

Phase 2 : Plan d'action ontarien pour le système de santé et les réfugiés syriens

Considérations continues relatives aux soins de santé des réfugiés
syriens à l'intention des fournisseurs de soins de santé

18 octobre 2016

ontario.ca/refugiessyriens

On peut obtenir des exemplaires de ce rapport en appelant
la Ligne INFO : 1 866 532-3161 | ATS : 1 800 387-5559

Table of Contents

Phase 2 : Plan d'action pour le système de santé et les réfugiés syriens	4
Contexte	5
Phase 2 : Plan d'action ontarien pour le système de santé et les réfugiés syriens	6
Contexte actuel	7
Tendances actuelles de l'établissement	7
État de santé des réfugiés syriens	10
Accès aux soins de santé	11
Santé dentaire	11
Santé mentale	11
Maladies infectieuses	12
Littératie	12
Recherche en cours	12
Les réfugiés provenant de l'étranger et les Ontariens	13
Ligne Info-santé pour les réfugiés	13
Rôles et responsabilités des partenaires du système de santé	15
Réseaux locaux d'intégration des services de santé	15
Bureaux de santé publique	15
Fournisseurs de soins primaires	16
Tous les fournisseurs de services de santé	18
Directives générales relatives aux soins de santé offerts aux réfugiés	18
Programme fédéral de santé intérimaire	19
Vérification de la couverture du Programme fédéral de santé intérimaire	19
Régime d'assurance-santé de l'Ontario	20
Directives relatives aux soins dentaires	20
Directives relatives à la vaccination	21
Directives relatives à la surveillance et à la gestion des cas et des expositions	22
Considérations d'ordre général relatives aux soins de santé offerts aux réfugiés	23
Considérations d'ordre linguistique	23
Considérations d'ordre culturel	24
Considérations relatives aux réfugiés GLBTQI	24
Considérations relatives à la santé mentale	25
Perspectives d'avenir	26
Ressources	27
Ressources du ministère de la Santé et des Soins de longue durée	27
Ressources supplémentaires	27
Gouvernement du Canada : Ressources de renseignements généraux	28
Gouvernement de l'Ontario : Ressources de renseignements généraux	28

Phase 2 : Plan d'action pour le système de santé et les réfugiés syriens

Considérations continues relatives aux soins de santé des réfugiés syriens à l'intention des fournisseurs de soins de santé

Contexte

Le 29 février 2016, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a annoncé que 26 166 réfugiés syriens s'étaient réinstallés au Canada, permettant au gouvernement fédéral d'atteindre son objectif de 25 000 réfugiés syriens établis au pays avant la fin de février 2016. L'Ontario a accueilli plus de 11 000 de ces réfugiés syriens, ce qui représentait 43 % de l'engagement fédéral.

Pour appuyer cette réinstallation, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) a publié le *Plan d'action ontarien pour le système de santé et les réfugiés syriens* en décembre 2015. L'objectif de ce premier plan d'action était d'assurer que le système de santé de l'Ontario soit préparé et prêt à soutenir les réfugiés syriens qui s'établissent en Ontario et à adapter les services de santé à cette population à chaque étape de leur réinstallation. Au cours de cette première phase, les activités du système de santé étaient axées sur l'arrivée et la réinstallation initiale des réfugiés syriens en Ontario et comprenaient notamment :

- des soins primaires au point d'entrée de l'aéroport international Pearson de Toronto;
- la planification et la coordination des services de santé dans les collectivités où se trouvent des organismes du Programme d'aide à la réinstallation (PAR);
- la création de la ligne Info-santé pour les réfugiés afin d'établir le lien entre les réfugiés et les fournisseurs de soins et de services de santé de transition;
- l'élaboration et la diffusion de matériel d'information et de sensibilisation dans l'ensemble du secteur afin d'appuyer la prestation de soins de santé aux réfugiés;
- la coordination de la planification locale de cliniques de santé et de cliniques de vaccination pour les réfugiés dans les collectivités partout en Ontario;
- la planification et la coordination des services de santé pour des sites d'hébergement provisoire potentiels.

Vu le volume de personnes et les délais serrés lors de la réinstallation initiale, laquelle a été exécutée à l'extérieur des processus habituels d'immigration, le système de santé ontarien devait s'adapter. Maintenant, pendant que les réfugiés syriens continuent de s'établir au Canada, le système de santé de l'Ontario doit veiller à ce que les besoins des réfugiés syriens soient comblés dans le cadre de pratiques de base. Bien que la vague initiale de réfugiés provenant du conflit syrien soit terminée, de nouveaux réfugiés continuent d'arriver chaque jour et il incombe à l'ensemble des fournisseurs de soins de santé de l'Ontario de répondre aux besoins des nouveaux résidents.

Phase 2 : Plan d'action ontarien pour le système de santé et les réfugiés syriens

À la suite de la désactivation du Centre ministériel des opérations d'urgence du MSSLD en tant que centre de coordination pour le système de santé, le MSSLD a élaboré ce plan en vue de donner des directives de haut niveau au système de santé de l'Ontario concernant le soutien continu et à long terme des réfugiés syriens nouvellement arrivés et réinstallés en Ontario. Les renseignements contenus dans ce plan s'appliquent aux réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG), aux réfugiés parrainés par le secteur privé (RPP) et aux réfugiés désignés par un bureau des visas (RDBV) issus du conflit syrien.

Ce plan aborde les aspects suivants :

- directives sur les rôles et responsabilités de partenaires précis du système de santé;
- directives générales et considérations relatives aux soins de santé des réfugiés syriens;
- ressources disponibles pour appuyer la prestation soutenue des soins de santé aux réfugiés syriens¹.

Depuis novembre 2015, une étroite collaboration entre le système de santé et d'autres secteurs (p. ex., services d'aide à l'établissement, services sociaux, éducation, logement) a permis une meilleure connaissance des besoins des réfugiés syriens en matière de santé et de la manière dont tous les partenaires peuvent collaborer pour répondre à ces besoins. À l'avenir, les partenaires du système de santé devraient continuer à renforcer ces relations afin de continuer à répondre aux besoins des réfugiés dans un délai raisonnable.

Une grande partie des renseignements contenus dans le *Plan d'action ontarien pour le système de santé et les réfugiés syriens* sont désormais désuets. Même si les renseignements contenus dans le plan initial peuvent être utiles dans certains cas, les fournisseurs de soins de santé devront se référer au présent plan pour des directives continues.

¹ Veuillez noter que ce plan comprend des renvois aux sites Web de tierces parties à titre d'information seulement. Le gouvernement de l'Ontario n'a aucun contrôle sur le contenu de ces sites Web et n'est pas en mesure de confirmer que les renseignements qui y sont accessibles sont exacts et à jour.

Contexte actuel

Depuis le 29 février 2016, le volume et le rythme des arrivées de réfugiés en Ontario ont diminué. Cependant, comme l'indique le [Plan des niveaux d'immigration pour 2016](#), les réfugiés (y compris ceux provenant de la Syrie) continueront d'arriver au pays en nombres plus importants qu'au cours des années précédentes. De plus, les réfugiés qui se sont déjà réinstallés dans la province nécessiteront un soutien continu et à long terme en matière de soins de santé.

À la fin de 2016, l'Ontario pourrait avoir accepté jusqu'à 16 000 réfugiés pris en charge par le gouvernement et réfugiés parrainés par le secteur privé provenant du conflit syrien. Ces prévisions peuvent changer considérablement en fonction des processus et des délais fédéraux.

