

TITLE  
SUBTITLE



# Guide du fournisseur de services du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) 2019



Pour obtenir des renseignements sur les autres publications d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), consultez le site [www.cic.gc.ca/publications](http://www.cic.gc.ca/publications).

Disponible sur demande en médias substitués.

Also available in English under the title: Service Provider Handbook

Visitez-nous en ligne

Site Web : [www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

Facebook : [www.facebook.com/CitCanada](https://www.facebook.com/CitCanada)

YouTube : [www.youtube.com/CitImmCanada](https://www.youtube.com/CitImmCanada)

Twitter : [@CitImmCanada](https://twitter.com/CitImmCanada)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, 2019

N° de catalogue Ci34-5/2019F-PDF

ISBN 978-0-660-29281-6

# Table des matières

<b>Guide du fournisseur de services du Programme d'aide à la réinstallation .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Introduction .....</b>	<b>8</b>
1.1 Système canadien de protection des réfugiés.....	8
1.2 Programmes canadiens de protection des réfugiés.....	8
1.2.1 Programme de réinstallation des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire.....	8
1.2.2 Aide aux réfugiés réinstallés .....	9
<b>2 Avant l'arrivée au Canada d'un client du PAR.....</b>	<b>10</b>
2.1 Couverture offerte outre-mer dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire.....	10
2.1.1 Immunisation avant le départ .....	10
2.1.2 Examen médical aux fins de l'immigration .....	10
2.2 Évaluation des besoins en matière de réinstallation .....	11
2.3 Prêts aux immigrants .....	11
2.4 Services d'établissement avant l'arrivée – Orientation canadienne à l'étranger .....	11
2.5 Autres services d'établissement avant l'arrivée.....	13
<b>3 Clients du PAR et leurs besoins en matière de réinstallation .....</b>	<b>14</b>
3.1 Besoins en matière de réinstallation des RPG.....	14
3.2 Formation de perfectionnement professionnel pour les fournisseurs de services du PAR – Approche tenant compte des traumatismes .....	15
<b>4 Exigences en matière de langues officielles .....</b>	<b>18</b>
<b>5 Services aéroportuaires au point d'entrée .....</b>	<b>21</b>
5.1 Réception de la transmission du préavis d'arrivée et dispositions à prendre avant l'arrivée des clients.....	21
5.1.1 Clients ayant des besoins spéciaux.....	22
5.2 Accueil des clients au point d'entrée .....	24
5.3 Poursuite du voyage vers une ville autre que le point d'entrée.....	29
5.4 Nuitée imprévue au point d'entrée.....	30
5.5 Autodétermination de la destination – Changement de destination finale.....	31
<b>6 Migration secondaire .....</b>	<b>35</b>
<b>7 Arrivée et hébergement temporaire des clients.....</b>	<b>38</b>
7.1 Planification de l'arrivée des réfugiés pris en charge par le gouvernement .....	38
7.2 Rencontre des clients du PAR et traitement des besoins urgents .....	39
7.3 Hébergement temporaire.....	41
<b>8 Évaluation des besoins et aiguillage du PAR .....</b>	<b>46</b>
8.1 Évaluation des besoins initiale du PAR.....	46

8.2	Aiguillage vers des services d'établissement et des services dans la communauté élargie .....	46
<b>9</b>	<b>Orientation et liens vers les programmes et les services fédéraux et provinciaux essentiels .....</b>	<b>51</b>
9.1	Système de dénomination .....	51
9.2	Carte et statut de résident permanent .....	52
9.3	Programme fédéral de santé intérimaire.....	55
9.4	Assurance maladie provinciale .....	58
9.5	Système de santé canadien .....	59
9.6	Numéro d'assurance sociale .....	62
9.7	Allocation canadienne pour enfants.....	64
9.8	Inscription des enfants à l'école.....	66
<b>10</b>	<b>Orientation financière – Soutien du revenu et responsabilités financières.....</b>	<b>71</b>
10.1	Argent.....	71
10.2	Activités bancaires.....	72
10.3	Crédit.....	74
10.4	Prêts aux immigrants .....	76
10.5	Soutien du revenu du PAR.....	77
10.6	Établissement d'un budget .....	79
10.7	Tutelle / curatelle des biens.....	80
<b>11</b>	<b>Orientation immédiate et essentielle .....</b>	<b>81</b>
11.1	Communications et médias .....	81
11.2	Administration du ménage.....	82
11.3	Dualité linguistique et orientation au sujet des communautés francophones et acadiennes locales.....	83
11.4	Transport public et communauté locale.....	85
11.5	Climat du Canada .....	86
11.6	Droits et responsabilités.....	87
11.7	Droit canadien et système de justice .....	91
11.8	Droit familial.....	93
11.9	Adaptation et choc culturels.....	99
11.10	Normes et attentes culturelles .....	102
<b>12</b>	<b>Orientation relative au logement et aide pour trouver un logement permanent .....</b>	<b>106</b>
12.1	Orientation relative au logement – Logement locatif.....	106
12.2	Aide pour trouver un logement permanent.....	111
<b>13</b>	<b>Préparation à la vie quotidienne au Canada et évaluation à la sortie du PAR.....</b>	<b>113</b>
13.1	Préparation à la vie quotidienne au Canada.....	113
13.2	Évaluation à la sortie du PAR.....	114

