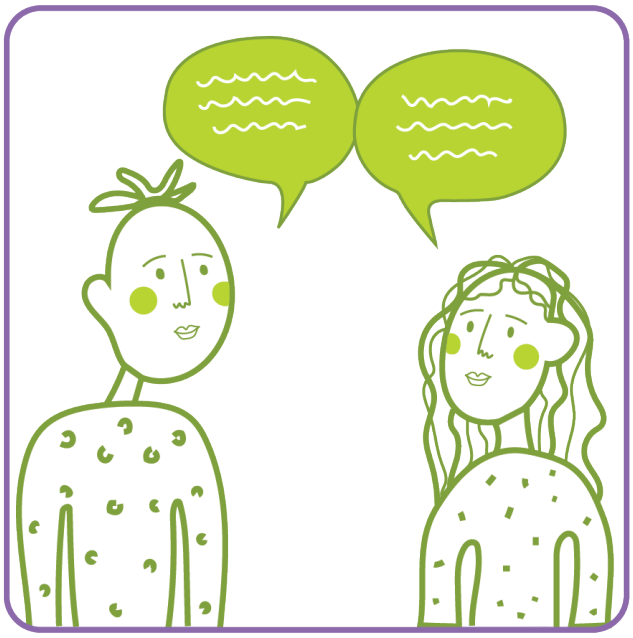
Lorsque l'éruption cutanée de ma mère s'est propagée, j'ai essayé de prendre rendez-vous via le site Web d'une clinique locale.



Le site demandait un numéro RASO, mais comme ma mère était couverte par le PFSI, je n'ai pas pu prendre rendez-vous.



J'ai appelé la clinique pour demander de l'aide, mais le personnel ne parlait pas ma langue, ce qui rendait la communication difficile. J'ai essayé les sites Web d'autres cliniques, mais j'ai rencontré le même problème.



« C'EST FRUSTRANT DE VOIR MA MÈRE FAIRE FACE À CES DIFFICULTÉS SIMPLEMENT À CAUSE DE SON STATUT D'IMMIGRANTE. »

J'ai envisagé d'emmener ma mère à l'hôpital, mais j'étais inquiète à cause du long temps d'attente. Mon amie m'a suggéré le centre de soins d'urgence du ***Scarborough Health Network Urgent Care Centre,*** un choix plus rapide et plus calme que le service des urgences de l'hôpital pour des problèmes tels que les éruptions cutanées.



J'étais soulagée que ma mère ait pu être soignée au centre de soins d'urgence, mais j'étais tout de même frustrée par la difficulté de prendre rendez-vous à la clinique locale sans numéro RASO.

L'HISTOIRE DE LA DRE ADRIANA

Lorsque j'ai commencé à recevoir des patients couverts par le PFSI, je ne savais pas trop à quoi m'attendre. J'avais entendu d'autres fournisseurs de soins de santé parler des difficultés rencontrées : retards administratifs, règles de paiement complexes et manque de soutien. Mais lorsque j'ai commencé à écouter les récits des patients, mon point de vue a changé.

Mes patients arrivaient souvent à ma clinique confus et dépassés. Beaucoup détenaient la ***feuille de papier brun***, mais ils ne comprenaient pas pleinement ce qu'elle signifiait ni ce qu'elle couvrait.



Même les fournisseurs de soins de santé avec lesquels je travaillais ne connaissaient souvent pas grand-chose au PFSI. Ce n'étaient pas seulement les patients qui étaient dans le doute, beaucoup d'entre nous n'étaient pas clairs non plus sur le programme!

J'ai également appris que des problèmes systémiques, comme l'absence de rémunération pour remplir les formulaires dans le cadre du PFSI, rendaient encore plus difficile pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants l'accès à des prestations importantes telles que le POSPH et les formulaires de régime alimentaire spécial. À un moment donné, une clinique a refusé d'accepter une demande de soins dentaires urgents, affirmant que le traitement n'était pas couvert. Frustrée mais déterminée à aider mon patient, j'ai contacté ***Filling the Gap Dental Outreach***. Les dentistes bénévoles sont immédiatement intervenus pour prodiguer les soins nécessaires.

Cette expérience a mis en évidence une dure réalité : les lacunes dans les connaissances des fournisseurs de soins de santé sur le PFSI laissent souvent les patients dans une impasse, incapables d'obtenir même les soins les plus élémentaires.

« J'AI RÉALISÉ QUE SI JE N'ARRIVAIS PAS À OBTENIR DE RÉPONSES CLAIRES, MES PATIENTS N'AVAIENT AUCUNE CHANCE DE S'Y RETROUVER SEULS DANS CE SYSTÈME. »

MÉDICAMENTS ET SPÉCIALISTES

S'adapter à un nouveau système de santé peut être difficile, mais cela est particulièrement ardu pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants qui souffrent de problèmes de santé chroniques tels que le diabète et l'hypertension artérielle. Ne pas pouvoir obtenir les mêmes médicaments, trouver comment consulter des spécialistes et faire face à des barrières linguistiques ou culturelles peuvent rendre très difficile le maintien d'une bonne santé. Qu'il s'agisse d'une rupture de stock de médicaments ou de la mise en relation avec des pharmacies et des programmes communautaires, l'histoire suivante montre à quel point il est important de trouver rapidement des soins et de les suivre de manière régulière dans le temps.

Renouvellement des ordonnances après l'arrivée au Canada

Accès aux spécialistes pour des soins chroniques

Rôle des programmes communautaires dans les soins de santé

Ressources clés

Donya Medical Clinic – Soins axés sur la famille et mettant l'accent sur l'accessibilité pour les nouvelles immigrantes et nouveaux immigrants et les réfugiés.

Rexdale CHC's Diabetes Education Program – Soutien éducatif et ressources pour les personnes atteintes de diabète.

The Arab Community Centre of Toronto - AMAN Seniors Program – Soutien communautaire aux personnes âgées, notamment en matière de bien-être, d'écriture, de formation aux technologies et d'événements sociaux.

L'HISTOIRE DE SAMI

Mon père souffre de diabète de type 2 et d'hypertension artérielle et prend les mêmes médicaments depuis plus de 20 ans. Dans notre pays d'origine, il connaissait bien son corps et passait régulièrement des examens médicaux auprès d'un cardiologue et d'un spécialiste en diabète de confiance. Mais lorsque nous avons déménagé au Canada, les choses ont beaucoup changé. Ses médicaments n'étaient pas disponibles en pharmacie sans ordonnance, les aliments auxquels il était habitué étaient chers, n'avaient pas le même goût et étaient difficiles à cuisiner à la maison.

Expliquer le fonctionnement du système de santé ici était un autre défi. Dans mon pays, consulter un spécialiste était facile, mais au Canada, cela m'a demandé beaucoup de temps et d'efforts. Je n'ai cessé de répéter à mon père, comme il me l'avait toujours dit, que même si le chemin était long, cela en valait la peine.

Au début, je ne savais pas par où commencer. Les cliniques ont déclaré qu'elles étaient trop pleines pour nous aider, les formulaires étaient confus et contenaient des mots que nous ne comprenions pas, et chaque étape semblait en entraîner d'autres.



C'ÉTAIT COMME SI NOUS ESSAYIONS D'ESCALADER UNE MONTAGNE SANS CHEMIN TRACÉ.

VOICI COMMENT NOUS AVONS TROUVÉ NOTRE CHEMIN

Collecte de renseignements

Lorsque nous sommes arrivés au Canada, mon père n'avait plus que quatre semaines de médicaments. J'ai appris que l'arrêt soudain de ces médicaments pouvait entraîner de graves problèmes de santé, en particulier pour son cœur. Ma priorité absolue était désormais de m'assurer qu'il ne soit pas à court de médicaments.

Trouver une clinique de soins primaires

J'ai cherché de l'aide partout. J'ai interrogé des amis, visité la mosquée, vérifié la banque alimentaire, fait un tour au centre communautaire, et je suis même allé à la bibliothèque et à un organisme d'aide à l'établissement dans ma localité. Après une semaine de recherches, j'ai trouvé **Donya Medical Clinic**, un lieu sûr pour les familles nouvellement arrivées. Le médecin parlait notre langue et comprenait les aspects culturels liés aux soins prodigués aux personnes âgées comme mon père.



Les pharmacies contribuent à combler le fossé

Le médecin nous a assuré que le diabète de mon père pouvait être pris en charge sous sa supervision. Il a également orienté mon père vers un cardiologue et lui a prescrit un examen ophtalmologique annuel pour diabétiques. Grâce au personnel infirmier de la clinique, nous avons également été mis au fait du **programme de formation à l'intention des diabétiques du CSC de Rexdale** et du **programme AMAN pour les personnes âgées de l'Arab Community Centre of Torontos Program**, qui ont permis à mon père de rester actif.

Le tournant

Les médicaments prescrits par le médecin n'étaient pas exactement les mêmes que ceux que mon père prenait chez lui. Nous avons compté sur le personnel de la pharmacie pour nous aider à comprendre comment les changements apportés à ses médicaments pourraient avoir une incidence sur sa santé. Lorsque les termes médicaux sont devenus trop confus, j'ai contacté **Access Alliance Language Services** pour obtenir de l'aide.

RÉFLEXIONS

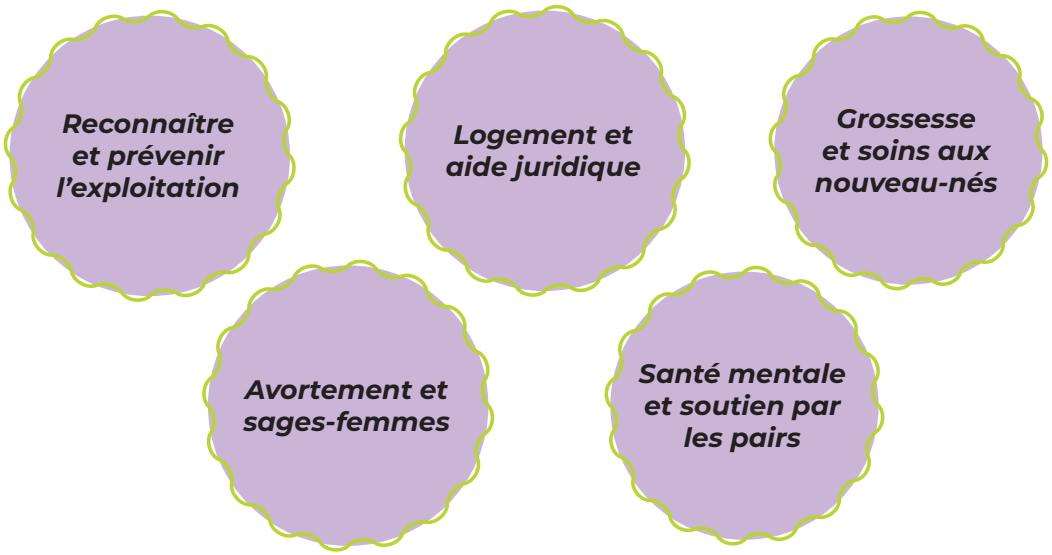
Je n'avais pas prévu les coûts cachés : les heures passées à coordonner les rendez-vous, à traduire les formulaires et à manquer l'école. Je m'asseyais tranquillement dans les salles d'attente, observant mon père joindre les mains, comme il le fait toujours lorsqu'il est incertain.

