



Livre 3

Ce que vous devez savoir en cas d'urgence

Questions-réponses

Si vous êtes aveugle ou avez une déficience visuelle grave et que vous avez besoin de cette demande ou ces instructions dans un autre format, vous pouvez en demander auprès de votre district de services sociaux. Les formats suivants sont disponibles :

- gros caractères ;
- format données (fichier électronique accessible par lecteur d'écran) ;
- format audio (une transcription audio des instructions ou des questions de la demande) ; et
- braille, si vous déclarez qu'aucun des formats susmentionnés ne sera aussi efficace pour vous.

Les demandes et les instructions peuvent également être téléchargées en gros caractères, en format données et audio depuis www.otda.ny.gov ou www.health.ny.gov. Veuillez noter que les demandes sont disponibles en format audio et en braille uniquement à titre informatif. Pour postuler, vous devez présenter une demande au format écrit non alternatif. Si vous avez besoin d'autres adaptations, veuillez contacter votre district de services sociaux.

Consultez également le
LIVRE 1 (LDSS-4148A)
« Ce que vous devez savoir sur
vos droits et responsabilités »

et le
LIVRE 2 (LDSS-4148B)
« Ce que vous devez savoir sur les
programmes de services sociaux »

GARDEZ CE LIVRE POUR UNE UTILISATION ULTÉRIEURE

URGENCES

LA PREMIÈRE CHOSE À FAIRE, SI L'URGENCE VOUS LE PERMET, EST DE PARLER À UN AGENT. VOUS DEVRIEZ ÉGALEMENT PARLER AVEC UN AGENT APRÈS AVOIR GÉRÉ LA SITUATION D'URGENCE ET/OU SI LES AUTRES SUGGESTIONS DE CE LIVRE NE TRAITENT PAS VOTRE SITUATION D'URGENCE.

Q. Qu'est-ce qu'une urgence ?

R. Une urgence est un besoin urgent ou une situation qui doit être réglée immédiatement. Voici quelques exemples d'urgence :

- Vous êtes sans-abri.
- Vous avez peu ou pas de nourriture.
- Vous avez besoin d'une assistance médicale d'urgence et ne pouvez pas payer pour les soins médicaux nécessaires.
- Votre propriétaire vous a remis des papiers d'expulsion ou vous a dit que vous devez déménager immédiatement dans les prochains jours.
- Vous n'avez pas de combustible pour le chauffage par temps froid.
- Vos services publics sont fermés ou sur le point de l'être ou vous avez reçu un avis de déconnexion.
- Vous ou un membre de votre famille ou de votre ménage avez été victime d'abus physiques ou sexuels, de violence mentale ou de menaces de violence ou d'abus et ces actes ont été commis par un membre de votre famille ou de votre ménage.
- Vous avez peu ou pas de revenus, peu ou pas de ressources.
- Le total de vos revenus et de vos ressources est inférieur au total de votre loyer ou de votre prêt hypothécaire plus chauffage, services publics et téléphone.

Si vous faites une demande d'aide temporaire et que vous nous dites aujourd'hui que vous avez une urgence, nous devons nous entretenir avec vous au sujet de votre situation d'urgence ou répondre à vos besoins d'urgence aujourd'hui. Nous devons également vous informer par écrit aujourd'hui de notre décision concernant votre urgence. Si vous présentez une demande d'allocation de bons alimentaires et que vous êtes admissible à un traitement accéléré, votre entretien et l'avis de notre décision seront communiqués au plus tard cinq jours civils après le jour où vous avez présenté votre demande.

Si vous avez peu ou pas de nourriture, ou pas assez d'argent pour acheter de la nourriture, vous devriez demander une allocation de bons alimentaires tout de suite.

Q. Comment puis-je demander une assistance temporaire d'urgence ?

R. Si vous **recevez déjà** une assistance temporaire et qu'une situation d'urgence survient, informez **immédiatement** un agent.

Si vous **ne recevez pas** d'assistance temporaire, remplissez une demande et informez un agent que vous avez une urgence. Vous avez le droit d'avoir un entretien sur votre urgence le même jour.