<b>14</b>	<b>Traitement des demandes pour les membres de la famille à l'étranger en vertu du délai prescrit d'un an .....</b>	<b>116</b>
14.1	Membres de la famille qui n'accompagnent pas le DP .....	116
14.2	Rôle du FS du PAR relativement aux demandes présentées en vertu du délai prescrit d'un an par des clients du PAR.....	116
<b>15</b>	<b>Programme d'aide conjointe (PAC) .....</b>	<b>118</b>
15.1	Rôles et responsabilités .....	118
15.2	Recommander un client pour le PAC.....	119
15.3	Conférence de cas .....	120
	<b>ANNEXE.....</b>	<b>121</b>
	Annexe 1 : Organismes d'aide aux immigrants et autres ressources communautaires.....	121
	Annexe 2 : Les programmes de réinstallation et d'établissement pour les réfugiés : un continuum de services d'aide .....	122
	Annexe 3 : Lignes directrices d'IRCC sur la communication des besoins des clients en matière de réinstallation.....	123
	Annexe 4 : Liste des thèmes abordés au cours des séances d'orientation canadienne à l'étranger (OCE) .....	126
	Annexe 5 : Avis de prise en charge du migrant.....	127
	Annexe 6 : Services aéroportuaires au point d'entrée – Formulaire de distribution de vêtements d'hiver.....	129
	Annexe 7 : Services aéroportuaires au point d'entrée – Formulaire de prise en charge du client .....	130
	Annexe 8 : Services aéroportuaires au point d'entrée – Formulaire de demande de chagement de destination .....	131
	Annexe 9 : Formulaire de recherche de logement.....	133
	Annexe 10 : Fiche d'information du PFSI.....	135
	Annex 11: Certificat d'admissibilité au Programme fédéral de santé intérimaire .....	136
	Annexe 12 : Accord relatif au soutien du revenu pour les bénéficiaires .....	137
	Annexe 13 : Déclaration de fonds et de biens à l'arrivée .....	138
	Annexe 14: Formulaire de recommandation aux du PAC au Canada.....	139
	Annexe 15 : Liste de vérification des rôles et des responsabilités au titre du PAC.....	142

# Guide du fournisseur de services du Programme d'aide à la réinstallation

Le Guide du fournisseur de services (FS) du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) expose en détail les services que les FS financés dans le cadre du PAR devraient offrir aux clients du PAR. Le guide a pour but de servir de document de référence aux FS qui offrent des services du PAR et de l'un des fondements que le personnel d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) doit utiliser pour rédiger le contenu des ententes de contribution du PAR et surveiller les activités. Son utilisation vise également à assurer la prestation uniforme de services du PAR à l'échelle du pays.

Précédemment mis à jour en 2013, ce guide a été revu en 2018-2019 à la suite de consultations au sein d'IRCC, et auprès de représentants de FS du PAR. La majorité des renseignements et du contenu d'orientation dans ce guide ont été tirés et adaptés de la publication [Bienvenue au Canada](#), de la [page Web d'IRCC pour les nouveaux immigrants](#) ou d'autres sites Web du gouvernement du Canada. Les mises à jour de la présente version du guide comprennent les nouvelles sections intitulées « Ce que les clients doivent savoir », qui décrivent les renseignements immédiats et essentiels à communiquer aux clients du PAR pendant la période de prestation de services du PAR, ainsi que les « listes de tâches des FS », qui décrivent les services immédiats et essentiels que les FS du PAR doivent offrir et les tâches qu'ils doivent accomplir. Il comprend également les nouvelles sections suivantes :

- Couverture offerte outre-mer dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), prêts aux immigrants et services d'établissement avant l'arrivée
- Besoins des RPG en matière de réinstallation – Approche tenant compte des traumatismes
- Exigences en matière de langues officielles
- Dualité linguistique et orientation au sujet des communautés francophones en situation minoritaire

Les mises à jour comprennent en outre plus de contenu et de précisions sur les thèmes suivants :

- Aiguillage vers des services d'établissement et des services dans la communauté élargie
- Orientation vers des programmes et des services fédéraux et provinciaux essentiels
- Droits et responsabilités, lois et justice du Canada et droit de la famille
- Choc culturel, adaptation culturelle et normes et attentes culturelles
- Orientation en matière d'hébergement – Location d'un logement

Alors que le guide met toujours l'accent sur les services à offrir, il laisse le soin aux FS du PAR de déterminer la meilleure façon d'offrir les services du PAR à leurs clients. Enfin, le guide décrit également les liens et le continuum de services entre les services du PAR et les services d'établissement offerts avant et après l'arrivée. Voir l'annexe 2 pour connaître le [continuum de services des programmes de réinstallation et d'établissement](#).

Le guide est géré par la Division des opérations de réinstallation du Réseau international (RI-DOR).  
Pour formuler des commentaires ou signaler des mises à jour requises, veuillez communiquer avec  
l'équipe des services de réinstallation du RI-DOR à l'adresse  
[IRCC.INRAPPAR-ILPPPI.RICC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.INRAPPAR-ILPPPI.RICC@cic.gc.ca).

# 1 Introduction

## 1.1 Système canadien de protection des réfugiés

Les réfugiés sont des personnes qui ont été forcées de quitter leur pays pour échapper à la guerre ou à la persécution. Pour des raisons de cette nature, ils ne peuvent retourner chez eux. La différence entre les réfugiés et les immigrants, c'est que les immigrants choisissent de s'établir de façon permanente dans un autre pays, tandis que les réfugiés sont forcés de fuir.

Aux termes de la Convention relative au statut des réfugiés de 1951 et à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, une personne réinstallée au Canada en tant que réfugié pris en charge par le gouvernement ou que réfugié désigné par un bureau des visas au titre du Programme mixte est « une personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays, ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner ». Les personnes réinstallées appartenant à la catégorie de personnes de pays d'accueil, comme les réfugiés parrainés par le secteur privé, ne correspondent pas à la définition précédente; cependant, elles doivent avoir subi et continuer de subir des conséquences graves et personnelles en raison d'une guerre civile, d'un conflit armé ou d'une violation massive des droits de la personne.