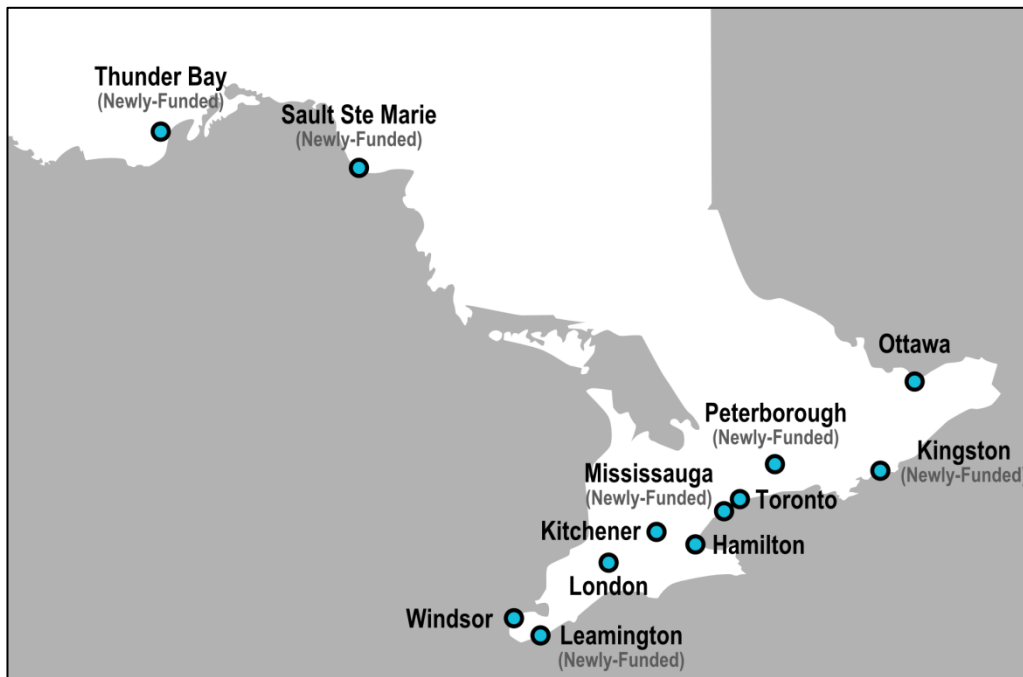
Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à soutenir les besoins de santé des réfugiés syriens. Le soutien continu du système de santé de l'Ontario sera essentiel au cours de cette prochaine phase de réinstallation à long terme et fournira un solide point de départ aux réfugiés pendant leur établissement et leur intégration dans la province.

Tendances actuelles de l'établissement

Les types de peuplement à ce jour indiquent que 95 % des nouveaux réfugiés syriens, toutes catégories confondues (RPG, RPP et RDBV) se sont établis dans six régions de la province : les villes de Windsor, London, Hamilton, Ottawa, la région de Waterloo et la région métropolitaine de Toronto (RGT), en particulier la ville de Toronto et la région de Peel. La majorité des réfugiés de la RGT trouvent du logement permanent à Mississauga et à Scarborough.

Les RPG reçoivent du soutien des organismes du PAR financés par le gouvernement fédéral, lesquels ont pour responsabilité de fournir un logement temporaire et un soutien transitoire aux RPG. Il existe actuellement 12 villes dotées d'organismes du PAR en Ontario : six de ces organismes sont établis de longue date et six sont des organismes temporaires nouvellement subventionnés. La carte à la page suivante indique les villes où sont établis ces organismes du PAR. [Le site Web de l'IRCC](#) fournit de plus amples renseignements sur les organismes du PAR situés dans ces villes en particulier.

Image 1 : Emplacement des organismes du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) en Ontario



Selon les prévisions de 2016 de l'IRCC pour **tous les réfugiés** (dont la plupart proviennent vraisemblablement du conflit syrien), l'organisme du PAR de Toronto soutiendra 2 335 RPG au total d'ici la fin de 2016. De plus, on s'attend à ce que les cinq autres organismes du PAR précédemment établis à Hamilton, Kitchener, London, Ottawa et Windsor accueillent entre 900 et 1 500 réfugiés chacun. De nouveaux organismes du PAR à Kingston, Leamington, Peterborough, Thunder Bay et Sault Ste. Marie accueilleront de 50 à 180 réfugiés, alors que le nouvel organisme du PAR à Mississauga en accueillera 300. Le tableau sur la page suivante indique les prévisions de PAR établies en juin 2016 par l'IRCC pour chacun des organismes du PAR. Toutes les prévisions peuvent faire l'objet de modifications par l'IRCC et doivent être utilisées à titre d'information seulement.

Les fournisseurs de soins de santé dans ces villes sont susceptibles d'offrir des services aux réfugiés et doivent être prêts à répondre à leurs besoins.

Les RPG et les RDBV s'établissent habituellement dans les collectivités où habitent leurs parrains. Une proportion importante des RPG arrivés en Ontario au cours de la première moitié de 2016 sont des membres de la communauté arménienne et se sont établis à Toronto ou dans ses environs. Depuis août 2016, les dix principales destinations ontariennes pour les RPG provenant de la Syrie sont les suivantes : Toronto (2 466), Ottawa (264), London (205), Mississauga (200), Windsor (116), Hamilton (92), Vaughan (91), Kitchener (73), Guelph (58) et Kingston (37). D'autres

réfugiés syriens parrainés par le secteur privé sont accueillis dans plus de 120 collectivités partout dans la province. Ainsi, bien que la plupart des réfugiés se réinstallent dans les régions urbaines énumérées, les fournisseurs de soins de santé de l'ensemble de la province doivent se préparer à répondre aux besoins de santé des réfugiés syriens. [Le site Web de l'IRCC](#) comprend une carte des collectivités qui accueillent les réfugiés d'un océan à l'autre.

Lorsqu'ils arrivent, les réfugiés font souvent appel à des organismes d'aide à l'établissement dans leurs collectivités. Ces organismes sont situés partout dans la province et comprennent habituellement bien où se trouvent les réfugiés dans leurs collectivités ainsi que leurs besoins particuliers, y compris en matière de santé. On encourage les fournisseurs de services de santé à forger des liens avec les services d'établissement dans les différentes collectivités afin de mieux appuyer l'échange d'information.

Image 2 : Cibles d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada des réfugiés pris en charge par le gouvernement provincial pour 2016

IRCC 2016 Provincial GAR Targets by Destination Municipality (as of June 2016)	
Location of RAP Agency	Arrivals target 2016
Hamilton	1377
Kingston	100
Kitchener (Waterloo Region)	1136
<u>Leamington</u>	100
London	1273
Mississauga	300
Ottawa	1539
Peterborough	180
Thunder Bay/Sault Ste. Marie	100/50
Toronto	2335
Windsor	930

**Numbers listed are for all refugees (the majority of which are likely to be from the Syrian conflict); numbers are subject to change.*

État de santé des réfugiés syriens

Avant leur arrivée au Canada, dans le cadre du processus d'immigration, les réfugiés font l'objet d'un examen médical réglementaire (EMR) à leur point de départ. L'examen médical réglementaire de l'Immigration est valable pour une année à compter de la date de l'évaluation et comprend les éléments suivants :

- antécédents et examen physique complet de tous les demandeurs;
- analyse d'urine (pour les personnes de cinq ans et plus);
- radiographie pulmonaire (pour les personnes de 11 ans et plus);
- test de dépistage de la syphilis (Laboratoire de recherche sur les maladies vénériennes) (pour les personnes de 15 ans et plus);
- test de dépistage du virus de l'immunodéficience humaine (pour les personnes de 15 ans et plus, ou plus jeunes, si indiqué).