Vous devez coopérer avec un agent pour savoir si vous pouvez obtenir de l'aide immédiatement en cas d'urgence. L'agent devra connaître les détails de votre urgence. Un agent vous dira quelles informations vous devez fournir avant de pouvoir obtenir de l'aide pour faire face à votre urgence. Par exemple, si vous dites que vous avez reçu un avis d'expulsion, l'agent demandera à voir cet avis.

On vous demandera une preuve de votre identité, ainsi que pour les autres membres de votre famille. Vous pourriez également devoir prouver que vous et votre famille avez un statut d'immigration satisfaisant. L'agent voudra également savoir si vous avez un revenu ou des ressources, comme des comptes bancaires ou d'autres formes d'aide qui peuvent être utilisées en cas d'urgence.

Si vous ne pouvez pas obtenir d'information ou de preuves à ce sujet, un agent doit essayer de vous aider à les obtenir.

Si votre demande d'aide pour répondre à votre besoin d'urgence est approuvée, vous recevrez un avis vous indiquant le type, le montant et la date de l'assistance.

Q. L'assistance temporaire d'urgence concerne-t-elle également la nourriture ?

R. L'assistance temporaire traitera un besoin immédiat de subvention pour répondre à un besoin alimentaire si aucune autre « ressource » (par exemple banque alimentaire, bons alimentaires accélérés) n'est disponible pour répondre aux besoins alimentaires d'urgence.

Q. Comment saurai-je si ma demande pour une assistance temporaire d'urgence et/ou des bons alimentaires a été acceptée ?

R. Nous devons vous informer par écrit de notre décision concernant votre situation d'urgence le jour même où vous nous informez de votre besoin ou de votre situation d'urgence. Si vous présentez une demande d'allocation de bons alimentaires et que vous êtes admissible à un traitement accéléré, votre entretien et l'avis de notre décision seront communiqués au plus tard cinq jours civils après le jour où vous avez présenté votre demande.

Q. Puis-je obtenir une allocation de bons alimentaires immédiatement ?

R. Oui, vous pourriez être en mesure d'obtenir des bons alimentaires dans les cinq jours civils **suivants l'envoi** de votre demande. C'est ce qu'on appelle le **traitement accéléré pour l'allocation de bons alimentaires**.

Vous pourriez être en mesure d'obtenir un **traitement accéléré**, si vous êtes admissible à l'allocation de bons alimentaires et :

- Votre ménage a moins de 100 \$ en espèces ou autres ressources disponibles **et** aura moins de 150 \$ en revenus bruts au cours du mois où vous présentez votre demande ; **ou**
- Votre revenu et vos ressources disponibles, par exemple les espèces, les comptes bancaires, les certificats d'épargne et les paiements forfaitaires sont inférieurs à votre loyer ou à votre prêt hypothécaire, plus le chauffage, les services publics et le téléphone ; **ou**
- Vous êtes un travailleur agricole migrant ou saisonnier avec au maximum 100 \$ en ressources liquides et le seul revenu pour le mois de la demande a été 1) résilié avant la demande, ou 2) est nouveau, et vous ne recevrez pas plus de 25 \$ de revenu brut dans les dix jours suivants votre demande de bons alimentaires.

REMARQUE : vous n'avez pas besoin d'être à court de nourriture pour obtenir un traitement accéléré pour l'allocation de bons alimentaires.

Q. Que se passe-t-il si je suis sans-abri ou sur le point de le devenir ?

R. Vous pourriez également obtenir de l'aide :

- pour rester dans votre logement actuel.
- pour payer pour que vous et votre famille restiez avec quelqu'un d'autre qu'un « **parent légalement responsable** ». Un **parent légalement responsable** est un mari ou une femme ou, si vous avez moins de 21 ans, votre père ou votre mère.
- pour faire en sorte que vous et votre famille séjourniez temporairement dans un refuge, un hôtel ou un motel lorsqu'aucun autre logement convenable n'est disponible.
- pour payer une allocation de restaurant lorsque vous et votre famille n'avez pas de cuisine et que les repas ne vous sont pas fournis là où vous séjournerez.