## 1.2 Programmes canadiens de protection des réfugiés

Le système canadien de protection des réfugiés comporte deux volets principaux :

- le Programme de réinstallation des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire, destiné aux personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada et qui ont besoin de protection;
- le programme d'octroi de l'asile au Canada, pour les personnes qui présentent une demande d'asile alors qu'elles se trouvent au Canada.

### 1.2.1 Programme de réinstallation des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire

Les réfugiés qui viennent au Canada ont laissé leur foyer derrière eux, et dans bien des cas ont été contraints de vivre dans des camps de réfugiés pendant des années. Lorsqu'ils arrivent au Canada, ils doivent repartir à neuf.

Les réfugiés réinstallés sont sélectionnés à l'étranger et obtiennent la résidence permanente à leur arrivée au Canada. Les réfugiés réinstallés peuvent être admis au Canada dans une des trois catégories de réinstallation suivantes.

- La catégorie des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG), qui sont habituellement recommandés par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et qui sont pris en charge uniquement par le gouvernement.
  - Dans le cadre du Programme d'aide conjointe (PAC), les RPG ayant des besoins spéciaux peuvent recevoir un soutien additionnel à la réinstallation de la part des signataires d'entente de parrainage.
- La catégorie des réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP), qui sont sélectionnés et soutenus par des répondants du secteur privé au Canada.
- La catégorie des réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte (RDBV-M), qui sont recommandés par le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés et qui sont pris en charge à la fois par le gouvernement et des répondants du secteur privé.

### 1.2.2 Aide aux réfugiés réinstallés

En vertu du **Programme d'aide à la réinstallation** (PAR), le gouvernement du Canada aide les RPG et les autres clients admissibles au moment de leur arrivée au Canada en leur offrant une aide financière directe et en finançant la prestation de services immédiats et essentiels.

L'aide financière comprend une allocation initiale unique et un soutien du revenu mensuel qui sont versés habituellement pendant au plus une année ou jusqu'à ce que les clients puissent subvenir à leurs besoins, selon la première éventualité. Les fournisseurs de services (FS) du PAR, qui sont situés dans des communautés partout au pays, à l'exception du Québec, offrent des services immédiats et essentiels du PAR aux clients, et ce, généralement dans un délai de quatre à six semaines après leur arrivée au Canada. Ces services comprennent les suivants :

- Les services d'accueil au point d'entrée;
- Le lieu d'hébergement temporaire et l'aide pour trouver un logement permanent;
- L'évaluation des besoins et l'aiguillage vers d'autres programmes d'établissement et des services communautaires;
- Les services d'information et d'orientation concernant l'information financière et non financière et la formation axée sur les aptitudes à la vie quotidienne;
- L'aiguillage vers les programmes fédéraux et provinciaux essentiels.

## 2 Avant l'arrivée au Canada d'un client du PAR

### 2.1 Couverture offerte outre-mer dans le cadre du Programme fédéral de santé intérimaire

Le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) offre une couverture pour certains services médicaux avant le départ aux réfugiés sélectionnés aux fins de réinstallation au Canada. Cette couverture comprend les services suivants :

- Examens médicaux aux fins de l'immigration et traitement de suivi des problèmes de santé qui rendraient la personne interdite de territoire au Canada au titre de l'alinéa 38(1)a) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (p. ex. tuberculose pulmonaire active et syphilis non traitée);
- Certains vaccins prévus dans les lignes directrices du Canada en matière d'immunisation;
- Lutte contre les épidémies de maladies transmissibles et leur gestion;
- Aide médicale nécessaire pour voyager en toute sécurité.

#### 2.1.1 Immunisation avant le départ

Si un médecin de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) examine un client, ce dernier peut être vacciné contre une liste précise de maladies pouvant être prévenues par un vaccin, comme la rougeole, les oreillons, la rubéole, la poliomyélite et l'hépatite B. Les clients auront reçu leur carnet de vaccination et l'importance de l'apporter au Canada leur aura été rappelée.

La participation aux services de vaccination avant le départ offerts par l'entremise du PFSI est tout à fait volontaire, les clients seront rappelés que les vaccins sont importants à toutes les étapes de la vie pour prévenir la propagation de maladies contagieuses. Les clients sont aussi informés que dans certaines provinces canadiennes, les enfants doivent avoir reçu les vaccins adéquats contre certaines maladies pour fréquenter un établissement préscolaire ou une école publique ou privée. Si les clients ont de jeunes enfants, il leur est donc rappelé que la vaccination de ceux-ci avant le départ peut faciliter l'inscription dans les écoles canadiennes.

#### 2.1.2 Examen médical aux fins de l'immigration

Les médecins désignés approuvés par IRCC effectuent l'examen médical aux fins de l'immigration (EMI) des réfugiés avant leur arrivée au Canada. L'EMI comprend un questionnaire sur la santé administré à tous les demandeurs afin de déterminer notamment s'ils peuvent présenter un danger pour la santé et/ou la sécurité publique. Si la demande en est faite, une copie de l'EMI est

donnée au client qui peut ensuite décider de transmettre le dossier d'EMI à son médecin au Canada<sup>1</sup>. Pour des raisons de confidentialité, IRCC ne peut transmettre les copies de l'EMI aux FS et aux répondants. Le Ministère partage cependant l'évaluation des besoins en matière de réinstallation.