À leur arrivée au Canada, les réfugiés sont également évalués par les agents de quarantaine à un aéroport.

Les renseignements issus de l'EMR sont utiles pour fournir un aperçu initial de l'état de santé de chaque réfugié. Les réfugiés voyageront avec une copie de leurs résultats d'EMR, et les fournisseurs de services de santé peuvent demander à les consulter. Toutefois, des tests et des rapports supplémentaires peuvent être requis (selon les indications de l'EMR), d'autres problèmes de santé peuvent survenir après l'arrivée au Canada, et tous les réfugiés devront recevoir des soins continus une fois établis dans un logement temporaire, puis permanent.

Il importe que, dès l'arrivée, les réfugiés syriens soient aiguillés vers des services de santé afin d'assurer que leurs besoins de santé soient comblés. L'aiguillage précoce des réfugiés syriens vers les services de santé est important également parce que ceux-ci sont admissibles à une couverture supplémentaire et à une couverture relative aux médicaments sur ordonnance en vertu du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) pour une durée de 12 mois à compter de leur arrivée. Cette couverture peut les aider à déduire les coûts des soins de santé au cours de la première année (consulter la section du [Programme fédéral de santé intérimaire](#) pour de plus amples renseignements).

Les observations faites par les fournisseurs de soins de santé sur le terrain contribuent à établir un aperçu des autres besoins de santé des réfugiés syriens. Même si ces observations sont anecdotiques, elles n'en demeurent pas moins utiles pour comprendre les besoins de santé actuels des réfugiés syriens.

En général, les réfugiés syriens sont aux prises avec des problèmes de santé imputables au conflit en cours en Syrie et aux conditions de vie difficiles dans les pays de refuge temporaire, tant hors des camps de réfugiés qu'à l'intérieur de ceux-ci.

Les sections suivantes présentent d'autres observations faites par des fournisseurs de soins de santé sur le terrain.

Accès aux soins de santé

Le système de santé en Syrie est très différent de celui de l'Ontario. Bien qu'un grand nombre de réfugiés accèdent à une forme ou une autre de soins de santé au cours de leurs premières semaines ou de leurs premiers mois en Ontario, beaucoup de réfugiés ont de la difficulté à obtenir des soins continus parce qu'ils comprennent mal comment obtenir des services de soins de santé, parce qu'ils ont de la difficulté à trouver un fournisseur dans leur région géographique ou un nouveau fournisseur lorsqu'ils trouvent un logement permanent, ou encore ils ont du mal à trouver un fournisseur avec lequel ils peuvent communiquer dans leur langue. Certains réfugiés trouvent également que les temps d'attente constituent un obstacle à l'accès aux soins de santé.

Le MSSLD encourage les fournisseurs de soins de santé à fournir aux réfugiés les renseignements nécessaires pour qu'ils puissent intégrer le système de soins de santé ontarien (p. ex., les détails des options de soins de santé en Ontario donnés dans les feuilles de renseignements disponibles sur le [site du MSSLD à l'intention des réfugiés](#). Il importe en particulier d'informer les réfugiés du rôle et de l'importance des fournisseurs de soins de santé primaires. De plus, le MSSLD encourage les fournisseurs de soins de santé capables d'offrir des soins transitoires aux réfugiés à s'inscrire auprès de la [ligne Info-santé pour les réfugiés](#) afin d'être jumelés avec des réfugiés ayant besoin de soins.

Santé dentaire

La santé dentaire se démarque comme un problème de santé prédominant pour les réfugiés syriens, tant chez les enfants que chez les adultes. Il s'agit souvent là du besoin le plus urgent à leur arrivée. Il est très important d'aiguiller les réfugiés syriens vers des fournisseurs de soins dentaires dès la découverte d'un besoin à cet égard.

Veillez consulter la section [Directives relatives aux soins dentaires](#) pour d'autres conseils sur les options de soins dentaires.

Santé mentale

Les besoins en santé mentale demeurent également une préoccupation importante pour de nombreux réfugiés syriens. Même s'ils n'observent aucun symptôme de problèmes de santé mentale à l'arrivée des réfugiés, les fournisseurs de soins de santé doivent tout de même demeurer alertes pour détecter les problèmes de santé mentale qui peuvent survenir dans les mois suivant l'arrivée au pays.

Lorsqu'une évaluation de la santé mentale est requise, les fournisseurs de soins de santé doivent aider les réfugiés à accéder aux services de santé mentale. La section [Considérations relatives à la santé mentale](#) du présent plan offre d'autres directives et des options de service à cet égard.

Maladies infectieuses

Il n'existe toujours aucune indication de risque important de maladies infectieuses au sein de la population de réfugiés syriens. Les fournisseurs de soins de santé doivent poursuivre leur surveillance des maladies infectieuses; toutefois, ce sont les maladies chroniques qui sont les plus susceptibles de survenir chez les réfugiés syriens.

L'outil intitulé [Considérations relatives à l'examen initial des réfugiés syriens à l'intention des fournisseurs de soins primaires](#) appuie les fournisseurs de soins primaires dans l'examen physique et les soins initiaux qu'ils offrent aux réfugiés syriens de tout âge, en les informant des types de maladies infectieuses et de maladies chroniques les plus fréquentes au sein de cette population. De plus, les sections [Directives relatives à la surveillance et à la gestion des cas et des expositions](#) et [Ressources](#) du présent plan renferment des renseignements supplémentaires pouvant s'avérer utiles pour les fournisseurs de soins de santé.

Littératie

La plupart des réfugiés provenant de la Syrie ont pour langue maternelle l'arabe, le kurde ou l'arménien. Les fournisseurs de soins de santé doivent savoir que certains réfugiés syriens ont de faibles compétences en littératie ou sont analphabètes dans leur langue maternelle. Les fournisseurs de soins de santé doivent s'abstenir de s'appuyer uniquement sur la communication écrite pour offrir de l'information aux réfugiés, même si celle-ci est rédigée dans leur langue maternelle. Dans la mesure du possible, les fournisseurs de soins de santé devraient également communiquer l'information verbalement.

La section [Considérations d'ordre linguistique](#) du présent plan offre d'autres directives sur les options de services linguistiques.