En tant que nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, nous apportons avec nous toute une vie d'habitudes, de craintes et d'attentes. Les soins de santé ne se résument pas à l'expertise médicale, ils reposent aussi sur la compréhension. Veiller à ce que les personnes qui vous ont aidé à traverser les moments les plus difficiles de votre vie sachent qu'elles n'ont pas à tout porter seules.

LA SANTÉ DE MON PÈRE EST DEVENUE MON DEUXIÈME EMPLOI À TEMPS PLEIN.

GROSSESSE ET TRAITE DES PERSONNES

Les femmes nouvellement arrivées peuvent être particulièrement vulnérables, notamment l'exploitation, la traite de personnes et les difficultés d'accès aux soins de santé. L'histoire suivante met en lumière les risques auxquels sont confrontées les personnes titulaires d'un visa temporaire, les obstacles à des soins de santé reproductive sécuritaires et l'importance du soutien communautaire dans la construction d'un nouveau foyer.



Ressources clés

Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes – Service confidentiel 24/7, mettant les survivant.e.s en contact avec des services de soutien.

– Services de santé sexuelle et reproductive, y compris des renseignements sur l'avortement et la contraception.

– Aide juridique et soutien psychologique pour les femmes et les personnes de genre divers victimes de violence.

– Services de santé sexuelle et reproductive, dont les soins liés à l'avortement, dans un environnement favorable et sans jugement.

– Soins compatissants pour les personnes réfugiées et immigrantes non assurées et dans le besoin.

– Soutien en matière de santé mentale pour les communautés sud-asiatiques, en tenant compte des obstacles culturels et systémiques qui leur sont propres.

L'HISTOIRE D'AMANPREET

Depuis toute petite, je rêvais de devenir médecin. Ma famille a emprunté de l'argent pour m'envoyer à Toronto depuis le Pendjab, en Inde, en tant qu'étudiante étrangère. Je voulais terminer mes études, trouver un bon emploi et aider mes parents et mes frères et sœurs restés au pays. Mais la vie au Canada est devenue un cauchemar que je n'aurais jamais pu imaginer.



Quand je suis arrivée, la maison que ma famille m'avait trouvée semblait parfaite. Elle se trouvait à proximité de mon école et était abordable. Le propriétaire semblait gentil et attentionné. Il m'a offert des vêtements, de la nourriture et nous avons parlé de ma vie chez moi. Il m'appelait sa « petite sœur ». J'avais l'impression qu'il veillait sur moi.

Un mois plus tard, l'attitude du propriétaire a commencé à changer. Un soir, il a demandé plus d'argent pour payer le loyer. Quand je lui ai dit que je ne pouvais pas payer, il m'a suggéré de travailler dans un club de danseuses pour gagner plus d'argent. Quand j'ai refusé, il m'a dit que j'étais ingrate envers tout le soutien qu'il m'avait apporté. Mes colocataires, d'autres jeunes femmes, m'ont également dit que c'était normal à Toronto parce que la vie y était chère. J'avais peur, mais j'ai fait mes valises et je suis partie.



Les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants peuvent être victimes de traitements injustes de la part de propriétaires ou d'employeurs qui profitent de leur méconnaissance de leurs droits. Des groupes comme le **Workers' Action Centre** aident les gens à se protéger.

Pendant des jours, j'ai erré dans les rues de Toronto, transie de froid et affamée. Je n'avais ni amis ni famille à appeler. Finalement, je suis retournée voir le propriétaire, qui m'a proposé une autre solution. Il m'a dit que de nombreuses familles canadiennes voulaient des bébés et qu'elles étaient prêtes à me payer plus de 100 000 $ pour que je tombe enceinte. J'avais peur et j'étais indécise, mais je sentais que je n'avais pas le choix. J'ai accepté.



Tout a commencé par des rendez-vous médicaux. Mon propriétaire a pris des photos de moi et de mon test de grossesse et m'a demandé de garder ma grossesse secrète. Plus tard, il a commencé à me contrôler, à contrôler mon téléphone et même mes repas. Je n'avais pas le droit de sortir seule de la maison.

Quand je lui ai demandé de l'argent, il a menacé d'envoyer des photos de ma grossesse à ma famille. Je me sentais honteuse et prise au piège. Je me sentais souvent anxieuse, mais dans ma culture, montrer ses difficultés est considéré comme une faiblesse, alors je le cachais. Mais au fond de moi, je savais que j'avais besoin d'aide.

J'ai décidé de m'enfuir à nouveau. J'ai appelé la ***Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes***. On m'a mise en contact avec ***Victim Services of Peel***, qui m'ont placée dans un refuge d'urgence. J'étais tellement soulagée.

Mon intervenante m'a aidée à préparer une demande d'asile. Elle m'a mise en contact avec ***The Barbra Schlifer Commemorative Clinic*** pour du soutien juridique et psychologique. On m'a également dirigée vers ***Red Door Shelter***, qui m'a aidée à déménager dans un logement sûr.



J'ai songé à interrompre ma grossesse. J'ai obtenu de l'information sur l'avortement et d'autres options dans des cliniques telles que ***Planned Parenthood Toronto***, ***Hassle Free Clinic*** et ***GB Women's Clinic***. Mais grâce à l'accompagnement d'une doula chez ***Birthmark Support***, j'ai réalisé que je voulais avoir ce bébé. Je voulais recommencer à zéro et reconstruire ma vie, et cela me semblait être la première étape.



GB Women's Clinic propose gratuitement un soutien compatissant en matière d'avortement, en personne, en ligne ou par téléphone. Les ordonnances peuvent être envoyées à votre pharmacie, et les médicaments livrés à votre domicile moyennant une modique somme.

IRCC ET TITULAIRES D'UN VISA TEMPORAIRE

IRCC peut expulser les titulaires de visas temporaires pour avoir exercé le travail du sexe, et certaines personnes utilisent cette mesure pour contrôler les personnes nouvellement arrivées en leur confisquant leurs passeports et en les menaçant de les dénoncer.



Si vous êtes titulaire d'un visa temporaire, protégez-vous :

- **Ne renoncez jamais à votre passeport**
- **Connaissez vos droits**
- **Ne restez pas silencieux.se**

Les troubles de santé mentale peuvent être négligés ou mal compris dans certaines communautés. **Madison Community Services - RISE** offre des espaces sécurisés et des ressources, aidant les femmes à se sentir soutenues et leur donnant les moyens de se faire soigner.

RÉFLEXIONS

Le parcours d'Amanpreet témoigne d'une force et d'une résilience incroyables. Avec un soutien adapté, les victimes d'exploitation peuvent reprendre le contrôle de leur vie et se construire un avenir meilleur pour elles-mêmes et leurs enfants.

« J'AI APPRIS PLUS TARD QUE BEAUCOUP DE FEMMES TITULAIRES D'UN VISA D'ÉTUDIANT OU DE TOURISTE, COMME MOI, SONT LA CIBLE D'EXPLOITATION ET DE TRAITE DES PERSONNES. »

La stigmatisation culturelle et les obstacles systémiques mènent souvent à des décisions difficiles concernant la grossesse, les soins de santé et la survie. Des organismes comme **The Pardesi Project** et **Soch Mental Health** sensibilisent les femmes afin de les aider à faire des choix qui privilégient leur bien-être.

ORGANISMES DE SANTÉ DES FEMMES
CARTE DE RÉFÉRENCE DE LA TTC



VOIR NOTRE ANNEXE POUR EN SAVOIR PLUS

1. South Asian Legal Clinic of Ontario
2. Trillium Midwives
3. Scarborough Women's Centre
4. Diversity Midwives
5. The Midwives Clinic of East York Don Mills
6. Riverdale Immigrant Women's Centre
7. South Riverdale CHC - MATCH Program
8. Riverdale Community Midwives
9. Seventh Generation Midwives Toronto
10. Newcomer Women Services Toronto
11. Kensington Midwives
12. Community Midwives Toronto
13. IWHC
14. Working Women Community Centre
15. Sistering
16. Midwives Collective of Toronto
17. Midwife Alliance
18. Unison Health & Community Services
19. West End Midwives
20. BREATHE Midwives

SANTÉ SEXUELLE ET SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ 2SLGBTQI+

Il peut être difficile pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants de s'y retrouver en matière de santé et de sécurité sexuelles, en particulier pour ceux et celles qui vivent avec le VIH ou qui ont un statut d'immigration précaire. L'histoire suivante met en évidence les obstacles à l'accès aux soins, l'impact de la stigmatisation et l'importance de trouver des fournisseurs de soins de santé sûrs et sans jugement.

Médicaments anti-VIH gratuits et services de santé sexuelle

Soins tenant compte des traumatismes à la suite d'une agression sexuelle

Processus de demande d'asile et accès au PFSI

Soutien communautaire pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants faisant partie de la communauté 2SLGBTQI+

Ressources clés

Blue Door Clinic – Fournit gratuitement des médicaments contre le VIH et des services de santé sexuelle, quel que soit le statut d'immigration.

Sexual Assault and Domestic Violence Care Centre (Scarborough Health Network) – Soins spécialisés pour les personnes ayant subi des agressions sexuelles ou été victimes de la violence familiale. Assistance disponible gratuitement, indépendamment de la couverture d'assurance ou du statut d'immigration.

FCJ Refugee Centre – Services d'aide aux nouveaux arrivants, notamment en matière d'orientation vers les soins de santé, d'assistance juridique et de ressources communautaires.

Crossroads Clinic at Women's College Hospital – Clinique hospitalière offrant des soins primaires aux réfugiés et aux demandeuses et demandeurs d'asile qui viennent d'arriver.

AIDS Committee of Toronto (ACT) – Éducation, soutien et défense des droits des personnes vivant avec le VIH et le sida.

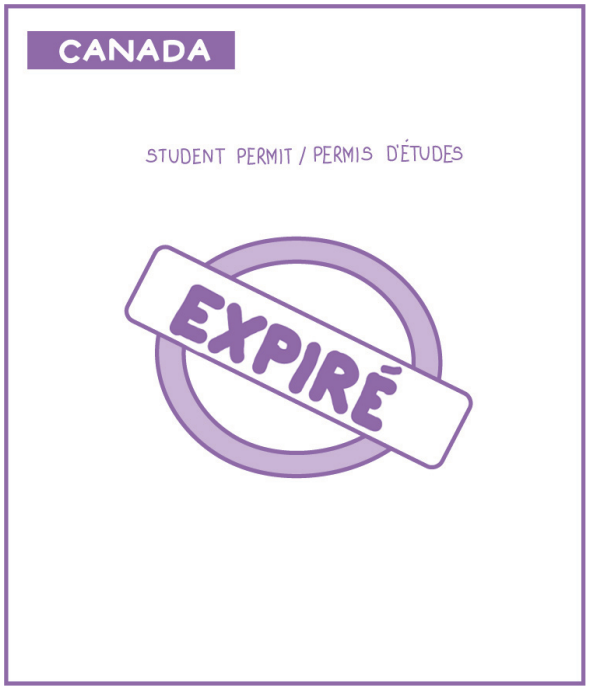
L'HISTOIRE DE DANIEL

J'ai été diagnostiqué séropositif à l'âge de 20 ans, et même si cela représentait un lourd fardeau, j'ai pu gérer ma santé grâce à un traitement médicamenteux régulier.