## 2.2 Évaluation des besoins en matière de réinstallation

L'évaluation des besoins en matière de réinstallation exclut les diagnostics médicaux, et porte plutôt sur les services ainsi que les produits ou les appareils médicaux qui sont nécessaires au client.

Dans certains cas, et lorsqu'un médecin désigné le juge essentiel ou qu'un médecin doit effectuer un aiguillage après l'arrivée, il peut être nécessaire de communiquer certains diagnostics ou renseignements personnels, comme des problèmes de santé aigus ou actifs qui exigent une attention particulière pendant le voyage ou après l'arrivée. De plus amples renseignements se trouvent à l'annexe 3, intitulée [Lignes directrices d'IRCC sur la communication des besoins des clients en matière de réinstallation](#).

Les médecins désignés émettent un avis sur le type de services dont les clients auront probablement besoin à leur arrivée au Canada et suggèrent un échéancier pour la prestation de ces services. Ils formulent des recommandations judicieuses d'ordre médical, bien qu'ils se fondent sur une seule consultation médicale et se fient aux déclarations du client concernant ses problèmes de santé. Pour cette raison, les réfugiés doivent rencontrer un fournisseur de soins primaires peu après leur arrivée, comme il est précisé plus en détail à la section 9.4, qui porte sur le [système de santé canadien](#).

## 2.3 Prêts aux immigrants

Dans le cadre du Programme de prêts aux immigrants (PPI), le gouvernement du Canada offre des prêts aux réfugiés réinstallés pour couvrir le coût de leur voyage au Canada. Le client signe le document du prêt lors de l'entrevue initiale réalisée à l'étranger avec l'agent de migration d'IRCC.

Le prêt couvre les frais de transport du point de départ à la destination finale au Canada, ainsi que le coût des escortes ne faisant pas partie du domaine médical, s'il y a lieu. Il est exempt d'intérêt, et le remboursement commence un an après l'arrivée au Canada. En général, le délai accordé pour rembourser en totalité le prêt est de trois à huit ans, selon le montant. Le montant maximal du prêt par famille est de 10 000 dollars canadiens.

## 2.4 Services d'établissement avant l'arrivée – Orientation canadienne à l'étranger

Les services d'établissement avant l'arrivée visent à fournir des renseignements exacts et pertinents, ainsi que du soutien à certains résidents permanents et réfugiés. Ils permettent aux personnes de prendre des décisions judicieuses et de commencer le processus d'établissement alors qu'elles sont

<sup>1</sup> La plupart des réfugiés réinstallés reçoivent une copie de leur EMI. Toutefois, cela ne comprend pas les rapports de spécialistes qui peuvent avoir été produits dans le cadre de l'EMI (p. ex. rapports de psychiatre).

encore à l'étranger. Ces personnes arrivent donc au Canada en étant mieux préparées à s'intégrer à la société canadienne.

Les services avant l'arrivée sont les premiers services d'établissement fournis aux immigrants qui sont à l'étranger, et ce, avant qu'ils bénéficient de soutien et de services en matière de réinstallation et d'établissement au Canada.

Les séances d'orientation canadienne à l'étranger (OCE) sont des services d'information et d'orientation à l'intention des réfugiés qui sont offerts à des groupes, en personne, avant l'arrivée; elles sont un volet essentiel du processus de réinstallation. Ces services sont offerts par l'OIM et visent à :

- Aider les personnes sélectionnées aux fins de réinstallation à préparer leur voyage vers leur destination finale au Canada;
- Offrir à ces personnes une vision réaliste du Canada et dissiper les idées fausses;
- Aider ces personnes à prendre en charge leur processus de réinstallation, d'établissement et d'intégration;
- Faciliter un continuum ininterrompu de renseignements de la période précédant l'arrivée jusqu'au soutien et aux services en matière de réinstallation et d'établissement offerts au Canada (y compris l'établissement de liens vers des services supplémentaires avant l'arrivée, des services du PAR et des services d'établissement offerts au Canada).

Les séances d'OCE aident les réfugiés à préparer leur réinstallation au Canada, notamment en ce qui concerne :

- La préparation de leur voyage à destination du Canada;
- Une vision réaliste de la vie au Canada, y compris des difficultés susceptibles d'être rencontrées lors de l'établissement au Canada – en particulier au cours des premiers mois suivant l'arrivée –, ainsi que des renseignements et des stratégies permettant de les surmonter (p. ex. coût de la vie, hébergement, recherche d'emploi);
- L'importance d'acquérir les connaissances et les outils nécessaires pour vivre de façon autonome dans la société canadienne;
- Des messages réalistes sur le soutien à la réinstallation que les personnes doivent s'attendre à recevoir des FS du PAR ou des répondants, ainsi que sur l'aide financière qu'elles doivent s'attendre à recevoir des répondants ou d'IRCC (laquelle varie selon la province ou le territoire et correspond au montant des prestations d'aide sociale);
- Les droits et libertés des personnes prévus dans les lois canadiennes, et la compréhension des valeurs canadiennes et de leurs responsabilités et obligations en tant que résidents permanents et futurs citoyens du Canada;

- La dualité linguistique de la société canadienne et le choix qui s'offre aux personnes de s'établir dans une communauté francophone ou acadienne<sup>2</sup> hors Québec;
- D'autres services pertinents offerts avant l'arrivée et les services d'établissement et du PAR offerts au Canada.

La liste des thèmes généraux abordés dans le cadre de l'OCE se trouve à l'[annexe 4](#).

L'objectif est d'offrir à toutes les personnes sélectionnées aux fins de réinstallation au Canada une formation d'OCE en personne, lorsque c'est possible sur le plan opérationnel. D'autres modes de prestation de services ou de communication de renseignements sont envisagés lorsqu'il est plus difficile de joindre les clients ou de leur offrir des services en personne.