Recherche en cours

Dans toute la province, les partenaires du secteur de la santé effectuent des recherches pour mieux comprendre et confirmer les besoins de santé des réfugiés syriens. Les résultats de ces recherches permettront non seulement de répondre aux besoins des réfugiés actuels, mais également à ceux de réfugiés futurs. Le MSSLD encourage les fournisseurs de soins de santé à rester au fait des nouveaux résultats de ces

recherches afin de répondre le mieux possible aux besoins des réfugiés. Les groupes de recherche et les ressources d'intérêt comprennent ce qui suit :

- [Centre of Excellence for Research in Immigration and Settlement \(CERIS\)](#) (en anglais seulement)
- [Centre for Refugee Studies, Université York](#) (en anglais seulement)
- [International Metropolis Project](#) (en anglais seulement)

Les réfugiés provenant de l'étranger et les Ontariens

Les besoins de santé de la population de réfugiés syriens sont considérables. Il est important de leur fournir des soins de santé de grande qualité. Cependant, le présent plan ne propose nullement que les réfugiés syriens doivent bénéficier d'un traitement préférentiel par rapport à ceux d'autres pays. L'Ontario accueille des milliers de réfugiés du monde entier chaque année et chacun d'entre eux mérite les meilleurs soins de santé que le système peut offrir. Même si le MSSLD a élaboré le présent plan d'abord pour répondre aux besoins précis des réfugiés syriens, ce plan peut s'avérer un excellent point de départ pour obtenir des renseignements sur la manière de combler les besoins de réfugiés provenant d'autres pays également.

Par voie de conséquence, aucun élément du présent plan ne propose d'offrir aux réfugiés syriens des soins dépassant ceux fournis aux autres Ontariens.

Ligne Info-santé pour les réfugiés

La première étape pour répondre aux besoins des réfugiés syriens est de veiller à ce qu'ils soient aiguillés vers les services de santé appropriés. Le MSSLD a créé la ligne Info-santé pour les réfugiés provisoire, sans frais et multilingue pour faire le lien entre les réfugiés et les fournisseurs de soins et de services de santé de transition.

La ligne Info-santé pour les réfugiés est un registre des fournisseurs de soins de santé qui sont capables de fournir des soins et des services transitoires aux patients/clients réfugiés. Les soins transitoires comprennent l'évaluation initiale, les soins et (ou) l'aiguillage vers d'autres services de santé, au besoin.

Tous les fournisseurs, organismes et cabinets et (ou) toutes les cliniques qui offrent des services en vertu du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) ou du Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) peuvent s'inscrire à la ligne Info-santé pour les réfugiés.

Le MSSLD encourage tous les fournisseurs de soins de santé qui peuvent offrir leurs services à appeler la

Ligne Info-santé pour les réfugiés (1 866 286-4770)

pour faire ajouter au registre leur nom, leur adresse, leur disponibilité et le nombre de patients potentiels auxquels ils peuvent fournir des services.

Les réfugiés, les organismes du PAR, les parrains et les organismes d'aide à l'établissement peuvent communiquer avec la ligne Info-santé pour les réfugiés afin de trouver un fournisseur de soins de santé correspondant dans leur région. La ligne Info-santé pour les réfugiés les aiguillera vers un fournisseur de leur région qui accepte de fournir des soins transitoires aux patients réfugiés. Les réfugiés ou leurs parrains communiqueront alors avec le fournisseur désigné pour prendre rendez-vous.

Si un fournisseur de soins de santé ne peut plus offrir de services, il doit communiquer avec la ligne Info-santé pour les réfugiés pour faire retirer son nom de la liste.

Avant de s'inscrire auprès de la ligne Info-santé pour les réfugiés, les fournisseurs de soins de santé doivent tenir compte des besoins linguistiques des réfugiés et de la manière dont ils pourront ou non répondre à ces besoins (p. ex., le fournisseur peut-il s'exprimer dans l'une des principales langues parlées par les réfugiés, comme l'arabe ou le kurde?). Le fournisseur de soins de santé a-t-il accès à des services d'un interprète sur demande? Idéalement, les fournisseurs de soins de santé desservant les réfugiés doivent pouvoir combler les besoins linguistiques (voir la section [Considérations d'ordre linguistique](#) du présent plan pour obtenir de plus amples renseignements). Si les fournisseurs de soins de santé sont dans l'incapacité de fournir des services dans une langue autre que l'anglais ou le français, ils doivent le signaler lors de leur inscription auprès de la ligne Info-santé pour les réfugiés. Ils devront également signaler ce fait aux réfugiés ou à leurs parrains qui communiquent avec eux pour prendre rendez-vous. Les réfugiés et leurs parrains doivent savoir s'ils devront prévoir leur propre service d'interprétation, s'il y a lieu. Le MSSLD s'attend à ce que les hôpitaux et les organismes de soins de santé ayant déjà des services d'interprétation offrent en tout temps une assistance linguistique aux réfugiés dont les capacités sont limitées en anglais ou en français.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la feuille de renseignements sur la [ligne Info-santé pour les réfugiés](#) sur le site Web du ministère.

Rôles et responsabilités des partenaires du système de santé

Cette section contient des directives générales relativement aux rôles et aux responsabilités des partenaires du système de santé. En plus des rôles et responsabilités énumérés, les fournisseurs de soins de santé doivent continuer à collaborer avec le secteur de la santé et les autres partenaires pour veiller à ce que les besoins de santé des réfugiés soient comblés.

Réseaux locaux d'intégration des services de santé

Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) doivent continuer de tenir compte des besoins des populations de réfugiés au sein de leur région lors de leurs activités annuelles de planification. Le MSSLD encourage les RLISS à poursuivre leur collaboration avec les fournisseurs de services d'établissement et les organismes du PAR dans leur région. Ces partenariats aideront à répondre aux besoins de santé des réfugiés dans l'ensemble de la province et à faire connaître les services de santé disponibles. De plus, les RLISS doivent continuer d'appuyer les fournisseurs de soins de santé de leur région qui desservent les réfugiés et de collaborer avec eux. Les RLISS doivent également continuer d'appuyer l'effort de sensibilisation de leurs partenaires locaux par la diffusion d'information sur les besoins de santé des réfugiés, les considérations relatives aux soins et les ressources disponibles axées sur les réfugiés; ainsi, ils s'assureront que les réfugiés obtiennent les services de soins de santé dont ils ont besoin.

Bureaux de santé publique

Les bureaux de santé publique (BSP) continueront de jouer un rôle clé dans la prestation de services de soutien communautaire aux nouveaux arrivants dans leurs collectivités. Dans le cadre de l'offre de leur programme habituel, les BSP devront tenir compte des besoins des populations de réfugiés dans la mise en œuvre et les activités du programme. Ils devront, notamment :

- offrir la vaccination;
- faciliter les programmes de dentisterie du système de santé publique;
- fournir des renseignements et de la formation sur les modes de vie sains et la prévention des maladies transmissibles, notamment la sensibilisation aux infections transmissibles sexuellement et à la santé génésique;

- fournir des services de soutien en matière de croissance et de développement sains, y compris des cours d'éducation parentale, de sensibilisation à la santé pour tous les groupes d'âge et certains services de dépistage;
- fournir l'information nécessaire sur la manière d'intégrer le système de soins de santé ontarien (p. ex., les détails des options de soins de santé en Ontario donnés dans les feuilles de renseignements disponibles sur le [site du MSSLD à l'intention des réfugiés](#)).

Les BSP établissent des liens importants avec les réfugiés par l'entremise de leur programme et de la prestation de services au jour le jour. Par conséquent, les BSP doivent rester au fait des divers services de santé offerts aux réfugiés afin de les aiguiller vers les ressources appropriées et (ou) de leur faire part de l'existence de ces ressources. Les BSP peuvent également choisir de collaborer avec un fournisseur de services du PAR ou un organisme d'aide à l'établissement pour offrir de l'information sur les soins de santé et des ateliers sur le rôle parental. En raison du nombre important de familles, de jeunes enfants et de jeunes parents au sein de cette cohorte de réfugiés, de nombreux intervenants dans le secteur de l'établissement ont signalé un besoin essentiel d'éducation parentale pour aider les réfugiés à comprendre les attentes et les responsabilités légales des parents en Ontario.