À 22 ans, j'ai décidé de quitter la Colombie pour venir à Toronto avec un visa d'étudiant. À mon arrivée, la ***PrEP Clinic*** m'a fourni trois mois de médicaments gratuits. Ce type de soins m'a permis de rester en bonne santé jusqu'à ce que mon assurance-maladie d'étudiant commence.

Malheureusement, la vie ne s'est pas déroulée comme prévu. J'ai loué un appartement avec quelqu'un qui m'a exploité financièrement. Ma seule option était de déménager et d'aller chez un ami.





Ma vie est rapidement devenue instable, mais je ne pouvais pas me résoudre à retourner en Colombie, alors j'ai dépassé la durée de mon visa d'étudiant. Sans statut officiel, j'étais terrifié à l'idée de ne pas pouvoir payer mes médicaments contre le VIH.

Puis j'ai découvert ***Blue Door Clinic***, où l'on m'a donné mes médicaments gratuitement. Ils m'ont aidé sans me juger ni me poser de questions sur ma situation.

Un soir, je suis sorti avec quelqu'un que j'avais rencontré en ligne. Au cours de ce rendez-vous, j'ai été agressé sexuellement par cette personne. Après coup, quand je suis allé voir la police, ils m'ont dit qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves pour poursuivre l'affaire. Je me suis senti abandonné.

Un ami m'a suggéré d'aller au ***Sexual Assault and Domestic Violence Care Centre qui se trouve au Scarborough Health Network***. J'étais terrifié, mais le personnel m'a rassuré. Ils m'ont offert des soins médicaux, du soutien psychologique et un accompagnement sans jugement. Ils m'ont traité comme un être humain, pas comme un simple cas parmi d'autres.

L'équipe soignante m'a mis en contact avec le ***FCJ Refugee Centre***, où j'ai découvert que je pouvais présenter une demande pour obtenir un ***statut de demandeur d'asile***. Ils m'ont aidé à rassembler les documents nécessaires et m'ont guidé à travers ce système complexe.

Une fois ma demande présentée, j'ai reçu mon numéro IUC et j'ai fait une demande de couverture au titre du PFSI. Mes soins de suivi ont été transférés à la ***Crossroads Clinic au Women's College Hospital***. En tant que personne sans statut, j'ai toujours évité les hôpitaux à cause des histoires de factures exorbitantes et de mauvais traitements infligés aux personnes non assurées. Mais l'équipe de Crossroads m'a fait sentir que l'on prenait soin de moi et que l'on me voyait. Leur gentillesse m'a rappelé que je mérite la sécurité et la dignité, quel que soit mon statut.

Lorsque j'ai eu des difficultés financières, le ***Toronto Hardship Fund*** m'a aidé à payer mes frais médicaux, ce qui m'a permis d'acheter de nouvelles lunettes, ce que je repoussais depuis longtemps.

Avec le recul, j'aurais aimé connaître plus tôt les ressources qui existent pour les personnes comme moi, les professionnel.le.s de santé qui ne jugent pas et qui veulent simplement aider.



SOUTIEN AUX PERSONNES VIVANT AVEC LE VIH ET À LA COMMUNAUTÉ 2SLGBTQI+

Vous n'êtes pas seul.e.
Des soins gratuits et confidentiels sont offerts. Des organismes comme **Blue Door Clinic**, **Fife House's Linkage to Care** et d'autres cliniques de santé sexuelle fournissent des soins indépendamment de votre statut d'immigrant.

Trouvez votre communauté.
Des groupes de nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants faisant partie de la communauté 2SLGBTQI+ comme **Rainbow Connect (TNG)** et **Among Friends (The 519)** peuvent vous aider à nouer des liens et à éviter l'isolement. Le **AIDS Committee of Toronto (ACT)** et **CATIE** apportent un soutien essentiel aux personnes vivant avec le VIH et le sida.

Faites confiance à votre instinct et demandez de l'aide.
Des organismes comme Justice for Youth and Children et **The 519's Health Justice Hub** sont composés de professionnels expérimentés et empathiques.

La sécurité est un droit.
Les centres de lutte contre les agressions sexuelles et la violence familiale fournissent des soins tenant compte des traumatismes, indépendamment du statut ou de la situation. **HIV & AIDS Legal Clinic Ontario (HALCO)** offre des conseils et des services juridiques gratuits.

Les voies vers le statut.
Des organismes d'établissement comme le **Mennonite New Life Centre of Toronto** offrent des programmes axés sur les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, notamment des formations linguistiques et professionnelles, des services de soutien psychologique en santé mentale et du soutien aux survivant.e.s de la traite des personnes.

« VIVRE SANS STATUT M'A DONNÉ L'IMPRESSION D'ÊTRE INVISIBLE. J'AVAIS TRÈS PEUR D'ÊTRE DÉNONCÉ, ALORS J'ÉVITAIS DE DEMANDER DE L'AIDE. »

SANTÉ MENTALE

Quitter un environnement violent est la première étape d'un long chemin vers la guérison. L'histoire suivante illustre les difficultés auxquelles sont confrontées les survivant.e.s de violences sexistes, notamment les mutilations génitales féminines/excision (MGF/E), dans leur adaptation à la vie dans un nouveau pays. De l'accès à un soutien en matière de santé mentale au respect des exigences médicales et juridiques, ce chapitre explore les ressources et la résilience nécessaires pour guérir et créer un avenir plus sûr pour les survivant.e.s et leurs familles.

Problèmes de santé mentale chez les survivant.e.s de violence familiale

Exigences médicales pour l'école et le travail en tant que nouvelle arrivante ou nouvel arrivant

Assistance juridique et aide au règlement des demandes d'asile

Services de santé et de santé mentale adaptés à la culture

Ressources clés

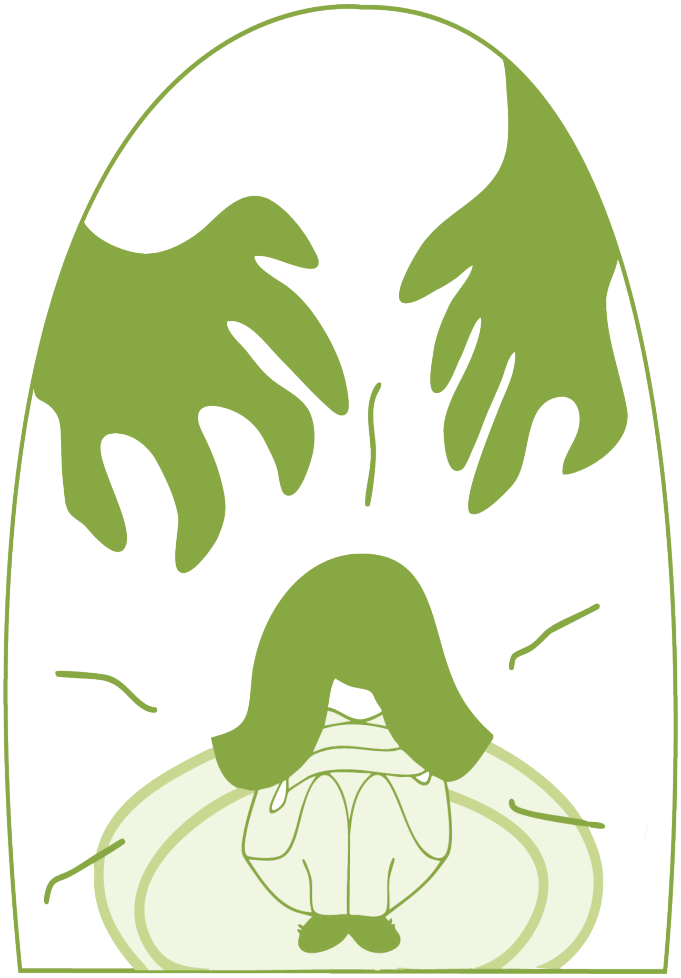
Le Centre Canadien pour Victimes de Torture – Thérapie axée sur les traumatismes, soutien en santé mentale et parrainage juridique pour les survivant.e.s de la torture, de la guerre, du génocide et des crimes contre l'humanité.

Women's Health in Women's Hands Community Health Centre – Autonomisation des femmes grâce à des soins de santé holistiques et accessibles dans toute la région du Grand Toronto.

Formulaire de régime alimentaire spécial – Formulaire permettant aux personnes bénéficiant du programme Ontario au travail de demander des allocations pour régime alimentaire spécial.

End FGM Canada Network – Ressources, éducation et sensibilisation pour mettre fin aux MGF/E.

L'HISTOIRE DE FATIMA



En Guinée, ma vie a été façonnée par ma famille, ma culture et mes combats. J'ai grandi dans une communauté très soudée où les traditions étaient très présentes. Mais en tant que fille, j'ai subi une MGF/E, et en tant que femme, j'ai vécu sous le joug et la violence. Mon mari prenait toutes les décisions pour moi. Les abus n'étaient pas seulement physiques, mais aussi psychologiques. Je suis restée parce que je voulais garder ma famille unie. Mais un jour, j'ai réalisé que cela allait me détruire, et finir par détruire mes enfants aussi. J'ai décidé de partir vers un avenir où ils pourraient voir leur mère libre et intacte.

Lorsque je suis arrivée au Canada avec mes trois filles, la vie n'est pas soudainement devenue facile. Au début, nous vivions dans un refuge, partageant une petite chambre. Le personnel était gentil, et certaines femmes avaient vécu des histoires similaires à la mienne, mais la plupart du temps, je me sentais toujours seule. Je croyais que si je restais forte et continuais d'avancer, je finirais par comprendre. Ce n'est qu'après avoir craqué un soir que j'ai réalisé que je ne pouvais pas y arriver seule.

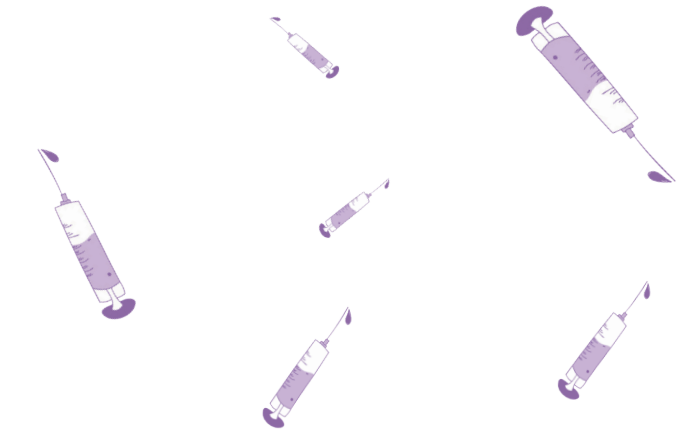
Le ***Centre Canadien pour Victimes de Torture*** m'a aidée à raconter mon histoire lors de mon audience en tant que réfugié et a collaboré avec un médecin pour documenter mes blessures.

COMMENT EXPRIMER LA DOULEUR SUR PAPIER? COMMENT EXPLIQUER DES CICATRICES QUE PERSONNE NE PEUT VOIR?