## 2.5 Autres services d'établissement avant l'arrivée

Outre la formation d'OCE offerte par l'OIM, nombre d'autres organismes offrent des services d'établissement avant l'arrivée, en ligne ou en personne (Chine, Inde, Philippines, et Maroc<sup>3</sup>), ainsi que des services en français.

Ces services gratuits peuvent aider les clients à :

- Se renseigner sur la vie et le travail au Canada;
- Obtenir les diplômes d'études ou les certificats professionnels qui sont reconnus au Canada;
- Tisser des liens avec des employeurs et d'autres membres de leur future communauté;
- Recevoir des conseils reliés à l'emploi et du mentorat et être aiguillés vers d'autres services d'établissement;
- Obtenir des renseignements propres à la vie dans une communauté francophone ou acadienne et des services en français.

Ces services peuvent aussi être utiles si les clients souhaitent mener leur processus d'établissement et d'intégration en français. De nouveaux services destinés à rencontrer les besoins des réfugiés sont en cours de développement et seront disponibles bientôt. Lorsqu'ils seront disponibles, ces services seront affichés sur le site des services d'établissement avant l'arrivée.

La liste complète des services d'établissement avant l'arrivée peut être consultée à l'adresse <http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/avant-services.asp>.

<sup>2</sup> L'expression « Communautés francophones et acadiennes » fait référence aux communautés francophones en situation minoritaire hors Québec.

<sup>3</sup> Les services au Maroc seront offerts en français et seront disponibles à partir du printemps 2019.

### 3 Clients du PAR et leurs besoins en matière de réinstallation

Les catégories suivantes de réfugiés sont admissibles aux services du PAR.

Catégorie	Admissibilité aux services du PAR
Réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG)	Tous les services du PAR.
Clients du Programme d'aide conjoint (PAC)	
Réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP)	Seulement les services au point d'entrée (PDE) aéroportuaire <sup>4</sup>
Réfugiés désignés par un bureau des visa au titre du Programme mixte (RDBV-M)	
Autres groupes admissibles en vertu d'une politique d'intérêt public établie par le Ministre	Ils varient selon les conditions de chaque politique d'intérêt public – certains groupes visés par une politique d'intérêt public peuvent être admissibles à des services du PAR, alors que d'autres peuvent ne pas l'être.
Clients du PAR admissibles arrivant avec un permis de séjour temporaire	Tous les services du PAR. Il arrive souvent que ces clients soient réinstallés rapidement.
Clients arrivant dans le délai prescrit d'un an qui s'inscrivent dans l'une des catégories ci-dessus	Tous les services du PAR admissibles qui ont été offerts au chef de famille, si des clients arrivant dans le délai prescrit d'un an en ont besoin.

#### 3.1 Besoins en matière de réinstallation des RPG

Il se peut que des RPG sélectionnés aux fins de réinstallation arrivant au Canada aient vécu différents types de traumatismes, à divers degrés; certains peuvent avoir vécu un traumatisme quelques années avant leur réinstallation au Canada, et d'autres très peu de temps avant celle-ci.

<sup>4</sup> Les RPSP et les RDBV-M, comme tous les autres résidents permanents, peuvent recevoir des services d'établissement.

Certains RPG ressentiront des symptômes du trouble de stress post-traumatique (TSPT). Selon des conseils de spécialistes, il est établi qu'il est préférable de répondre aux besoins psychosociaux dans un milieu stable et favorable.

Selon de récentes lignes directrices d'ordre clinique publiées dans le *Journal de l'Association médicale canadienne*<sup>5</sup>, « il pourrait être nuisible d'insister pour que les personnes qui fonctionnent normalement, mais qui ont subi des actes de violence ou de torture à caractère sexuel ou fondée sur le sexe divulguent des détails sur ces événements traumatisants; en outre, cela fait augmenter les risques de traumatisme et de stigmatisation, en plus d'en amplifier les répercussions sur la famille et la communauté. Nous ne recommandons pas le dépistage systématique du trouble de stress post-traumatique, mais nous suggérons que les praticiens surveillent les signes et symptômes associés à cet état (p. ex. symptômes somatiques inexplicables, troubles du sommeil ou problèmes de santé mentale comme la dépression ou le trouble panique). »

Selon l'Association canadienne pour la santé mentale, le TSPT peut entraîner des « symptômes envahissants, dont revivre l'événement traumatisant. De nombreuses personnes ont des cauchemars frappants, des retours en arrière ou des pensées au sujet de l'événement qui semblent surgir de nulle part. » Elle décrit en outre certains des symptômes du TSPT, qui comprennent notamment les suivants. Les gens :

- sont très nerveux ou « sur le qui-vive » en tout temps;
- se sentent effrayés très facilement;
- ont du mal à se concentrer;
- se sentent irritables;
- ont de la difficulté à bien dormir;
- ont souvent l'impression qu'un événement horrible est sur le point de se produire, même lorsqu'ils sont en sécurité;
- ressentent une torpeur profonde ou du détachement – ont le sentiment que des choses sont irréelles, se sentent détachés de leur corps ou de leurs pensées ou ont du mal à ressentir des émotions<sup>6</sup>.