Les BSP doivent également maintenir la sensibilisation des membres du personnel aux besoins de santé des réfugiés et aux considérations relatives à la santé ainsi que leur compréhension de ces enjeux au moyen de ressources, de services et d'activités adaptés.

Au cours de cette deuxième phase de la réinstallation, les BSP doivent employer des mécanismes courants pour la surveillance des maladies infectieuses et la gestion des cas et des expositions (voir [Directives relatives à la surveillance et à la gestion des cas et des expositions](#) pour obtenir de plus amples renseignements).

Le MSSLD encourage les BSP à maintenir leurs liens avec les fournisseurs de services d'établissement et les organismes du PAR afin de veiller à ce que ces organismes tiennent compte des considérations relatives à la santé publique.

Fournisseurs de soins primaires

Les fournisseurs de soins primaires sont le premier point de contact avec le système de soins de santé. Une fois établis dans leur logement permanent, les réfugiés ont besoin de soins continus. Leur entrée dans le système de santé local est une étape déterminante de leur intégration globale au sein de l'Ontario. Étant donné que le système de soins de santé de leur pays d'origine diffère considérablement de celui de l'Ontario, il est important d'aider les réfugiés du conflit syrien nouvellement arrivés à comprendre le rôle essentiel que jouent les fournisseurs de soins primaires au sein du système de soins de santé de l'Ontario.

Il demeure particulièrement important d'offrir des services de soins primaires aux populations de réfugiés, y compris :

- les évaluations de santé initiales;
- les vaccins nécessaires;
- l'aiguillage vers d'autres services de santé, de spécialistes ou de diagnostic;
- un soutien continu en matière de soins primaires.

Le MSSLD encourage les fournisseurs de soins primaires à faire part de leur capacité d'offrir des services et des soins de santé transitoires aux patients réfugiés en communiquant avec la

Ligne Info-santé pour les réfugiés (1 866 286-4770)

Les cliniques de santé et les centres de santé communautaire pour les réfugiés, qui disposent de services de soutien linguistique appropriés, possèdent de l'expérience dans la prestation de soins aux populations de réfugiés et elles devraient constituer la solution privilégiée là où elles sont disponibles.

Les fournisseurs de soins primaires ont également la responsabilité de comprendre la couverture d'assurance-santé des réfugiés et le processus de facturation (p. ex., le RASO et le PFSI) et de s'inscrire au PFSI, le cas échéant. Veuillez consulter les sections [Programme fédéral de santé intérimaire](#) et [Régime d'assurance-santé de l'Ontario](#) du présent plan pour obtenir de plus amples renseignements.

Les fournisseurs de soins primaires devraient rester au fait des besoins de santé des réfugiés et des considérations relatives aux soins et établir des liens avec d'autres fournisseurs de services de santé et de services sociaux au besoin. Les sections [Directives générales relatives aux soins de santé offerts aux réfugiés](#) et [Considérations d'ordre général relatives aux soins de santé offerts aux réfugiés](#) du présent plan contiennent de nombreuses ressources qui peuvent aider les fournisseurs de soins primaires à cet égard.

Les ressources précises qui pourraient être utiles aux fournisseurs de soins primaires comprennent notamment :

- l'outil [Considérations relatives à l'examen initial des réfugiés syriens à l'intention des fournisseurs de soins primaires](#) [de la page Web du MSSLD sur les réfugiés syriens](#) destiné aux professionnels de la santé;
- [la liste de contrôle interactive pour la prévention chez les nouveaux immigrants et les réfugiés](#) élaborée par la Collaboration canadienne pour la santé des immigrants et des réfugiés (CCSIR);

- [CAMH New Beginnings Clinic](#) (en anglais seulement) qui permet aux fournisseurs de soins primaires d'avoir accès à des psychiatres et à des travailleurs sociaux afin de discuter des cas des clients/patients et d'obtenir des conseils.

D'autres ressources se trouvent également dans la section [Ressources](#) du présent plan.

Tous les fournisseurs de services de santé

Tous les fournisseurs de services de santé devraient rester au fait des besoins de santé des réfugiés relativement aux services qu'ils offrent. Ils doivent, notamment, comprendre la couverture d'assurance-santé des réfugiés et le processus de facturation (p. ex., le RASO et le PFSI) et s'inscrire au PFSI, le cas échéant. Les directives et les considérations propres aux réfugiés en ce qui concerne les soins de santé devraient continuer d'être suivies et intégrées dans la prestation de services de la façon indiquée dans les sections suivantes du présent plan.

Tous les fournisseurs de services de santé devraient se pencher sur la façon dont ils peuvent répondre aux besoins linguistiques des réfugiés. Les fournisseurs qui disposent de services d'interprétation (p. ex., les hôpitaux) devraient utiliser ces services lorsqu'ils desservent les réfugiés. Les fournisseurs qui n'ont actuellement pas de services linguistiques devraient explorer les options qui existent dans leur collectivité afin d'offrir ces services.

Le MSSLD encourage les fournisseurs de soins de santé à faire part de leur capacité d'offrir des services et des soins de santé transitoires aux patients réfugiés en communiquant avec la

Ligne Info-santé pour les réfugiés (1 866 286-4770)

Directives générales relatives aux soins de santé offerts aux réfugiés

La section suivante contient des directives générales portant sur certains aspects des soins de santé offerts aux réfugiés. En plus de tenir compte des directives qui suivent, les fournisseurs de soins de santé devraient continuer de cultiver et d'approfondir leur compréhension des aspects particuliers des soins de santé offerts aux réfugiés en collaborant avec des partenaires de l'ensemble des secteurs.

Programme fédéral de santé intérimaire

En vertu du PFSI, les réfugiés syriens sont automatiquement admissibles à une couverture complète des soins de santé pendant une période maximale de 12 mois. La couverture du PFSI comprend :

- les services de soins de santé de base (c.-à-d. les services médicaux et hospitaliers réguliers);
- les services supplémentaires (y compris des soins dentaires d'urgence et de la vue limités);
- les médicaments sur ordonnance.

Une fois qu'un réfugié est admissible à la couverture en vertu d'un régime d'assurance-santé provincial ou territorial (p. ex., le RASO), la couverture des soins de santé de base en vertu du PFSI prend fin. Cependant, la couverture supplémentaire et la couverture des médicaments sur ordonnance se poursuivent pendant une période maximale de 12 mois.

Les fournisseurs doivent être inscrits comme fournisseurs du PFSI pour facturer des services en vertu du PFSI. Pour s'inscrire à titre de fournisseurs du PFSI, les fournisseurs de soins de santé peuvent consulter le [site Web sur les fournisseurs de Croix Bleue Medavie](#) et cliquer sur le lien « Créer un compte ».

Vérification de la couverture du Programme fédéral de santé intérimaire

Les fournisseurs inscrits auprès de la Croix Bleue Medavie peuvent vérifier la couverture d'un patient et la couverture pour des avantages particuliers, y compris les taux de remboursement, par l'entremise du système de demande de règlement électronique ou en communiquant avec Croix Bleue Medavie au 1 888 614-1880 (de 8 h 30 à 16 h 30 dans tous les fuseaux horaires canadiens).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le PFSI, veuillez consulter le [site Web sur les fournisseurs de Croix Bleue Medavie](#).