J'ai décidé que devenir préposée aux services de soutien à la personne (PSSP) était la meilleure voie à suivre, mais cela comportait ses propres défis. Avant de pouvoir commencer mon stage, j'ai dû prouver que je répondais **aux exigences médicales** : vaccins, tests d'immunité et formulaires.

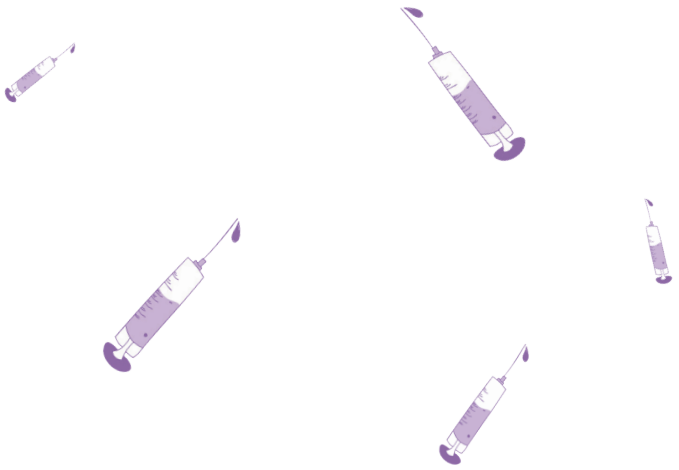
Au ***centre de santé communautaire Women's Health in Women's Hands (CSC WHIWH)***, ils m'ont montré par où commencer. L'infirmière a examiné mon carnet de vaccination de Guinée, mais il n'était pas en anglais et tout n'a pas pu être vérifié. Une infirmière praticienne a demandé une analyse sanguine pour tester mon immunité, et j'ai apporté la demande au laboratoire. Lorsque les résultats sont arrivés, l'infirmière m'a expliqué quels vaccins il me restait à faire. Ils les ont commandés et administrés par étapes. Il m'a fallu plusieurs rendez-vous, mais j'ai finalement réussi à remplir toutes les exigences médicales requises pour mon programme de PSSP. Cela n'a pas été facile, mais grâce à leur aide, j'ai réussi.





Le CSC WHIWH fournit également des soins aux patients diabétiques non assurés, leur offrant un accès solidaire aux fournitures essentielles. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec leur équipe de formation à l'intention des diabétiques.

Le CSC WHIWH donne la priorité à l'admission immédiate des femmes vivant avec le VIH, des femmes enceintes et des personnes trans, afin de leur garantir un accès rapide aux soins.



J'avais également besoin d'un ***formulaire pour régime alimentaire spécial*** en raison de mes besoins en matière de santé. Le personnel du CSC WHIWH m'a mise en contact avec leur diététicienne qui m'a aidé à remplir le formulaire. Je ne savais même pas que ce type d'aide existait. Ce sont les petites choses comme ça, avoir les bons formulaires, la bonne nourriture, qui font toute la différence quand on essaie de se construire une nouvelle vie.

La peur que j'éprouve aujourd'hui est différente, mais elle n'en est pas moins pesante. C'est la peur que mes filles soient confrontées aux mêmes risques que ceux auxquels j'ai échappé. Cette pensée m'empêche de dormir la nuit. Je me bats pour tenir le coup, j'élève seule trois enfants et j'essaie de faire des études. Je fais abstraction des jugements et trouve la force de continuer, en me rappelant pourquoi je suis ici et que j'ai réussi à aller aussi loin. La thérapie m'a aidée, mais elle n'a pas effacé les souvenirs.

La guérison est un parcours, pas une destination. Chaque séance, chaque document déposé pour mon dossier, chaque petit pas en avant contribue à bâtir notre avenir. Je ne dis pas que j'ai tout surmonté, ni que tout va mieux maintenant, mais je vais continuer à aller de l'avant, car il n'y a pas de retour en arrière possible.



METTRE FIN AUX MUTILATIONS GÉNITALES FÉMININES/EXCISIONS

Chers fournisseurs de soins de santé,
Si vous ne savez pas ce qu'est une MGF/E ou comment aider celles qui en ont été victimes, sachez que les survivantes vous demandent de vous informer. Leurs histoires ne sont pas seulement des cas médicaux. Ce sont de vraies personnes qui ont fait preuve d'une force incroyable et qui méritent des soins compatissants et adaptés aux traumatismes subis.

Chères survivantes,
Si vous recherchez des professionnels aimables et compétents qui comprennent vos besoins, une assistance est à votre disposition. Consultez les sites **Flourish Access** et **End FGM Canada Network** pour des ressources et des soins empreints de compassion.

PHARMACIES ET SOINS À DOMICILE

Lorsque le temps, l'accessibilité et les obstacles liés au système entravent l'accès aux soins, savoir vers qui se tourner peut faire toute la différence. Ce chapitre explore comment les pharmacien.ne.s peuvent fournir un traitement rapide et accessible pour les problèmes de santé mineurs et comment les services de soins à domicile peuvent favoriser le rétablissement à domicile, même pour les personnes couvertes par le PFSI.

Ordonnances par les pharmacien.ne.s et renouvellements d'urgence

Coordonner le PFSI Soins à domicile

Pharmacies et soutien pour les problèmes de santé chroniques

Ressources clés

Caring Touch IFHP Network – Un système centralisé d'orientation vers les soins à domicile reliant les patients, les fournisseurs de soins de santé et les services.

PHARMACIES

Quand ma mère a eu une infection urinaire, je ne savais pas quoi faire. Elle souffrait, mais il était difficile d'obtenir immédiatement un rendez-vous chez le médecin. Un ami nous a suggéré d'aller à la pharmacie, contre toute attente, un pharmacien nous a aidés. Après une brève consultation, on lui a prescrit des antibiotiques sur place. Cela nous a fait gagner du temps et nous a évité du stress.

Les pharmacies jouent un rôle important dans les soins de santé, en particulier pour les personnes nouvellement arrivées ou toute personne qui ne peut pas consulter immédiatement un médecin. Les pharmacien.ne.s peuvent vous aider à traiter des problèmes tels que les infections urinaires, les allergies, les infections cutanées et même les boutons de fièvre. Ils peuvent également renouveler certaines ordonnances en cas d'urgence, administrer des vaccins et aider à prendre en charge des maladies telles que le diabète ou l'hypertension artérielle.

Voici comment les pharmacies peuvent vous aider :

Renouvellement d'ordonnances d'urgence
En cas d'urgence, les pharmacien.ne.s peuvent renouveler certaines ordonnances si vous ne pouvez pas consulter un médecin immédiatement.

Problèmes de santé mineurs
Les pharmacien.ne.s peuvent prescrire des traitements pour les infections urinaires, les allergies, les boutons de fièvre et les infections bénignes.

Vaccins
De nombreuses pharmacies proposent des vaccins contre la grippe, contre la COVID-19 et d'autres vaccins.

Conseils relatifs aux médicaments
Les pharmacien.ne.s peuvent vous expliquer comment prendre vos médicaments, quels effets secondaires surveiller et si d'autres médicaments ou aliments peuvent interférer.

Problèmes de santé chroniques
Certaines pharmacies aident à surveiller la glycémie ou la tension artérielle et donnent des conseils sur la gestion de ces problèmes de santé.

SI VOUS VENEZ D'ARRIVER AU CANADA OU SI VOUS AVEZ DU MAL À CONSULTER UN MÉDECIN, LES PHARMACIES CONSTITUENT UN EXCELLENT PREMIER RECOURS POUR OBTENIR DES SOINS RAPIDES ET ACCESSIBLES.

SOINS À DOMICILE

Lorsque j'ai eu une septicémie, mon rétablissement a reposé sur des soins à domicile réguliers et bien organisés. Mon médecin a rempli le formulaire de recommandation nécessaire, en décrivant mes besoins médicaux. Cependant, contrairement au système *Santé à domicile Ontario* offert aux titulaires du RASO, le PFSI ne dispose pas d'un moyen clair et centralisé pour organiser ces services. Cela a obligé ma travailleuse sociale à se démener pour organiser les soins auprès d'un groupe de fournisseurs dispersés et sans lien entre eux :



Chaque appel représentait un nouveau défi. Certains fournisseurs ne connaissaient pas la couverture du PFSI, d'autres avaient de longs délais d'attente et certains n'acceptaient tout simplement pas les patients du PFSI. Le manque de coordination a retardé mon rétablissement et nous a laissés, ma famille et moi, dans un état de désarroi total.

Une solution centralisée

Après avoir passé des semaines à essayer d'organiser les soins par l'intermédiaire de différents groupes, ma travailleuse sociale a trouvé une meilleure solution : **Caring Touch IFHP Network**. En envoyant un seul formulaire d'orientation, le réseau est devenu le lien entre les patient.e.s, les fournisseurs de soins de santé et les fournisseurs de services. Ce processus simplifié a permis de réduire les délais et les refus, ce qui m'a permis d'obtenir plus facilement les soins dont j'avais besoin pour me rétablir chez moi, auprès de ma famille.