- pour obtenir un lieu de séjour sûr si vous ou un membre de votre famille ou de votre ménage, que la personne soit légalement présente sur le territoire américain ou non, avez été victime d'abus physiques ou sexuels, d'abus mentaux ou de menaces de violence et que ces actes ont été commis par un membre de la famille ou un membre du ménage, ou un conjoint actuel ou antérieur.
- pour payer l'entreposage de vos meubles et autres objets personnels lorsque vous êtes expulsé ou que vous devez déménager.
- pour payer les frais de déménagement, le dépôt de garantie de loyer ou le bail, ou les frais de courtage ou d'intermédiation.
- pour payer les articles ménagers nécessaires à l'installation d'une maison.
- pour que vous emmeniez vos enfants à l'école et en reveniez pendant que votre famille est dans un logement d'urgence.
- pour payer les frais de déménagement lorsque vous déménagez dans un logement d'urgence ou entre des placements d'urgence.

Q. Que se passe-t-il si j'ai des besoins d'urgence en matière de chauffage ou de services publics ?

R. Si vous n'avez plus de combustible de chauffage ou si vous avez une quantité de combustible de chauffage égale ou inférieure au quart du réservoir de carburant du ménage (pour le mazout, le kérosène et le propane) ou si vous avez un approvisionnement en combustible de chauffage qui durera moins de 10 jours civils (pour le bois et le charbon) ou si vos services publics sont fermés ou sur le point d'être fermés, vous pourrez peut-être obtenir de l'aide.

- Si vous **recevez déjà** une assistance temporaire et que vous avez une urgence de chauffage ou de services publics, informez un agent.
- Si vous **ne recevez pas** d'assistance temporaire, appelez vos services sociaux locaux. Ils peuvent vous renvoyer vers votre bureau local du Programme d'aide pour l'énergie domestique (Home Energy Assistance Program, HEAP). Si vous habitez à New York, appelez ou rendez-vous dans votre centre local pour l'emploi. Ils peuvent vous renvoyer vers le bureau du Programme d'aide pour l'énergie domestique (Home Energy Assistance Program, HEAP) de l'agence de développement communautaire.
- Si vous ne savez pas où obtenir de l'aide pour votre urgence en matière de chauffage ou de services publics, appelez sans frais le **1-800-342-3009**.

Q. Que se passe-t-il si j'ai des besoins médicaux d'urgence ?

R. La loi de l'État de New York exige que les hôpitaux vous fournissent des soins d'urgence, même si vous ne pouvez pas les payer. Si vous avez une urgence médicale, obtenez une assistance médicale d'urgence en composant le 911.

D'après la loi de l'État de New York, les hôpitaux peuvent être dans l'obligation de vous fournir des soins non urgents dont vous pourriez avoir besoin, si vous avez un revenu inférieur à un certain montant. La loi limite ce que les hôpitaux peuvent vous facturer pour ces soins.

Si vous êtes malade et avez besoin de soins médicaux immédiatement, et que vous avez demandé mais n'avez pas reçu de carte d'identification de prestations communes (Common Benefit Identification Card, CBIC), vous devez informer votre médecin que vous avez une demande Medicaid en attente.

Medicaid peut être en mesure de payer des factures médicales pour les soins que vous avez reçus jusqu'à trois mois avant de demander Medicaid. N'oubliez pas d'informer un agent si vous avez des factures médicales payées ou impayées.

Si vous êtes un étranger sans papiers ou un non-immigrant temporaire, vous pouvez être éligible à Medicaid pour vous aider avec vos soins médicaux si vous êtes enceinte ou si vous avez besoin d'un traitement médical d'urgence.

Medicaid peut être en mesure de payer pour les soins médicaux que vous obtenez hors de l'État si vous avez besoin de soins médicaux d'urgence lorsque vous voyagez dans un autre État, mais **seulement** si le médecin, l'établissement ou la personne fournissant des soins est inscrit au programme Medicaid de l'État de New York.

Q. Que se passe-t-il si des services d'urgence sont requis pour protéger des adultes, des enfants ou d'autres membres de la famille ?

R. Voici quelques services que vous pouvez obtenir pour vous aider en cas d'urgence. Il n'y a pas de limite de revenu pour les obtenir.

Si vous habitez **en dehors de** New York, vos services sociaux locaux peuvent être en mesure de vous aider, en plus de l'assistance que vous pouvez obtenir en appelant les numéros de téléphone énumérés ci-dessous.