### 3.2 Formation de perfectionnement professionnel pour les fournisseurs de services du PAR – Approche tenant compte des traumatismes

Le personnel des FS du PAR qui aidera les RPG récemment arrivés doit posséder l'expérience requise pour comprendre que les clients sont susceptibles d'avoir vécu des expériences traumatisantes, ou doit avoir suivi une formation à cet égard, en plus de connaître les approches exemplaires à adopter pour les aider à leur arrivée au Canada. Bien que le personnel des FS du PAR

<sup>5</sup> <http://www.cmaj.ca/content/188/3/207.full.pdf+html>

<sup>6</sup> <https://cmha.ca/fr/documents/trouble-de-stress-post-traumatique-tspt>

ne soit pas tenu d'offrir des services de santé mentale et ne soit pas financé pour le faire, il lui incombe de s'assurer que les clients ont accès à un fournisseur de soins primaires dès leur arrivée au Canada pour qu'ils puissent être dirigés, au besoin, vers des services et un soutien appropriés.

Le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM) gère le Projet sur la santé mentale des immigrants et des réfugiés, qui consiste en une formation financée par IRCC à l'intention des FS. La formation porte sur la réponse adéquate à avoir face aux besoins uniques en santé mentale des nouveaux immigrants, y compris les RPG. La formation prévoit également des stratégies visant à favoriser l'autonomie en matière de santé et les compétences culturelles. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada encourage **fortement** les FS du PAR à s'assurer que leur personnel de première ligne suit la formation en question ou une formation équivalente. De plus amples renseignements sur la formation offerte par le CTSM peuvent être consultés à l'adresse suivante : [https://irmhp-psmir.camhx.ca/fr\\_CA/courses](https://irmhp-psmir.camhx.ca/fr_CA/courses).

Des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queers ou bispirituelles (LGBTQ2<sup>7</sup>), figurent également parmi les RPG réinstallés au Canada; ils peuvent avoir fait l'objet de graves violations des droits de la personne fondées sur leur orientation sexuelle, leur identité de genre, leur expression de genre ou leur sexe biologique. La formation du CTSM mentionnée ci-dessus comprend des renseignements sur les besoins psychosociaux particuliers des clients de la communauté LGBTQ2; cependant, les FS du PAR sont fortement encouragés à s'assurer que leur personnel suit une formation sur la culture ou la diversité qui comprend des renseignements sur les besoins et vulnérabilités particuliers de ces clients, ainsi que sur les services et le soutien offerts dans la communauté de ces clients. Pour obtenir des renseignements sur la formation et les ressources qui peuvent servir de point de départ à l'aiguillage de clients de la communauté LGBTQ2 vers des organismes locaux, se reporter à l'[annexe 1](#).

De plus, le Programme d'établissement d'IRCC offre des services de counseling à court terme en cas de crise, en tant que service de soutien à l'établissement, aux clients qui éprouvent des problèmes et vivent des crises dans leur adaptation à la vie au Canada (p. ex. abus, maladie, divorce, etc.) pour les aider à résoudre ces problèmes. Ce service à court terme peut inclure la détermination des besoins des clients et du type approprié de service ou de ressource vers lequel les aiguiller. Ce service n'est pas un service professionnel ou clinique et ne doit pas inclure une consultation sociale ou psychologique en profondeur du type normalement fourni par les systèmes existants de santé et de services sociaux. Les interventions directes en santé physique et mentale, comme les soins d'urgence et la gestion à long terme de la santé, relèvent toujours de la compétence des provinces et des territoires.

---

<sup>7</sup> Le gouvernement du Canada utilise l'acronyme LGBTQ2 (lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, queer, bispirituel) dans le titre officiel de conseiller spécial et le nom du Secrétariat au sein du Bureau du Conseil privé. L'acronyme utilisé couramment sur la scène internationale est LGBTI (lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, intersexué).

Les FS qui ont reçu des fonds d'autres sources (p. ex. provinces, territoires, municipalités, etc.) pour fournir un soutien plus intensif en santé mentale, comme les programmes de gestion des traumatismes et de counseling, peuvent aiguiller des clients vers ces services spécialisés au sein de leur organisation ou d'autres professionnels qualifiés dans la communauté.

## 4 Exigences en matière de langues officielles

Conformément à l'engagement d'IRCC à l'égard des communautés de langue officielle en situation minoritaire, les services d'établissement et de réinstallation doivent tenir compte des besoins et contextes particuliers des immigrants qui s'y établissent. L'article 5.4 et les sous-articles de l'entente de contribution sur le PAR et l'établissement visent à s'assurer que les clients peuvent prendre des décisions éclairées en matière d'établissement et de réinstallation, et que la capacité et la structure des communautés francophones et acadiennes sont mises à profit.

Les exigences en matière de langues officielles de chaque entente de contribution sont fonction du type de programme mis en œuvre; toutefois, les FS du PAR devraient respecter les sous-articles a), b) et c), et il se peut que certains d'entre eux doivent également respecter le sous-article d).

### Entente de contribution – Clauses sur les langues officielles

- a) Informer les clients admissibles des services offerts dans leur langue officielle par d'autres organismes.
- b) Organiser des activités, projets et programmes pour tisser des liens entre les deux communautés de langue officielle du Canada.
- c) Consulter chaque année les communautés francophones en situation minoritaire au sujet des programmes d'établissement et de réinstallation, selon ce que le Ministère juge approprié.
- d) Offrir des services dans les deux langues officielles selon une évaluation des besoins réalisée par le Ministère; ces services consistent à :
  - i. faire connaître au public les services en question par l'entremise d'activités d'accueil, de messages enregistrés, d'annonces, de messages radio ou télédiffusés, de panneaux, de documents et d'autres moyens de communication;
  - ii. fournir des services de qualité égale au public, dans les deux langues officielles, et à des personnes dans la langue de leur choix.
- e) Désigner les participants et les bénéficiaires de projet et prendre toutes les mesures nécessaires pour communiquer avec ceux-ci ainsi que leur offrir des services ou des activités liés au projet en anglais et en français, selon le cas.
- f) Le Ministère a déterminé que les exigences figurant dans le présent article ne s'appliquent pas.