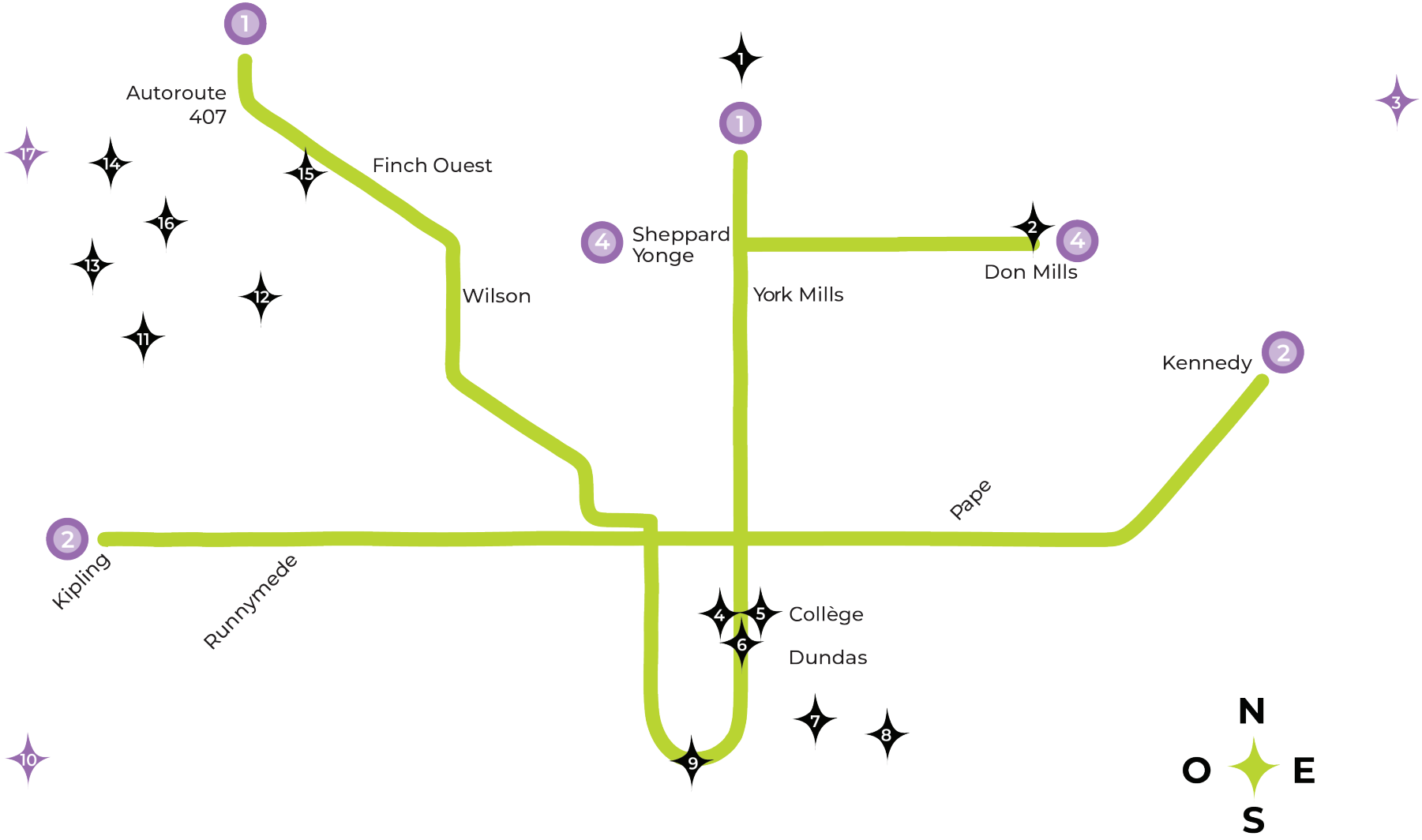


ON EST ICI AUSSI

GUIDE D'ORIENTATION EN MATIÈRE DE SANTÉ POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS FRANCOPHONES

ORGANISATIONS FRANCOPHONES

(CARTE DE RÉFÉRENCE DE LA TTC)



CONSULTEZ NOTRE ANNEXE POUR EN SAVOIR PLUS :

TROUVEZ-MOI SUR GOOGLE MAPS

1. COLLÈGE BORÉAL - CENTREPOINT MALL
2. CENTRE FRANCOPHONE DU GRAND TORONTO - FAIRVIEW MALL
3. CSC TAIBU
4. ACTION POSITIVE
5. FRANCOQUEER
6. LA PASSERELLE -I.D.É.
7. THE ACCESS POINT
8. COLLÈGE BORÉAL - DISTILLERY DISTRICT
9. CENTRE FRANCOPHONE DE TORONTO
10. CENTRE FRANCOPHONE DE TORONTO - BUREAU DE MISSISSAUGA POUR LA RÉGION DE PEEL
11. CSC REXDALE – DIXON
12. CSC BLACK CREEK – SHERIDAN MALL
13. CSC REXDALE – BUREAU PRINCIPAL
14. AUBERGE FRANCOPHONE
15. CSC BLACK CREEK – YORKGATE MALL
16. CENTRE COMMUNAUTAIRE REXDALE
17. OASIS CENTRE DES FEMMES

HORS DE LA VILLE DE TORONTO

L'HISTOIRE D'AISSATOU

L'école de ma fille a envoyé une lettre indiquant qu'elle serait suspendue parce que ses vaccinations n'étaient pas à jour. Elle bénéficiait d'une couverture du PFSI, mais toutes les cliniques que j'ai contactées n'acceptaient que le RASO. Je ne trouvais aucune aide en français et je me sentais perdue.





Puis j'ai appelé ***The Access Point***. Ses représentants m'ont mise en contact avec quelqu'un qui parlait français et orientée vers le ***Centre francophone du Grand Toronto.***.

Là-bas, un médecin francophone a vacciné ma fille.

Vous souhaitez vous enregistrer comme nouveau patient? Visitez le site de' ***l'Accueil centralisé du CFGT***.



Le système de déclaration des vaccins de Toronto exige une carte Santé de l'Ontario ou une carte d'identification de vaccination, ce qui crée des obstacles pour de nombreux nouveaux arrivants. Les familles peuvent plutôt envoyer les carnets de vaccination par courriel au service de santé publique de Toronto à ***immunization@toronto.ca***



Au même moment, ma mère était venue nous rendre visite. Ce devait être un court séjour, mais son état de santé s'est aggravé et elle n'a pas pu rentrer chez elle. Sans assurance, il était difficile de trouver des soins. Certaines cliniques nous ont refusées, tandis que d'autres exigeaient des tarifs trop élevés.

Le ***centre de santé communautaire Black Creek*** fournissait des soins en français. Leur ***orienteur en soins de santé francophone*** a passé en revue les médicaments de ma mère, élaboré un plan de traitement du diabète et pris des rendez-vous de suivi.

Ma mère regrettait également de ne plus pouvoir discuter avec des femmes de son âge. Elle a rejoint le ***Groupe des aînées chez Oasis Centre des femmes***, où les femmes discutent du deuil, de la sécurité et des soins de santé. Par l'entremise ***d'Établissement.org***, nous avons appris nos droits et comment accéder à des soins non assurés.





« CE QUI AVAIT COMMENCÉ COMME UNE VISITE S'EST TRANSFORMÉ EN UNE NOUVELLE VIE. MA MÈRE N'A TOUJOURS PAS DE STATUT, MAIS ELLE BÉNÉFICIE DÉSORMAIS DE SOINS, D'UNE COMMUNAUTÉ ET D'ESPOIR. »

CE CHAPITRE EN LANGUE FRANÇAISE A ÉTÉ RENDU POSSIBLE GRÂCE À LA COLLABORATION ET À LA GÉNÉROSITÉ DE NOMBREUSES PERSONNES ET ORGANISATIONS QUI SE CONSACRENT À L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ POUR LES NOUVEAUX ARRIVANTS FRANCOPHONES À TORONTO.

Nous remercions John Wayne De La Cruz, chercheur doctorant à l'Université McGill, dont les idées et le soutien ont renforcé les fondements de ce travail.

Nous remercions Access Alliance Multicultural Health & Community Services, les centres de santé communautaire TAIBU, Black Creek, Rexdale, et le Centre Francophone du Grand Toronto pour leur collaboration, leur expertise et leur engagement continu à soutenir les nouveaux arrivants francophones dans la région du Grand Toronto.

Nous tenons surtout à exprimer notre profonde gratitude aux membres de la communauté francophone nouvellement arrivée à Toronto qui ont partagé leurs opinions, leurs histoires et leurs expériences. Leurs témoignages ont donné à ce travail son âme et sa direction, nous aidant à voir le système de santé à travers leurs yeux et à ancrer cette ressource dans leur expérience vécue.

EST-CE QU'ON PEUT AVOIR UNE AUTRE OPTION SI J'AI PAS DE CARTE?

QU'EST-CE QUE JE PEUX FAIRE?

EST-CE VOUS POUVEZ ÊTRE UN PEU FLEXIBLE?

ANNEXE

{ PAS DE MAUVAISE PORTE }

AIDE AUX ENFANTS ET AUX FAMILLES

Black Creek CHC Pregnancy & Breastfeeding Support
Groupes prénataux gratuits, consultation en lactation et massothérapie pour les femmes enceintes et les nouvelles mères.

CIBC Just for Kids Clinic
Clinique spécialisée dans les soins de santé pour enfants.

Trousse de ressources pour les nouveau-nés
Une trousse de ressources pour aider les sages-femmes, le personnel hospitalier et les fournisseurs de services à défendre l'admissibilité des nouveau-nés au RASO.

SMILE Canada - Support Services
Soutien aux enfants racialisés handicapés et à leurs familles grâce à une aide hospitalière, des fonds pour l'accessibilité, une aide à l'orientation vers les services et des activités inclusives dans plus de 10 langues.

Programmes accessibles SMILE
Activités et services inclusifs adaptés aux enfants handicapés.

Scarborough Centre EarlyON Child and Family Centre
Apprentissage par le jeu, ateliers pour les parents, activités familiales et orientation vers les ressources communautaires.

Unison Health & Community Services - Programme préanatal
Séances hebdomadaires proposant des soins prénataux, des conseils nutritionnels, un soutien à l'allaitement maternel et des liens communautaires pour les femmes enceintes.

Bilan de santé
Surveiller la croissance, le développement et la santé tout au long de l'enfance.

SOINS DENTAIRES

Filling the Gap Dental Outreach
Soins dentaires pour les personnes sous-assurées et non assurées.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)
Ce qui est couvert par le PFSI.

Admissibilité au PFSI
Qui est couvert au titre du PFSI.

Ligne d'aide du PFSI de la Croix-Bleue Medavie
Assistance concernant l'admissibilité au PFSI, les prestations et le paiement des demandes de remboursement.

Numéro IUC
Numéro d'identification unique du client, utilisé pour vérifier l'admissibilité au PFSI.

AIDE FINANCIÈRE

Programme Ontario au travail
Aide financière pour les personnes et les familles dans le besoin.

Formulaire de régime alimentaire spécial (programme Ontario au travail)
Formulaire permettant aux personnes bénéficiant du programme Ontario au travail de demander des allocations pour régime alimentaire spécial.

Special Dietary Needs (Toronto)
Renseignements sur les demandes d'aide pour les besoins alimentaires particuliers dans le cadre du programme Ontario au travail.

Toronto Hardship Fund
Aide financière pour les articles médicaux, les services médicaux et les frais funéraires à Toronto.

SERVICES ET SOUTIEN POUR LES PERSONNES ATTEINTES DU VIH

AIDS Committee of Toronto (ACT)
Éducation, soutien et défense des droits pour les personnes vivant avec le VIH et le sida.

Blue Door Clinic
Soins gratuits et confidentiels liés au VIH pour les personnes non assurées à Toronto.

CATIE
La source canadienne d'information sur le VIH et l'hépatite C.

Fife House's Linkage to Care
Mettre en relation les personnes nouvellement arrivées vivant avec le VIH avec les services de soins et de soutien.

HIV & AIDS Legal Clinic Ontario (HALCO)
Services juridiques gratuits pour les personnes vivant avec le VIH et le sida en Ontario.

The PrEP Clinic
Soins accessibles liés au VIH, PrEP et soutien.

SOINS À DOMICILE

Caring Touch IFHP Network
Un système simplifié d'orientation vers les soins à domicile reliant les patients, les fournisseurs de soins de santé et les services.

Formulaire d'orientation
Formulaire destiné à faciliter les orientations vers des services de soins à domicile liés au PFSI.

PROMOTION DE LA SANTÉ, DÉFENSE DES DROITS ET SOUTIEN SPÉCIALISÉ

Health Network for the Uninsured in Canada (HNUC)
Défend les intérêts des personnes sous-assurées et non assurées et les met en relation avec les services de santé et les services communautaires dans la région du Grand Toronto et au-delà.

Aide-mémoire sur la santé personnelle
Ressource permettant de suivre efficacement les informations relatives à la santé personnelle et de s'y retrouver parmi les différentes options en matière de soins de santé.

Programme de formation à l'intention des diabétiques du CSC de Rexdale
Soutien éducatif et ressources pour les personnes atteintes de diabète afin de les aider à prendre en charge leur problème de santé.

Sistering
Refuge, repas, soutien, soins de santé et ressources disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les femmes marginalisées et les personnes de diverses identités de genre.