Si vous habitez **à** New York, appelez ou rendez-vous dans votre centre pour l'emploi local ou recherchez l'Administration des ressources humaines (Human Resources Administration, HRA) ou l'Administration des services à l'enfance (Administration for Children's Services, ACS) dans les pages Gouvernement de l'annuaire téléphonique de la ville de New York pour votre arrondissement. Appelez le numéro indiqué pour le type d'aide dont vous avez besoin. Vous pouvez **aussi** obtenir de l'aide en appelant les numéros de téléphone énumérés ci-dessous.

Bien qu'il n'y ait pas de limite de revenu pour bénéficier des services de lutte contre la violence familiale, les familles et les personnes qui ont besoin d'un refuge pour victimes de violence familiale peuvent être tenues de contribuer au coût d'un refuge en fonction de leur revenu personnel et des ressources disponibles.

- **Protection de l'enfance** : services aux enfants de moins de 18 ans maltraités ou victimes d'abus, ainsi qu'à leurs familles.

Si vous avez un motif raisonnable de soupçonner qu'un enfant a été maltraité ou victime d'abus, appelez gratuitement le Registre central des mauvais traitements infligés aux enfants à l'échelle de l'État au **1-800-342-3720**. Si un signalement est consigné, une enquête sera menée et, le cas échéant, des services seront fournis à la famille pour protéger le ou les enfants.

Il est également approprié d'appeler le Registre central des mauvais traitements infligés aux enfants à l'échelle de l'État si vous avez des préoccupations au sujet d'éventuels abus ou négligences qui pourraient avoir eu lieu dans un établissement de garde d'enfants. Vous pouvez appeler gratuitement le **1-800-342-3720** pour signaler vos préoccupations. Si un signalement est consigné, une enquête sera menée dans le programme de garde d'enfants en établissement.

Si vous êtes dans le comté de Monroe (Rochester et environs) ou dans le comté d'Onondaga (Syracuse et environs), il existe un numéro local que vous pouvez appeler si vous avez des inquiétudes concernant la maltraitance d'enfants dans une famille ou un établissement de garde d'enfants. Il s'agit du **461-5690** dans le comté de Monroe et du **422-9701** dans le comté d'Onondaga.

Si vous êtes enceinte ou si vous avez un nouveau-né de cinq jours ou moins et que vous sentez que vous ne pouvez pas prendre soin de votre bébé, parlez-en immédiatement à un agent. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas parler à un agent ou si vous estimez toujours que vous ne pouvez pas prendre soin de votre bébé, pour trouver un moyen qui peut vous protéger, vous et votre bébé, appelez la ligne d'information et de référence de la Loi sur la protection des nourrissons abandonnés sans frais au **1-866-505-SAFE (1-866-505-7233)**.

- **Services préventifs aux enfants et aux familles** : services aux enfants et aux familles pour garder la famille unie en toute sécurité et pour empêcher le placement en famille d'accueil, ou pour assurer le retour en toute sécurité les enfants d'une famille d'accueil dès que possible. Les espèces, les biens, les abris ou d'autres articles essentiels d'urgence peuvent faire partie des services préventifs aux enfants et aux familles. Parlez-en à un agent.
- **Services de protection pour adultes** : services aux personnes âgées de 18 ans ou plus qui ont une déficience physique ou mentale et ont été blessées ou risquent de subir un préjudice, ne peuvent pas se protéger, et n'ont personne qui soit capable et disposé à les aider.

Pour faire une recommandation ou signaler des soupçons de maltraitance, de négligence ou d'exploitation d'adultes, veuillez appeler votre unité locale des services de protection pour adultes (Protective Services for Adults, PSA) directement à votre département local des services sociaux. Vous pouvez appeler sans frais le **1-800-342-3009** (choisissez sur l'option 6) pour obtenir le numéro de téléphone pour joindre votre unité PSA locale.

- **Violence domestique (violence physique ou psychologique ou menace de violence)** : services à la famille et aux autres membres du ménage, avec ou sans enfants, pour les aider à résoudre des problèmes de violence physique ou psychologique, ou des menaces à ce titre. Bien qu'il n'y ait pas de limite de revenu pour bénéficier des services de lutte contre la violence familiale, les familles et les personnes qui ont besoin d'un refuge pour victimes de violence familiale peuvent être tenues de contribuer au coût d'un refuge en fonction de leur revenu personnel et des ressources disponibles.