Tous les clients du PAR doivent être bien informés de la possibilité de s'établir en français au Canada et, s'ils le souhaitent, dans la mesure du possible, d'être aiguillés vers différents aspects des communautés francophones et acadiennes locales, ou d'être liés à ceux-ci. De préférence, les membres des communautés francophones et acadiennes locales devraient fournir les renseignements à cet égard ou collaborer à cet exercice.

Au début de 2018, IRCC a interrogé tous les FS du PAR sur leurs pratiques exemplaires relatives aux langues officielles. Voici les pratiques exemplaires adoptées par les FS du PAR actuels.

### Liste de tâches des FS – Répondre aux besoins des RPG en matière de langues officielles

- **Quelle que soit la langue maternelle des clients**, les FS du PAR devraient accroître leurs connaissances sur leurs communautés francophones et acadiennes locales afin d'être en mesure de bien informer tous les clients du PAR et de lier ceux-ci, au besoin, à ces mêmes communautés. Notamment :
  - Services du PAR ou d'établissement financés par IRCC, offerts en français :
    - formation linguistique liée à l'établissement offerte en français (niveaux d'alphabétisation, de base, intermédiaire ou avancé);
    - jumelage avec des bénévoles francophones dans le contexte de la prestation de services du PAR ou de programmes « Connexions communautaires » liés à l'établissement.
  - Services de santé offerts en français (hôpitaux, cliniques ou établissements de santé francophones, etc.), ainsi que les services de santé mentale offerts en français.
  - Écoles ou commissions scolaires locales francophones pour l'enseignement primaire et secondaire; collèges ou universités francophones.
  - Centres communautaires francophones et acadiens.
  - Logements permanents dans des quartiers francophones.
  - Centres culturels francophones ou acadiens, ou événements publics qui se tiennent dans leur communauté, c.-à-d. des festivals, des théâtres, etc.
- Créer des partenariats et tisser des liens avec des organismes francophones et acadiens dans la communauté pour mettre en place un système d'aiguillage actif, faire progresser des possibilités de coopération, accroître les connaissances sur les services offerts par des organisations francophones et apprendre à collaborer afin d'aider les clients francophones du PAR à bien se réinstaller et s'intégrer.
- Établir un système d'aiguillage bidirectionnel entre les FS du PAR et les organismes francophones et acadiens afin de créer des relations de soutien mutuel.
- Les FS peuvent envisager d'avoir une équipe ou un agent de liaison francophone ou acadien pour les programmes qui est en poste aux FS du PAR ou aux FS du programme d'établissement; l'équipe ou l'agent de liaison associera les clients à des ressources francophones disponibles dans la communauté et les informera de celles-ci.
- Avant l'arrivée des clients, les FS du PAR devraient s'assurer d'avoir du personnel francophone (ou à titre de seconde option, des interprètes francophones) qui peut aider les clients en ce qui concerne l'orientation, l'évaluation des besoins et les autres activités du PAR.
- Lorsqu'ils reçoivent le préavis d'arrivée, les FS du PAR peuvent établir si les clients parlent français, proviennent d'un pays d'asile francophone ou d'un pays d'origine où les gens parlent français.
- Le processus d'aiguillage peut alors commencer – les FS du PAR peuvent envoyer des renseignements sommaires sur les RPG francophones à un organisme d'établissement francophone ou acadien de la communauté qui peut aider à répondre aux besoins en matière

d'établissement du client (tout en s'assurant que les renseignements personnels du client demeurent confidentiels).

## 5 Services aéroportuaires au point d'entrée

Le présent chapitre décrit les exigences relatives à l'accueil de réfugiés à un point d'entrée (PDE) canadien, c'est-à-dire le premier aéroport canadien où leur avion atterrit. Les services aéroportuaires au PDE sont offerts à Toronto, à Vancouver, à Calgary et à Montréal (financés par la province du Québec) aux RPG, aux clients du PAC, aux RPSP et aux RDBV-M, ainsi qu'à certains clients réinstallés en raison d'une politique d'intérêt public ou pour des motifs d'ordre humanitaire. En règle générale, il s'agit de rencontrer et d'accueillir les réfugiés peu après leur descente de l'avion au Canada, de les aider à se soumettre aux procédures d'immigration et de douanes et de distribuer des vêtements d'hiver aux RPG et aux clients du PAC entre le 15 octobre et le 15 avril, de même qu'aux RPSP et aux RDBV-M dans des cas exceptionnels, ou conformément aux directives d'IRCC. Les FS aéroportuaire au PDE doivent aussi veiller à ce que les clients rencontrent le FS du PAR ou leurs répondants qui les attendent au PDE aéroportuaire. Si le PDE n'est pas la destination finale, le FS au PDE doit répondre aux besoins immédiats liés au transit et aider tous les réfugiés à prendre leur vol de correspondance vers leur destination finale, où ils rencontreront le FS du PAR ou leurs répondants. Le FS aéroportuaire au PDE prend aussi des dispositions pour l'hébergement pour la nuit et le transport aller-retour vers le lieu d'hébergement si le vol de correspondance est prévue le lendemain.