Trousse de départ
Ressources prêtes à l'emploi pour les problèmes auxquels les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants sont souvent confronté.e.s.

CSC de TAIBU
Services de soins de santé holistiques pour la communauté noire dans la région du Grand Toronto.

CSC Women's Health in Women's Hands
Soins de santé accessibles et holistiques pour les femmes racialisées.

LANGUE ET ACCESSIBILITÉ

Access Alliance Language Services
Services d'interprétation et de traduction multilingues pour aider les personnes nouvellement arrivées à s'orienter dans les services de santé et les services communautaires.

Liste des interprètes
Liste des services d'interprètes destinés à aider les personnes nouvellement arrivées à surmonter les barrières linguistiques lorsqu'ils ont besoin de soins médicaux.

AIDE JURIDIQUE

FCJ Refugee Centre
Services d'aide aux nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, notamment en matière d'orientation vers les soins de santé, d'assistance juridique et de ressources communautaires.

FCJ Refugee Centre - Processus d'audience des réfugiés
Orientations virtuelles pour les demandeurs d'asile et conseils sur le processus d'appel.

Ma Demande d'Asile
Ressources complètes pour les personnes qui présentent une demande d'asile au Canada.

Justice for Youth and Children
Services juridiques pour les personnes âgées de moins de 25 ans vivant sans statut en Ontario.

Organismes d'établissement (Toronto)
Carte des organismes d'établissement à Toronto offrant des services d'aide au logement, à l'emploi, à l'apprentissage de la langue et à l'aide juridique.

South Asian Legal Clinic of Ontario
Aide juridique, éducation et défense des droits des personnes à faible revenu originaires d'Asie du Sud.

SANTÉ MENTALE ET MIEUX-ÊTRE

Centre Canadien pour Victimes de Torture
Thérapie axée sur les traumatismes, soutien en santé mentale et parrainage juridique des survivant.e.s de la torture, de la guerre, du génocide et des crimes contre l'humanité.

Madison Community Services - RISE
Soutient les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants confronté.e.s à des problèmes de santé mentale et d'intégration à Toronto.

Nazca Health
Soins de santé mentale adaptés à la culture et tenant compte des traumatismes pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants couverts par le PFSI.

The Pardesi Project
Soutien en santé mentale pour les communautés sud-asiatiques, en tenant compte des obstacles culturels et systémiques qui leur sont propres.

The Wise Self Psychotherapy Clinic
Une thérapie flexible, sans liste d'attente, pour aider à guérir les blessures émotionnelles et améliorer le bien-être.

SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ 2SLGBTQI+

The 519's Health Justice Hub
Services juridiques pour les personnes âgées de moins de 25 ans vivant sans statut en Ontario.

Among Friends (The 519)
Soutien hebdomadaire aux demandeurs d'asile LGBTQ+ pour leur permettre de créer des liens et de s'épanouir.

Rainbow Connect (TNG)
Un espace sûr où les personnes nouvellement arrivées 2SLGBTQI+ peuvent se rencontrer, apprendre et s'épanouir.

SERVICES DE SAGES-FEMMES

BREATHE Midwives
(647) 249-9562

Community Midwives Toronto
(416) 944-9366

Diversity Midwives
(416) 609-8187

Kensington Midwives
(416) 928-9777

Midwife Alliance
(416) 534-9161

The Midwives Clinic of East York Don Mills
(416) 424-1976

Community Midwives Toronto
(416) 963-8842

Riverdale Community Midwives
(416) 922-4004

Seventh Generation Midwives Toronto
(416) 530-7468

CSC de South Riverdale - MATCH Program
(416) 461-2493

Trillium Midwives
(905) 668-8520

West End Midwives
(416) 792-5665

SOINS PRIMAIRES

The Canadian Centre for Refugee and Immigrant Health Care
Soins prodigués avec compassion aux personnes réfugiées et immigrantes non assurées et dans le besoin.

Crossroads Clinic au Women's College Hospital
Clinique hospitalière offrant des soins primaires aux réfugiés et aux demandeuses et demandeurs d'asile qui viennent d'arriver.

Donya Medical Clinic
Soins axés sur la famille et mettant l'accent sur l'accessibilité pour les nouvelles immigrantes et nouveaux immigrants et les réfugiés.

Cliniques accueillantes pour les réfugiés
Une liste complète des cliniques de soins de santé qui connaissent bien le PFSI et qui accueillent les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants.

SanoMed Clinic
Médecine familiale, services sans rendez-vous et consultations PrEP, acceptant le RASO, le RAMU et le PFSI.

Scarborough Health Network Urgent Care Centre
Soins médicaux rapides pour les problèmes de santé qui ne mettent pas la vie en danger, mais qui nécessitent une attention immédiate.

ÉTABLISSEMENT, EMPLOI ET ÉDUCATION

Becoming a Personal Support Worker
Renseignements sur la profession de préposé.e aux services de soutien à la personne en Ontario.

Croix-Rouge canadienne - First Contact Ontario
Renseignements, orientations et soutien aux demandeuses et demandeurs d'asile, notamment en matière d'hébergement, de santé, de services juridiques et sociaux.

Daily Bread Food Bank
Aide à localiser les banques alimentaires à proximité dans la région du Grand Toronto.

Community Kitchen Program de FoodShare Toronto
Ateliers de cuisine pour acquérir des compétences, renforcer les liens et partager des repas à Toronto.

Home Essentials Newcomer Support (HENS)
Articles ménagers indispensables pour les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants qui souhaitent prendre un nouveau départ.

Humanity First Food Bank
Banque alimentaire accueillante pour les réfugiés, proposant un service de collecte et de livraison de nourriture pour les familles à faible revenu dans le besoin.

Mennonite New Life Centre of Toronto (MNLCT)
Services d'établissement, formation professionnelle et linguistique, counseling en santé mentale et soutien aux survivants de la traite des personnes.

Newcomer Women Services Toronto
Soutien aux immigrantes et aux réfugiées en matière d'établissement, d'emploi et de services linguistiques.

Ontario Colleges Pathways to PSW and Nursing
Parcours permettant aux préposé.e.s aux services de soutien à la personne de devenir des infirmiers.ères auxiliaires autorisé.e.s.

Riverdale Immigrant Women's Centre
Programmes de lutte contre la violence, d'emploi, de formation et d'alphabétisation numérique destinés aux immigrantes.

Scarborough Women's Centre
Aide à l'emploi, counseling, sécurité alimentaire, services d'établissement et programmes communautaires.

The Arab Community Centre of Toronto - AMAN Seniors Program
Soutien communautaire aux personnes âgées immigrantes, notamment en matière de bien-être, d'écriture, de formation aux technologies et d'événements sociaux.

Toronto Metropolitan University's Sanctuary Scholars Program
Accès à l'éducation pour les étudiants en situation précaire.

Vaughan Food Bank
Banque alimentaire accueillante pour les réfugiés, fournissant plus de 7 jours de nourriture nutritive à chaque visite pour chaque membre de la famille.

Workers' Action Centre
Ressources et défense des droits des travailleuses et travailleurs, en mettant l'accent sur le soutien aux personnes occupant un emploi précaire.

Working Women Community Centre
Établissement, cours de langue, interprètes et orientation vers les services communautaires.

ASSISTANCE AUX VICTIMES D'AGRESSION SEXUELLE, DE TRAITE DES PERSONNES ET DE VIOLENCE SEXISTE

Aura Freedom
Ressources, soutien et défense des droits pour lutter contre l'exploitation sexuelle et la violence sexiste.

The Barbra Schlifer Commemorative Clinic
Aide juridique et soutien psychologique pour les femmes et les personnes de genre divers victimes de violence.

Covenant House Toronto
Hébergement, soutien et services pour les jeunes sans-abri.

Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes (1-833-900-1010)
Service confidentiel disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, mettant les survivants en relation avec des services d'aide.

End FGM Canada Network
Ressources, éducation et sensibilisation pour mettre fin aux mutilations génitales féminines/excisions.

Flourish
Améliorer l'accès aux soins de santé, la sensibilisation et le soutien en matière de MGF/E.

Legal Rights and Human Trafficking
Formation juridique et ressources pour lutter contre la traite des personnes en Ontario.

Red Door Shelter
Sécurité, soutien et refuge pour les femmes et les enfants fuyant la violence familiale.

Sexual Assault and Domestic Violence Care Centre au Scarborough Health Network
Soins spécialisés pour les personnes ayant subi des agressions sexuelles ou été victimes de la violence familiale fournis gratuitement, indépendamment de la couverture ou du statut.

Shelter Movers
Aider les victimes d'abus à déménager en toute sécurité grâce à un soutien basé sur l'orientation.

Victim Services of Peel
Soutien et services d'urgence pour les personnes ayant subi un traumatisme ou des violences dans la région de Peel.

SANTÉ SEXUELLE ET MIEUX-ÊTRE

Doula at Birthmark Support
Soutien personnalisé par une doula spécialisée dans l'avortement avant, pendant et après l'intervention.

GB's Women's Clinic
Services gratuits d'avortement médicamenteux disponibles en personne, en ligne ou par téléphone.

IWHC
Clinique de santé sexuelle au service des immigrant.e.s, des réfugiés et des client.e.s marginalisé.e.s à Toronto.

Hassle Free Clinic
Services de santé sexuelle et reproductive, y compris les soins liés à l'avortement, dans un environnement favorable et sans jugement.

Maggie's Toronto
Soutien, ressources, défense des droits et communauté pour les travailleur.se.s du sexe à Toronto.

Planned Parenthood Toronto
Services de santé sexuelle et reproductive, y compris des renseignements sur l'avortement et la contraception.

VACCINATION ET IMMUNISATION

Calendriers de vaccination financée par le secteur public en Ontario
Détails sur les immunisations systématiques couvertes en Ontario.

CANImmunize
Outil numérique permettant de stocker, consulter et recevoir des rappels concernant les dossiers de vaccination.

Exigences médicales pour les travailleuses et travailleurs de la santé
Exigences médicales pour les travailleuses et travailleurs de la santé et les étudiant.e.s.

Vaccin TDAP
Protège contre le tétanos, la diphtérie et la coqueluche, recommandé une fois par grossesse.

Système de rendez-vous en ligne du Bureau de santé publique de Toronto
Prendre rendez-vous pour des services de santé publique, tels que les vaccinations.

RÉPERTOIRE COMPLET ICI

{SITE WEB - ADRESSE - TÉLÉPHONE - COURRIEL}

ANNEXE

{ORGANISATIONS FRANCOPHONES DANS LA RGT}

CENTRES DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

Centre de santé communautaire Black Creek

Services désignés en français, notamment en matière de soins primaires, de promotion de la santé et un soutien à l'établissement pour les nouveaux arrivants francophones. Offre également un programme francophone d'orientation en matière de soins de santé pour les clients francophones de Toronto qui ont des besoins complexes sur le plan sanitaire et social.

Centre Francophone du Grand Toronto

Fournit des soins primaires, des conseils, un soutien à l'établissement, à l'emploi et à l'orientation juridique en français sur plusieurs sites. Ses services aux nouveaux arrivants comprennent une orientation personnalisée, des mesures de soutien pour le logement et l'immigration, des références juridiques et des ateliers d'intégration culturelle.