Remarque : Le 1^{er} avril 2016, les niveaux de couverture des soins de santé en vertu du PFSI ont été rétablis à ceux d'avant 2012 pour tous les bénéficiaires. Les bénéficiaires admissibles recevront une couverture complète (couverture de base, couverture supplémentaire et couverture relative aux médicaments sur ordonnance) pendant une période maximale de 12 mois. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le [site Web d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#) et le [site Web pour les fournisseurs de Croix Bleue Medavie](#). Tous les fournisseurs de soins de santé devraient passer ces renseignements en revue.

Régime d'assurance-santé de l'Ontario

Chaque résident de l'Ontario qui respecte les critères d'admissibilité prévus dans le Règlement 552 pris en application de la *Loi sur l'assurance-santé* a droit à la couverture du Régime d'assurance-santé de l'Ontario.

Les réfugiés au sens de la Convention et les personnes à protéger qui résident en Ontario sont admissibles au Régime d'assurance-santé de l'Ontario et sont exemptés de la période d'attente habituelle de trois mois.

Après l'inscription d'une personne au Régime d'assurance-santé de l'Ontario, ServiceOntario postera la carte Santé de l'Ontario. Toutes les personnes qui s'inscrivent au Régime d'assurance-santé de l'Ontario reçoivent un relevé de transaction au moment de l'inscription. Les patients peuvent utiliser le relevé de transaction pour attester la couverture du Régime d'assurance-santé de l'Ontario lorsque des services de santé assurés sont prodigués, jusqu'à ce que la carte Santé de l'Ontario soit reçue par la poste.

Dans les cas où un réfugié syrien n'aurait pas encore obtenu sa carte Santé de l'Ontario, le fournisseur bénéficie des options habituelles de facturation de ces services, en attendant notamment que le patient puisse fournir son numéro du Régime d'assurance-santé de l'Ontario avant de transmettre la demande. Les fournisseurs peuvent aussi facturer les services de santé en vertu du PFSI jusqu'à ce que les réfugiés soient admissibles à la protection du Régime d'assurance-santé de l'Ontario ou qu'ils reçoivent leur carte Santé de l'Ontario.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la facturation des services en vertu du Régime d'assurance-santé de l'Ontario, les fournisseurs de soins de santé peuvent communiquer avec le Bureau de l'assurance-santé de l'Ontario de leur région ou avec l'Infocentre pour le soutien aux services au 1 800 262-6524.

Directives relatives aux soins dentaires

En vertu du PFSI, tous les réfugiés syriens sont admissibles à une couverture complète des soins de santé, qui comprend des services supplémentaires pour les soins dentaires d'urgence/limités, pendant une période maximale de 12 mois.

Les fournisseurs de soins dentaires doivent s'inscrire auprès du PFSI pour pouvoir soumettre des demandes de règlement. Pour s'inscrire à titre de fournisseurs du PFSI, les fournisseurs de soins dentaires peuvent consulter le [site Web sur les fournisseurs de Croix Bleue Medavie](#) et cliquer sur le lien « Créer un compte ».

Les critères et les limites de la couverture dentaire sont accessibles sur le [site Web sur les fournisseurs de Croix Bleue Medavie](#). Les fournisseurs de soins dentaires inscrits

auprès de la Croix Bleue Medavie peuvent vérifier la couverture pour des avantages particuliers, y compris les taux de remboursement, par l'entremise du système de demande de règlement électronique ou en communiquant avec Croix Bleue Medavie.

Le MSSLD encourage les fournisseurs de soins dentaires à faire part de leur capacité d'offrir des services et des soins de santé transitoires aux patients réfugiés en communiquant avec la

Ligne Info-santé pour les réfugiés (1 866 286-4770)

Les enfants réfugiés syriens en Ontario pourraient également être admissibles au programme Beaux sourires Ontario. Pour en savoir davantage sur le programme Beaux sourires Ontario, vous procurer des formulaires de demande et connaître les services admissibles, veuillez consulter le [site Web Beaux sourires Ontario](#).

Veuillez consulter le [site Web sur les fournisseurs de Croix Bleue Medavie](#) ou la feuille de renseignements sur les soins dentaires couverts pour les réfugiés syriens [de la page Web du MSSLD sur les réfugiés syriens](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la couverture dentaire offerte aux réfugiés syriens.

Directives relatives à la vaccination

Les réfugiés syriens peuvent ne pas avoir reçu certains vaccins ou ne pas posséder de dossiers d'immunisation. Les fournisseurs devraient seulement se servir de preuves et de documents écrits pour confirmer les vaccins reçus précédemment. Les souvenirs personnels de vaccination ou d'antécédents de maladie ne sont peut-être pas fiables. Les fournisseurs devraient seulement considérer la vaccination comme étant valide s'il existe des documents écrits indiquant les vaccins reçus à des âges et à des intervalles comparables à ceux qui sont prévus dans les [calendriers de vaccination financée par le secteur public en Ontario](#). Lorsque des dossiers existent, les fournisseurs doivent les examiner attentivement pour découvrir quels vaccins ont été reçus et à quel moment ils l'ont été dans le but de déterminer ceux qui doivent être administrés. Même si les fournisseurs peuvent généralement présumer que la puissance des vaccins administrés dans d'autres pays est adéquate, les calendriers d'immunisation varient d'un pays à l'autre (voir les [tableaux récapitulatifs](#) des recommandations de l'Organisation mondiale de la Santé pour la vaccination systématique).

Le MSSLD **ne recommande pas** de faire subir systématiquement des tests sérologiques aux enfants et aux adultes n'ayant pas de dossier de vaccination. Les fournisseurs doivent évaluer les enfants et les adultes pour déterminer s'ils ont reçu tous les vaccins conformément au calendrier ontarien. Les fournisseurs devraient considérer les enfants et les adultes n'ayant pas de documentation d'immunisation

adéquate comme étant non immunisés et les vacciner conformément au calendrier de vaccination adapté à leur âge et à leurs facteurs de risque.

Bien que les fournisseurs puissent administrer de multiples injections de façon sécuritaire et efficace au cours d'une seule visite, les réfugiés ou les fournisseurs de soins de santé pourraient préférer recevoir ou administrer un maximum de quatre injections par visite. Il n'y a pas de limite quant au nombre de vaccins qui peuvent être administrés au cours d'une visite. Les fournisseurs devront peut-être déterminer quels vaccins ils administreront en premier, si un certain nombre de vaccins est requis. Le MSSLD recommande aux fournisseurs de soins de santé d'administrer les vaccins qui contiennent le virus de la rougeole et le virus de la polio en priorité.

Le MSSLD recommande d'administrer le vaccin contre le méningocoque (Men-C-ACYW) en priorité chez les personnes âgées de neuf mois à 55 ans qui sont hébergées temporairement dans des sites d'hébergement collectif (p. ex., les sites d'hébergement provisoire du PAR). Selon le jugement clinique du fournisseur de soins de santé, les personnes âgées de neuf mois à 55 ans peuvent recevoir le vaccin Men-C-ACYW, même si le vaccin Men-C-C est indiqué au calendrier de vaccination systématique.