Vous pouvez appeler la ligne d'assistance 24 heures sur 24 pour obtenir des informations sur les refuges d'urgence, les groupes de soutien et le soutien psychologique. Ces services contribueront à assurer votre sécurité et celle de vos enfants. Pour obtenir des informations et des renvois aux services locaux de lutte contre la violence familiale, vous pouvez appeler les numéros suivants sans frais, 24 heures sur 24 :

À New York appelez le **1-800-621-HOPE (1-800-621-4673)**.

Dans toute autre zone de l'État de New York, appelez la ligne d'assistance domestique de l'État de New York au **1-800-942-6906 (pour les hispanophones, appelez le 1-800-942-6908)**.

Un assistant social des services sociaux peut également prendre des dispositions pour vous fournir ces informations.

Q. Que faire si j'ai besoin de services de garde d'enfants en situation d'urgence ?

- R.** Une garde d'enfants **peut** être fournie aux parents/tuteurs si la famille bénéficie d'une assistance temporaire ou a un revenu dans les limites autorisées, dans une situation d'urgence de courte durée, comme dans les cas où le ou les parents/tuteurs sont absents du foyer pendant une grande partie de la journée en raison d'un incendie, à la recherche d'un logement ou fournissent des services d'entretien ménager à un parent âgé ou handicapé. Cela dépend des fonds des services sociaux locaux. Demandez à un agent si votre service social local paie pour l'aide à la garde d'enfants dans ces circonstances.

Si vous habitez **hors** de New York, appelez ou rendez-vous aux services sociaux locaux. Si vous habitez à New York, appelez ou rendez-vous dans votre centre pour l'emploi local ou recherchez l'Administration des ressources humaines (Human Resources Administration, HRA) ou l'Administration des services à l'enfance (Administration for Children's Services, ACS) dans les pages Gouvernement de l'annuaire téléphonique de la ville de New York pour votre arrondissement de résidence. Appelez le numéro indiqué pour le type d'aide dont vous avez besoin.

Q. Puis-je obtenir de l'aide pour communiquer lorsque je demande une assistance d'urgence si j'ai un handicap ?

- R.** Oui. À tout moment, y compris, mais sans s'y limiter, en cas d'urgence, votre service social local doit fournir les aides et/ou services auxiliaires nécessaires, qui peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des interprètes, pour assurer une communication avec les personnes handicapées aussi efficace que la communication avec les personnes qui n'ont pas de handicap. Lorsqu'un interprète est fourni par les services sociaux locaux, on ne peut pas vous demander ou vous obliger à payer pour l'interprète.

Q. Puis-je amener un parent ou un ami pour fournir une aide à l'interprétation ?

- R.** Oui. Vos services sociaux locaux peuvent permettre aux personnes sourdes ou ayant une déficience auditive ou de la parole d'utiliser un parent ou un ami pour fournir une aide à l'interprétation, mais ils ne peuvent pas exiger que les demandeurs/bénéficiaires apportent leur propre interprète.

Q. Si j'ai un handicap et que mon rendez-vous est reporté parce que des aménagements raisonnables ne peuvent être réalisés à la date à laquelle je demande de l'assistance d'urgence, puis-je quand même obtenir des services d'urgence ?

- R.** Oui, vos services sociaux locaux doivent également répondre aux besoins urgents/immédiats des personnes handicapées.

- Q. Que se passe-t-il si ma demande d'assistance temporaire d'urgence est refusée ?**
- R.** Si un agent détermine que votre situation n'est pas une situation d'urgence et que vous ne pouvez pas obtenir de l'aide pour faire face à votre situation d'urgence, vous recevrez un avis écrit le jour même qui vous l'indiquera, ainsi que le motif. Cet avis signifie seulement que votre demande **d'assistance pour répondre à votre urgence** a été refusée. Si vous estimez que votre demande d'assistance pour répondre à votre situation d'urgence n'aurait pas dû être refusée, vous pouvez demander une conférence d'agence ou une audience équitable d'urgence.