Centre de santé communautaire Rexdale

Offre des services dans le cadre du programme de langue française, permettant aux résidents francophones d'avoir accès à des soins primaires, à la gestion des maladies chroniques, à des programmes pour personnes âgées et à un soutien à l'établissement.

Centre de santé communautaire TAIBU

Offre des soins primaires, la prise en charge des maladies chroniques, le dépistage préventif et la promotion de la santé en français. Les clients francophones peuvent également bénéficier de programmes d'éducation sur le diabète, de soins des pieds, d'un soutien diététique, d'une thérapie en santé mentale et de programmes d'intervention en cas de crise adaptés aux communautés noires de Scarborough et de la région du Grand Toronto.

ÉTABLISSEMENT, EMPLOI ET ÉCOLES

Auberge Francophone

Aide les nouveaux arrivants francophones à trouver un logement, à s'orienter et leur apporte un soutien administratif, notamment pour remplir les formulaires d'immigration et de santé. Propose également des programmes destinés aux familles et aux jeunes, des activités récréatives et des ateliers communautaires afin de favoriser l'intégration et de réduire l'isolement.

Collège Boréal

Collège francophone avec des campus partout en Ontario, y compris à Toronto. Offre des programmes postsecondaires, des certifications professionnelles et des services de placement adaptés aux nouveaux arrivants francophones et aux professionnels formés à l'étranger.

La Passerelle-I.D.É.

Organisme francophone d'établissement et d'emploi au service des nouveaux arrivants noirs et racialisés. Fournit des services d'aide au logement, d'éducation financière et d'intervention rapide aux réfugiés africains en situation de vulnérabilité. Organise des dîners de réseautage pour les employeurs, offre un soutien personnalisé à l'établissement et assure une gestion de cas adaptée à la culture afin de surmonter les obstacles systémiques et de favoriser l'intégration.

Société Économique de l'Ontario

Aide les nouveaux arrivants francophones et bilingues à se préparer à l'emploi, notamment en les aidant à rédiger leur CV, à se préparer aux entrevues d'embauche et à élaborer des plans d'action adaptés au marché du travail ontarien. Met en relation les clients et les employeurs grâce à des offres d'emploi, des événements de réseautage et des salons de recrutement.

Offre plusieurs ***programmes uniques***, y compris des ateliers de cuisine interculturelle IKUEN pour réduire l'isolement, l'English Café pour pratiquer la langue et le Café Branding pour le développement de carrière.

Le programme ***CarriElles Santé*** soutient les femmes francophones et bilingues formées à l'étranger dans le domaine de la santé, en les aidant à faire reconnaître leurs diplômes, à accéder à des formations ciblées et à entrer directement en contact avec des employeurs prêts à les embaucher.

COMMUNAUTÉ, CULTURE ET DÉFENSE DES DROITS

Entité 4
Soutient les membres de la communauté francophone en leur garantissant l'accès à des services de santé en français. Fournit des répertoires de fournisseurs désignés, afin de mettre les clients en relation avec des médecins de famille, et les oriente vers des services de télésanté et des lignes d'assistance téléphonique en santé mentale. Les membres de la communauté peuvent également communiquer directement avec Entité 4 pour obtenir des conseils sur l'accès aux services de santé en français.

Établissement.org
Fournit des renseignements fiables et centralisés destinés aux nouveaux arrivants francophones en Ontario sur le logement, la santé, l'emploi, l'éducation, les droits juridiques et la vie communautaire. Propose des répertoires de services, d'écoles et d'emplois en langue française, ainsi que des conseils sur la manière d'accéder aux régions et aux services désignés en vertu de la Loi sur les services en langue française de l'Ontario.

FrancoQueer
Organisation francophone LGBTQ+ offrant un soutien à l'établissement, la gestion de cas et des références aux nouveaux arrivants; des discussions de groupe et du mentorat par les pairs; des événements culturels et sociaux, ainsi que des possibilités de formation, de bénévolat et de défense des droits afin de créer des espaces plus sûrs et plus inclusifs.

Les Centres d'Accueil Héritage
Offre des services de logement avec soutien, d'aide ménagère, de gestion de cas et de programmes de jour pour adultes aux personnes âgées francophones de Toronto. Offre des activités sociales, culturelles et de promotion de la santé qui réduisent l'isolement et favorisent le vieillissement à domicile, tout en aidant les aidants à accéder à des services de répit et à s'y retrouver dans le système en français.

SANTÉ MENTALE, VIH ET MIEUX-ÊTRE

AccessPoint
Service centralisé d'accueil pour les services de santé mentale et de toxicomanie à Toronto, comprenant la gestion de cas, les équipes de traitement communautaire assertif (ACTT) et les logements avec services de soutien. Les nouveaux arrivants peuvent s'inscrire eux-mêmes ou faire une demande par l'intermédiaire d'un fournisseur. Les services sont disponibles en français grâce à un personnel bilingue et à des services d'interprétation.

Action positive
Organisation francophone de lutte contre le VIH/sida proposant des groupes de pairs mensuels et bimestriels, chacun avec repas et jetons de transport. Offre des consultations individuelles en français sur les options de traitement du VIH, la PrEP/PEP, le logement et l'aiguillage vers des médecins, avec accompagnement et interprétation disponibles. Les membres de la communauté peuvent également commander gratuitement des trousses d'audépistage du VIH par l'entremise du programme ***GetaKit***, accessible sans égard au statut d'immigration.

BounceBack Ontario
Programme gratuit offert par l'Association canadienne pour la santé mentale aux personnes âgées de 18 ans et plus qui souffrent de symptômes de dépression, de stress ou d'anxiété légers à modérés. Propose un accompagnement téléphonique et des cahiers d'exercices autoguidés en plusieurs langues. Les clients peuvent s'inscrire eux-mêmes en ligne ou être aiguillés par un fournisseur.

SANTÉ DES FEMMES

Fem'aide
Ligne d'écoute confidentielle francophone accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone, texto ou clavardage en ligne pour les femmes victimes de violence en Ontario et leurs proches. Le personnel qualifié évalue la sécurité, élabore conjointement des plans de sécurité, apporte un soutien émotionnel et oriente directement les personnes vers des refuges, des ressources juridiques et des services communautaires.

Oasis Centre des femmes
Organisation francophone pour les femmes offrant des services de counseling à Toronto et à Brampton, des logements de transition et un soutien à l'établissement, ainsi que des programmes adaptés aux femmes immigrantes et réfugiées. Les membres de la communauté ont également accès à un accompagnement juridique, à des ateliers collectifs, à une aide matérielle et à des espaces de défense des droits pour lutter contre la violence systémique.

La Maison
Fournit des refuges d'urgence et des logements de transition aux femmes et aux enfants francophones victimes de violence, ainsi que des services de gestion de cas, d'orientation juridique et en matière de logement, et de counseling en situation de crise.

Les programmes incluent ***DIVI*** (aide à l'immigration et à l'intégration), ***Enfants Témoins*** (pour les enfants exposés à la violence) et ***CPPS et métiers*** (formation à l'emploi et à la couture coopérative).



CLIQUEZ ICI POUR ÉCOUTER

TROUVEZ VOTRE RYTHME DANS UN NOUVEL ENDROIT

« Être nouvellement arrivée ici est un sentiment pesant. C'est trouver comment survivre alors que le monde semble se liguer contre vous, élever seule trois enfants, essayer de faire des études sans papiers, prier pendant des nuits sans sommeil et remplies de doutes. C'est lutter pour rester debout, s'appuyer sur tous ceux qui veulent bien vous écouter, et continuer à aider les autres alors que vous-même avez du mal à vous en sortir. Être nouvellement arrivée, c'est ravaler sa fierté pour demander de l'aide, ignorer les regards et les jugements, et trouver la force de continuer. C'est pleurer sous la douche après une journée de travail de 12 heures et un cours de 3 heures, puis s'essuyer les yeux, se rappeler pourquoi on est là et qu'on a réussi à aller aussi loin. »

— Christine,
De sans statut à demandeuse d'asile à résidente permanente,
De préposée aux services de soutien à la personne à infirmière autorisée

« Venir au Canada était plus qu'un simple déménagement. Je voulais échapper à la dure vie que je menais chez moi, au Mexique, mais je ne savais pas vraiment à quoi m'attendre. Mon objectif principal était d'apprendre l'anglais, car je savais que cela pourrait m'ouvrir des portes. Au début, tout me semblait nouveau et passionnant, mais cela me rendait aussi vulnérable. J'ai rejoint des groupes LatinX locaux pour trouver du travail, dans l'espoir d'obtenir de l'aide. Mais mon enthousiasme m'a souvent conduit à être exploitée. Je me souviens d'une période d'essai où j'ai travaillé dur, pour finalement être renvoyée chez moi sans salaire. C'était accablant. J'avais besoin de cet argent pour survivre, mais au lieu de cela, on a profité de moi. J'étais frustrée, mais déterminée à ne pas laisser l'exploitation définir mon expérience. L'organisme qui m'a aidée à demander le statut de réfugié [FCJ Refugee Centre] m'a donné une bouée de sauvetage ici. Cela n'a pas été facile, mais à chaque pas en avant, je me suis rappelée que j'avais été courageuse de faire ce choix. Que je m'accrochais fermement, que je ne laisserais pas mon avenir m'échapper. »

— Ana,
Premier membre de sa famille à émigrer, de visiteuse à demandeuse d'asile puis étudiante

« Je suis allé dans une clinique pour obtenir de l'aide et je me suis retrouvé à devoir expliquer ma couverture d'assurance encore et encore. Je trouvais cela déshumanisant et je me demandais si je serais un jour traité comme une priorité. Aujourd'hui, je suis sur le point de devenir infirmier, prêt à servir les autres comme moi. Chaque défi auquel j'ai été confronté n'a fait que renforcer ma détermination à aider ceux qui pourraient se sentir aussi perdus que je l'étais autrefois. Je suis ici pour encourager les autres, pour leur prouver que même lorsque le monde semble être contre vous, vous pouvez vous relever et faire la différence. »

— Amir,
Futur professionnel de la santé

VOIX DE LA COMMUNAUTÉ

DANAE REYES
Consultante communautaire

AMY CHENG
Unison Health and
Community Services

ANURADHA GROVER-TEJPAL
Consultante communautaire

SUE FERRI
Infirmière autorisée

ALEX MCLEAN
Ambulancier paramédical

MARIA BOADA
ACSM

Tout le personnel de
THE CANADIAN CENTRE FOR REFUGEE AND IMMIGRANT HEALTHCARE

CHARLOTTE ZOH ACHU
Infirmière autorisée et
consultante communautaire

MISHA HOSSAIN
Toronto North Local
Immigration Partnership

ELISA IBARRA & MIGUEL MÁIQUEZ
FCJ Refugee Centre

SOGOL ZAND
Croix-Rouge canadienne

LAURA SOLIS
Riverdale Midwives

HAMED KARAGAHI
Consultant communautaire

MARY ANN GATBONTON
Bureau de santé publique de Toronto

KATE SELLEN ET THE HEALTH DESIGN STUDIO TEAM
Université de l'École d'art
et de design de l'Ontario