Les enfants de moins de sept ans pourraient être admissibles à recevoir le vaccin contre l'hépatite B s'ils répondent aux critères relatifs aux groupes à risque élevé. Le tableau des Programmes de vaccination des sujets à risque élevé dans les [calendriers de vaccination financée par le secteur public en Ontario](#) fournit des renseignements sur le programme relatif au vaccin contre l'hépatite B.

Après la première visite, le professionnel de la santé devrait prévoir les doses subséquentes dans le cadre d'un calendrier de rattrapage continu (voir les calendriers de vaccination systématique ou de rattrapage 1 à 3 en vertu des [calendriers de vaccination financée par le secteur public en Ontario](#)).

Des renseignements sur les contre-indications et les précautions à prendre se trouvent dans le [Guide canadien d'immunisation](#).

Directives relatives à la surveillance et à la gestion des cas et des expositions

Le risque que des maladies infectieuses se propagent dans la population générale à la suite de la réinstallation des réfugiés syriens est faible. Cependant, les réfugiés constituent un groupe prioritaire en ce qui a trait aux efforts de prévention et de contrôle puisqu'ils sont plus vulnérables. Cela est particulièrement vrai dans les sites d'hébergement collectif.

En Ontario, la surveillance et la gestion des cas de maladies infectieuses et d'exposition à ces dernières sont des mesures de santé publique courantes pour ce qui est des

maladies à déclaration obligatoire. Tandis que le MSSLD a publié une directive de surveillance accrue pendant la phase initiale de réinstallation, les professionnels de la santé publique devraient de servir de mécanismes courants pour surveiller et gérer les cas de maladies infectieuses et d'exposition à ces dernières au cours de cette deuxième phase.

Les Normes de santé publique de l'Ontario énoncent les exigences quant aux programmes et aux services de santé publique de base, notamment l'évaluation et la surveillance. Le protocole concernant les maladies infectieuses du MSSLD ([annexes A et B](#)) présente les activités de santé publique et les définitions de cas relatives aux maladies à déclaration obligatoire. Les activités décrites dans ces documents devraient également être mises en œuvre auprès des populations de réfugiés.

Considérations d'ordre général relatives aux soins de santé offerts aux réfugiés

Considérations d'ordre linguistique

De nombreux réfugiés arrivant au pays ne parlent pas couramment l'anglais ou le français. La plupart des réfugiés provenant de la Syrie ont pour langue maternelle l'arabe, le kurde ou l'arménien. Dans la mesure du possible, les partenaires du système de santé doivent offrir des services d'interprétation au point de service. Il est extrêmement important d'établir une communication claire avec les réfugiés dans le cadre de la prestation de soins de santé. Un service d'interprétation est essentiel pour faciliter la communication claire et la compréhension des besoins de santé, tant pour les fournisseurs de soins de santé que pour les réfugiés.

Les options à envisager comprennent les services d'interprétation en personne ou au téléphone, la traduction des principaux messages écrits et les partenariats avec les organismes locaux d'aide à l'établissement ou communautaires. Il est important de faire appel à des services d'interprétation professionnels dans la mesure du possible. Les interprètes professionnels saisissent les nuances de la langue et sont donc capables de les transposer de manière exacte, ce qui est particulièrement important dans un contexte de soins de santé où il est crucial que l'information soit communiquée de manière claire et précise.

Le MSSLD s'attend à ce que les hôpitaux et les organismes de soins de santé ayant déjà des services d'interprétation offrent en tout temps une assistance linguistique aux

réfugiés dont les capacités sont limitées en anglais ou en français. Même une intervention mineure peut causer un stress considérable lorsque la personne ne la comprend pas clairement. Les réfugiés devraient prévoir leur propre service d'interprétation uniquement lorsque ces services ne peuvent pas être offerts.

Les fournisseurs doivent garder à l'esprit que certains réfugiés peuvent avoir des compétences limitées en littératie dans leur langue maternelle et qu'il existe des différences importantes entre l'arabe écrit et les dialectes parlés. Même lorsqu'ils remettent des renseignements dans un format écrit, les fournisseurs de soins de santé doivent veiller à ce que ces renseignements soient également transmis verbalement et bien compris par le patient/client.

Certains réfugiés peuvent être admissibles à des services d'interprétation professionnels gratuits. Le ministère des Affaires civiles et de l'Immigration offre un [Programme de services d'interprétation \(PSI\)](#) pour aider les fournisseurs de services à communiquer avec leurs clients victimes de violence familiale, d'agression sexuelle ou de traite de personnes. Les services d'interprétation sont offerts partout en Ontario.

Si un fournisseur n'a connaissance d'aucun service local d'interprétation ou de fournisseurs tiers, le RLIS peut aider à localiser des options de services de traduction. Certains RLIS ont des ententes en place avec des services d'interprétation auxquels pourraient avoir accès les fournisseurs de leur région.

Considérations d'ordre culturel

Les fournisseurs doivent faire preuve de sensibilité culturelle et considérer la réalité culturelle des réfugiés lorsqu'ils leur prodiguent des services de santé. Les considérations d'ordre culturel peuvent inclure des pratiques qui respectent la modestie des gens, comme le fait de leur fournir de longues jaquettes qui couvrent la jambe, d'assurer l'accès à des fournisseurs de soins de santé et à des interprètes du même sexe, au besoin, ou de veiller à ce que les interventions en matière de santé soient acceptables d'un point de vue culturel ou religieux (p. ex., médicaments sans alcool). Il faut garder à l'esprit que les réfugiés syriens composent un groupe hétérogène provenant de contextes ethnique et religieux variés assortis de normes, de valeurs et de croyances diverses.

Considérations relatives aux réfugiés GLBTQI

La recherche démontre que les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers et intersexuées (GLBTQI) ont souvent des besoins particuliers en matière de santé et qu'elles peuvent retarder ou éviter la recherche de soins de santé ou choisir de cacher des renseignements personnels aux fournisseurs de soins de santé en raison d'expériences antérieures négatives. Les réfugiés GLBTQI peuvent avoir été victimes de persécution dans leur pays d'origine pour des raisons d'homophobie, de biphobie ou

de transphobie et se sentir mal à l'aise à l'idée de divulguer leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.

Il importe de diffuser à l'avance des renseignements sur les ressources et les services offerts aux GLBTQI afin de soutenir les réfugiés GLBTQI lorsqu'ils arrivent en Ontario. Le MSSLD encourage les fournisseurs de soins de santé à désigner des organismes du milieu des GLBTQI dans leur région qui peuvent fournir des ressources aux réfugiés. Dans les petites municipalités où il n'y a pas d'organismes GLBTQI à proximité, il peut être utile de fournir des renseignements sur les services offerts dans la municipalité la plus proche ou des ressources en ligne.

En Ontario, [Santé arc-en-ciel Ontario](#) s'emploie à améliorer la santé et le bien-être des personnes GLBTQI et à accroître l'accès à des soins de santé compétents et adaptés à cette communauté. Le site Web de cet organisme offre des renseignements relatifs à la santé des personnes GLBTQI, notamment des fiches d'information, des articles de recherche universitaire et d'autres services et ressources en matière de santé.

Considérations relatives à la santé mentale

Les réfugiés syriens arrivant en Ontario pourraient être plus à risque de développer des maladies mentales que le reste de la population. En effet, les personnes qui ont vécu la guerre, été témoins de violence ou été forcées de quitter leur foyer éprouvent souvent des symptômes de détresse. Nombre d'entre elles auront vraisemblablement besoin de mesures particulières de soutien social et en matière de santé mentale pour surmonter des événements passés et s'adapter à leur vie en Ontario.