NKEIRUKA OSAGIE
ACT

SANDRA RAMIREZ ACUNA
Consultante communautaire

SARAH SHAHID
Decent Work and
Health Network

GNANUSHAN KRISHNAPILLAI
Justice for Youth and Children

Tout le personnel de
THE MENNONITE NEW LIFE CENTRE OF TORONTO

HAMED KARAGAHI
Consultant communautaire

LEAH VENEMA ET MICHELLE GREEN
Chantel's Place

MELKER MANGUBAT
Caring Touch Home Health Care

JADE GUTHRIE
Food Share Toronto

TOMILOLA JOHN
CSC Women's Health
in Women's Hands

SAMANTHA MACNEILL
Peel Anti-Human Sex Trafficking Strategy

REMERCIEMENTS

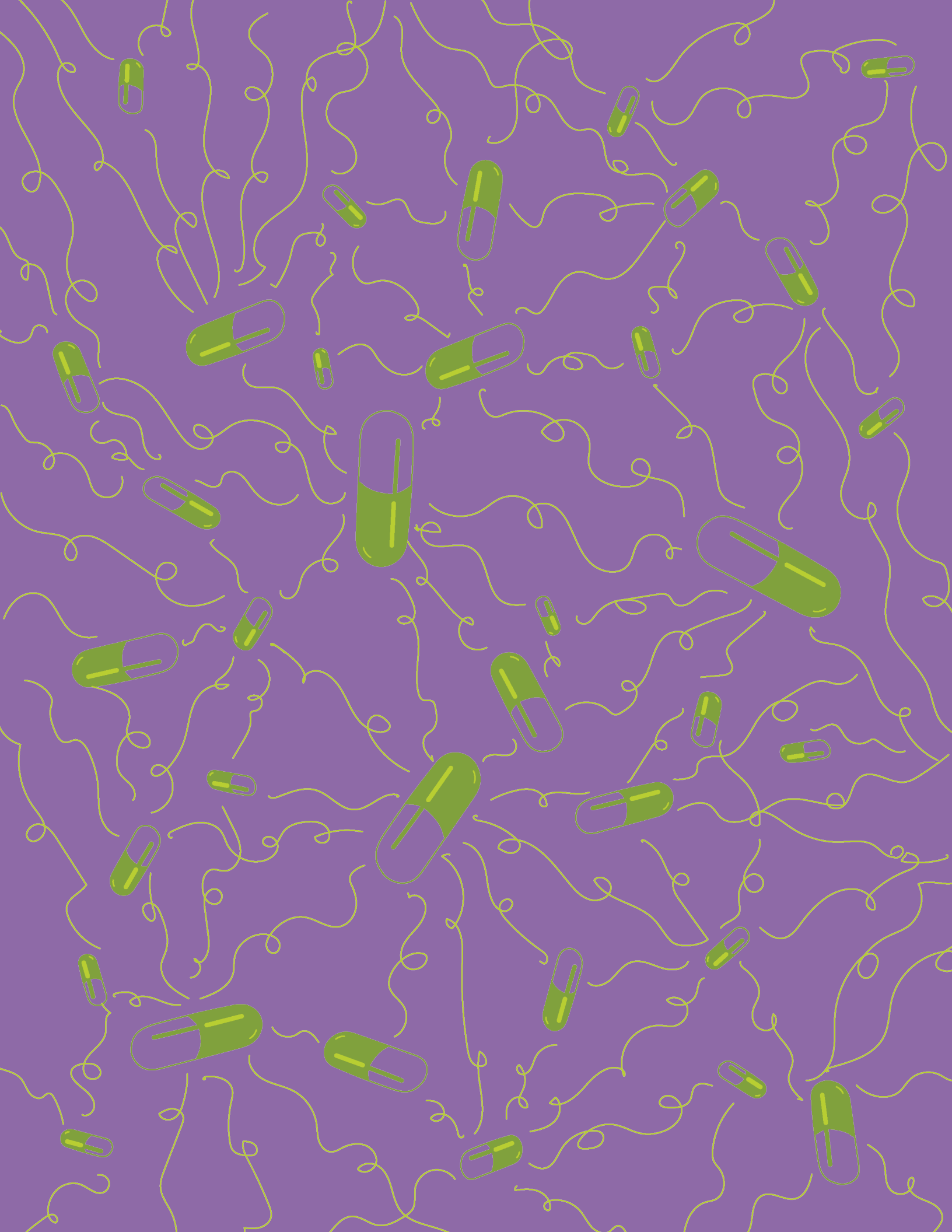
Merci aux membres de la communauté qui ont généreusement partagé leurs histoires. Vos expériences ont façonné cet ouvrage, et nous vous sommes reconnaissants de votre confiance et de votre point de vue.

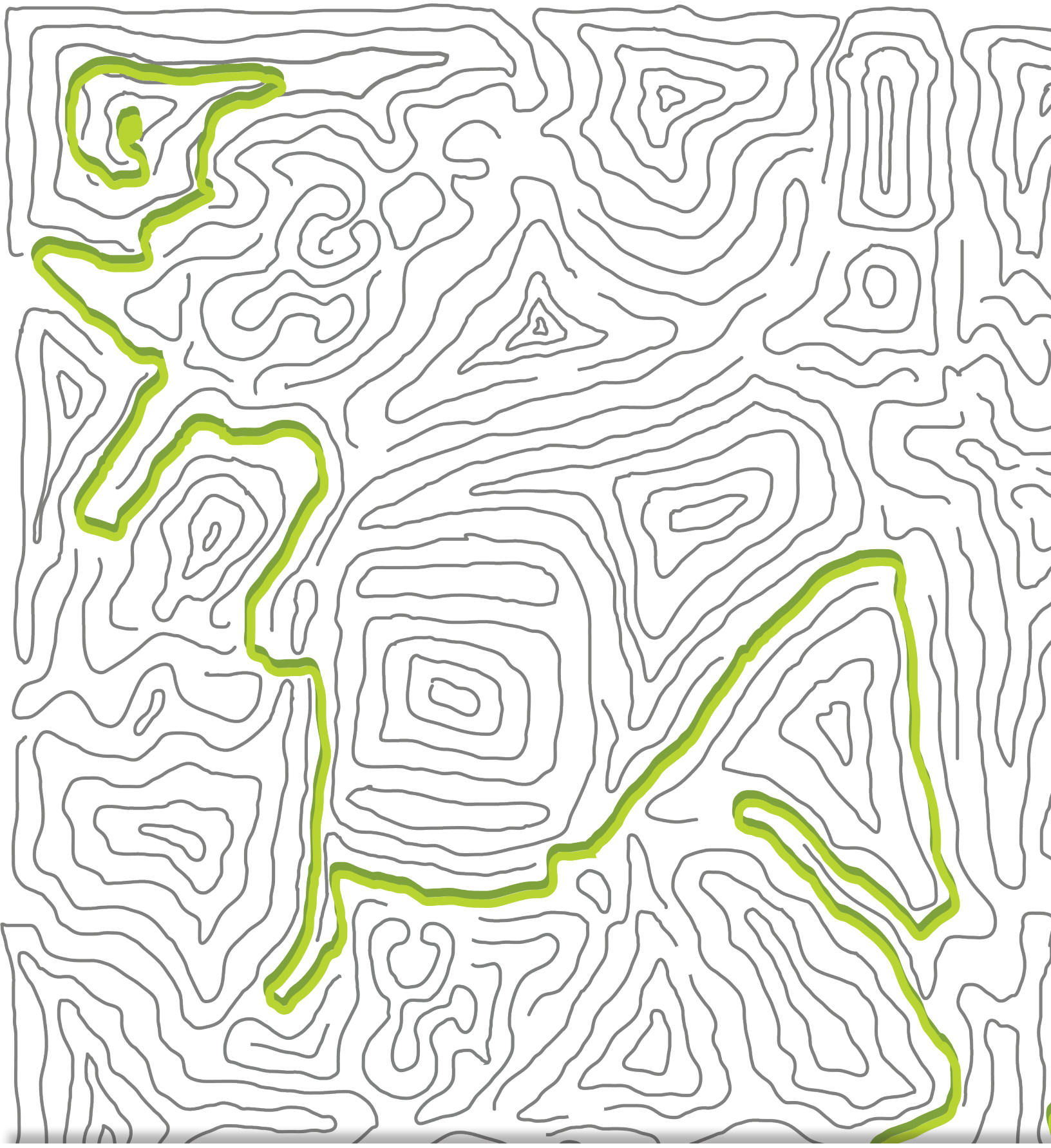
De plus, plusieurs professionnel.le.s spécialisé.e.s dans l'aide aux nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants et dans des domaines connexes ont généreusement partagé leur temps, leur expertise et leurs connaissances, fournissant ainsi des conseils précieux qui ont façonné le contenu de cet ouvrage. Nous sommes profondément reconnaissants envers tous ceux qui ont contribué à la réalisation de cet ouvrage.

Nous remercions tout particulièrement ceux et celles qui nous ont accueilli.e.s et nous ont ouvert les portes vers de nouvelles possibilités. À Misha Hossain, Fatah Awil, Sabrina Von Vopelius-Feldt, Margery Konan et Edward Aust, pour avoir cru en notre potentiel et élevé notre vision afin que nous puissions l'atteindre. Votre intérêt sincère, votre respect et votre gentillesse nous ont aidés à trouver notre place et à nous sentir chez nous.

À TOUS CEUX ET TOUTES CELLES QUI ONT FAIT ENTENDRE LEUR VOIX, LEURS CONNAISSANCES, LEUR HISTOIRE, MERCI. VOTRE SAGESSE ET VOTRE FORCE INSPIRENT ET ENRICHISSENT CES PAGES. AU FUR ET À MESURE QU'ELLES TOURNENT, ELLES PORTENT EN ELLES L'ESPOIR DISCRET DE CE QUI EST POSSIBLE, NOUS RAPPELANT QU'ENSEMBLE, NOUS NOUS ÉLEVONS VERS UN NOUVEAU JOUR.

~~DÉSOLÉ.E~~, JE VIENS D'~~ARRIVER~~ EST UN HOMMAGE AU COURAGE ET À LA RÉSILIENCE DES NOUVELLES ARRIVANTES ET NOUVEAUX ARRIVANTS. EN METTANT L'ACCENT SUR LES VOIX DES NOUVELLES ARRIVANTES ET NOUVEAUX ARRIVANTS, NOUS ÉVOLUONS VERS UN PAYSAGE DES SOINS DE SANTÉ QUI VALORISE LEUR INCLUSION. BIEN QUE CE TRAVAIL SOIT LOIN D'ETRE ACHEVÉ, IL REPOSE ŜUR LA CONVICTION QUE LA REPRÉSENTATION EST À LA FOIS UNE RESPONSABILITÉ ET UN ACTE DE BIENVEILLANCE PUISSANT.





East Toronto Health Partners

mid-west toronto ontario health team

NORTH TORONTO Ontario Health Team

NORTH WESTERN TORONTO Ontario Health Team

WEST TORONTO ONTARIO HEALTH TEAM

NORTH YORK TORONTO HEALTH PARTNERS COMPASSIONATE NORTH YORK

YA ESTOY AQUI HEALTHCARE COLLECTIVE