Il se pourrait que des symptômes de problèmes de santé mentale ne soient pas apparents immédiatement à leur arrivée. Toutefois, le stress issu du déplacement et des changements dans les rôles sociaux, le chômage et les difficultés financières, ainsi que la discrimination et l'isolement social pourraient contribuer à leur déclenchement. Les fournisseurs de soins de santé doivent reconnaître que les problèmes de santé mentale ne se révéleront pas forcément pendant la période initiale de réinstallation. En outre, les réfugiés ne vivront pas les symptômes de la même manière que les non-réfugiés et peut-être ne présenteront-ils pas de symptômes du tout. Par conséquent, les fournisseurs de soins de santé devraient continuer de surveiller activement les patients pour repérer tout symptôme de stress post-traumatique, de dépression et de tout autre problème de santé mentale qui peut survenir au cours des mois suivant l'arrivée des réfugiés en Ontario.

Divers services de soutien en matière de santé mentale et de lutte contre les dépendances sont offerts aux réfugiés. Ils comprennent des services de counseling et de traitement, d'intervention en cas de crise et de réadaptation sociale. Le RASO offre une certaine couverture pour les services de santé mentale. Les fournisseurs de soins de santé devraient examiner les couvertures fournies sur le [site Web de Croix Bleue Medavie](#).

Les fournisseurs de soins de santé doivent s'assurer que les réfugiés et leurs parrains sont informés des mesures de soutien qui leur sont offertes. Les fournisseurs de soins de santé peuvent aiguiller les réfugiés vers les lignes d'aide de [ConnexOntario](#) (qui sont accessibles dans 170 langues) ou les diriger immédiatement vers un fournisseur de services approprié. La ligne Info-santé pour les réfugiés peut aussi faire la liaison vers les soins transitoires. Ni ConnexOntario ni la ligne Info-santé pour les réfugiés ne sont des lignes d'écoute téléphonique, mais elles peuvent aider à relier les réfugiés aux services. [Détresse et crise Ontario](#) fournit également une liste des lignes d'écoute téléphonique locales.

En raison d'obstacles culturels et linguistiques, il est possible que des discussions sur la santé et les maladies mentales soient interprétées ou perçues différemment d'une personne à l'autre. Afin d'offrir les meilleurs soins possible, les fournisseurs doivent faire preuve de sensibilité. La coordination des services linguistiques appropriés sera particulièrement importante pour la prestation de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances.

Le rapport de 2015 du UNHCR intitulé [Culture, Context and the Mental Health and Psychosocial Wellbeing of Syrians](#) (en anglais seulement) est une ressource utile pour les praticiens en soins primaires et en matière de santé mentale, offrant notamment des renseignements sur les facteurs de stress ayant une incidence sur la santé mentale des réfugiés syriens, l'incidence des différents problèmes de santé mentale, les symptômes et les expressions de détresse particuliers à leur culture et les pratiques de guérison liées à leur culture et à leur religion. Ce rapport recommande de soutenir les interventions professionnelles en établissant des liens avec d'autres systèmes de soutien social et des communautés religieuses, au besoin.

De plus, le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) offre des ressources à l'intention des fournisseurs de soins de santé pour leur permettre de soutenir les réfugiés et de répondre à leurs besoins en matière de santé mentale. Ces ressources comprennent de la formation, des services de consultation et une clinique. Les sites Web du CAMH qui suivent fournissent de plus amples renseignements pouvant être utiles aux fournisseurs de soins de santé mentale.

- [CAMH Projet sur la santé mentale des réfugiés](#)
- [CAMH New Beginnings Clinic](#) (en anglais seulement)
- [CAMH Working with Interpreters in Mental Health Clinical Settings](#) (en anglais seulement)

Perspectives d'avenir

Les réfugiés syriens qui s'établissent en Ontario reconstruisent leur vie, pour eux-mêmes et pour leurs familles. Ils deviennent nos voisins, nos amis, nos collègues et des

membres de nos collectivités. Leur santé et leur bien-être sont soutenus par le système de santé provincial, comme c'est le cas pour tous les Ontariens.

Des réfugiés syriens continuent d'arriver chaque jour. À cette deuxième phase de la réinstallation des réfugiés, le gouvernement ontarien s'est engagé à assurer que les besoins de tous les réfugiés syriens continuent d'être comblés. À partir de maintenant, avec l'aide de tous les fournisseurs de soins de santé, l'Ontario établira de solides assises pour permettre au système de santé de soutenir les réfugiés, tant ceux qui doivent encore arriver que ceux qui sont déjà parmi nous, pour les mois et les années à venir.

Ressources

Ressources du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Vous pouvez consulter les ressources énumérées ci-dessous, et plus encore, sur le site du [MSSLD à l'intention des réfugiés](#) pour les professionnels de soins de santé.

- Feuille de renseignements sur les soins dentaires couverts pour les réfugiés syriens
- Feuille de renseignements sur les options de soins de santé offertes aux réfugiés (offerte en anglais, en français, en arabe, en kurde [Sorani] et en kurde [Kurmanji])
- Coordonnées des services de santé pour les fournisseurs de soins de santé
- Feuille de renseignements sur la ligne Info-santé pour les réfugiés
- Considérations relatives à l'examen initial des réfugiés syriens à l'intention des fournisseurs de soins primaires

Ressources supplémentaires

Les ressources suivantes ne sont que quelques-unes de celles qui s'offrent aux fournisseurs de soins de santé et la liste n'est pas exhaustive :

- [Access Alliance Multicultural Health and Community Services](#)
- [Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario](#)
- [CAMH New Beginnings Clinic](#) (en anglais seulement)

- [CAMH Projet sur la santé mentale des réfugiés](#)
- [CAMH Working with Interpreters in Mental Health Clinical Settings \(en anglais\)](#)
- [Collaboration canadienne pour la santé des immigrants et des réfugiés \(CCSIR\)](#)
- [Journal de l'Association médicale canadienne : Santé des réfugiés](#)
- [Centre of Excellence for Research in Immigration and Settlement \(CERIS\) \(en anglais seulement\)](#)
- [Centre for Refugee Studies, Université York \(en anglais seulement\)](#)
- [Le Collège des médecins de famille du Canada, Soins de santé aux réfugiés : Ressources pour les médecins de famille](#)
- [ConnexOntario](#)
- [Détresse et crise Ontario](#)
- [International Metropolis Project \(en anglais seulement\)](#)
- [Services d'interprétation](#)
- [MCIS Language Solutions \(en anglais seulement\)](#)
- [Croix Bleue Medavie – Site Web pour les fournisseurs](#)
- [Ontario College of Family Physicians Refugee Resettlement \(en anglais seulement\)](#)

Gouvernement du Canada : Ressources de renseignements généraux

- [Principaux points saillants – Plan des niveaux d'immigration pour 2016](#)
- [Programme fédéral de santé intérimaire](#)
- [Bienvenue aux réfugiés – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada](#)

Gouvernement de l'Ontario : Ressources de renseignements généraux

- [Ministère des Affaires civiques, de l'Immigration et du Commerce international](#)
- [Réfugiés syriens : Comment vous pouvez aider \(ontario.ca/syrianrefugees\)](#)
- [Réfugiés syriens : Information destinée aux partenaires du secteur de la santé](#)