### 5.1 Réception de la transmission du préavis d'arrivée et dispositions à prendre avant l'arrivée des clients

Le FS aéroportuaire au PDE est informé des arrivées prévues au moyen d'une transmission du préavis d'arrivée (TPA). La TPA est envoyée du Centre des opérations de réinstallation – Ottawa (COR-O) d'IRCC aux FS aéroportuaire au PDE et au bureau local d'IRCC à la destination finale des RPG et des clients du PAC. Le bureau local d'IRCC enverra ensuite la TPA aux FS du PAR. Le COR-O devrait faire parvenir la TPA au moins dix jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue; toutefois, dans certains cas (p. ex. cas urgents ou autres), il peut arriver que le délai soit plus court. Enfin, il convient de souligner que la TPA renferme les renseignements personnels des clients et que les FS doivent la traiter comme il se doit, conformément aux exigences en matière de protection de la vie privée prévues dans les ententes de contribution qu'ils ont conclues avec IRCC.

#### Liste de tâches des FS au PDE

- Dès la réception de la TPA, il faut examiner attentivement son contenu afin de bien planifier l'accueil des réfugiés (prendre en compte le nombre de personnes, la langue parlée, l'âge, l'état de santé, d'autres besoins spéciaux, etc.).
- Coordonner l'arrivée des clients avec :
  - l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC);
  - le service de transport de l'aéroport (au besoin en raison de problèmes de mobilité – voir ci-après la section pour les clients ayant des besoins spéciaux);

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'OIM (c.-à-d. comparer les rapports hebdomadaires sur les arrivées des réfugiés de l'OIM aux TPA transmises par le COR-O; en cas d'irrégularités, informer sans tarder l'OIM et le COR-O);</li> <li>○ le FS du PAR local ou les répondants, selon le cas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si le PDE se situe dans la ville de destination finale des clients, ou s'ils doivent se rendre dans la ville de destination finale par transport terrestre, des dispositions doivent être prises. Voir les sections 5.2 et 5.3 ci-dessous pour plus de détails.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prévoir le nombre nécessaire d'employés et d'interprètes le jour de l'arrivée, selon l'âge des clients (du personnel supplémentaire est requis lorsqu'il y a des mineurs), l'état de santé physique et mentale ou les traumatismes vécus qui peuvent être inscrits dans la TPA.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pour toutes les catégories de réfugiés, si l'on sait qu'une nuit en transit sera nécessaire parce que les horaires des transporteurs aériens n'offrent pas de vol de correspondance avant le lendemain, faire les réservations d'hôtel nécessaires. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les frais d'hôtel pour les RPG et les clients du PAC seront couverts par l'entente de contribution conclue entre le FS aéroportuaire au PDE et IRCC.</li> <li>○ Les frais d'hôtel pour les RPSP et les RDBV-M seront couverts au moyen du prêt de transport. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'ASFC transmettra le formulaire Prêt pour immigration, qui compte quatre feuilles (IMM 0500). <ul style="list-style-type: none"> <li>● La feuille blanche sera transmise à l'hôtel aux fins de paiement.</li> <li>● La feuille jaune sera transmise au client, à titre de référence.</li> <li>● La feuille rose sera conservée par l'ASFC.</li> <li>● La feuille verte sera conservée par le FS au PDE.</li> </ul> </li> <li>■ Le FS au PDE fera les réservations d'hôtel pour le client.</li> <li>■ Le client ou le représentant du FS transmettra le formulaire IMM 0500 à l'agent à la réception de l'hôtel.</li> <li>■ L'agent à la réception de l'hôtel remplira la case 31 (autres coûts).</li> <li>■ L'agent à la réception de l'hôtel enverra le formulaire IMM 0500 et les factures aux Finances de l'Administration centrale d'IRCC, aux fins de paiement.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Communiquer à l'ASFC le nombre de réfugiés qui arriveront et d'autres renseignements pertinents (c.-à-d. fournir une liste de noms au besoin seulement) pour faire en sorte qu'un nombre suffisant d'agents soient disponibles pour traiter les clients à leur arrivée.</li> </ul>

### 5.1.1 Clients ayant des besoins spéciaux

Les clients ayant des besoins spéciaux comprennent les personnes ayant des besoins médicaux spéciaux, les personnes handicapées, les mineurs voyageant seuls et les personnes âgées voyageant seules qui peuvent avoir besoin d'une attention particulière. Les besoins spéciaux devraient être décrits dans la TPA afin que des préparatifs puissent être faits avant leur arrivée.

Liste de tâches des FS au PDE	
<b>Besoin de fauteuils roulants ou de civières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'OIM prendra généralement des dispositions auprès du transporteur aérien pour que des fauteuils roulants soient mis à la disposition des clients ayant des problèmes de mobilité. Si cela n'a pas été fait, l'agent du transporteur aérien utilisera des fauteuils roulants de l'aéroport</li> </ul>

	<p>pour les transporter dans l'aéroport. Si un client a besoin d'un fauteuil roulant à sa destination finale, le FS aéroportuaire au PDE utilisera son propre fauteuil roulant pour remplacer celui de l'aéroport. Ce fauteuil roulant doit être remis au FS aéroportuaire au PDE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un client a besoin d'une civière, l'OIM prendra aussi des dispositions pour la durée du vol. À l'arrivée au PDE : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si l'on sait à l'avance qu'un client voyageant sur une civière doit être transporté directement de l'avion à l'hôpital, le FS du PAR local doit prendre des dispositions au préalable avec l'hôpital afin d'assurer la présence de professionnels de la santé dans la salle d'urgence et de réserver un lit d'hôpital.</li> <li>○ En cas d'urgence, le transporteur aérien devra composer le 911 pour que le client soit transporté à l'hôpital le plus près.</li> <li>○ Si le client doit être transporté jusqu'à son lieu d'hébergement temporaire, le FS aéroportuaire au PDE prendra des dispositions afin d'obtenir une ambulance privée pour un transport non urgent; pour toutes les catégories de réfugiés, le coût de ce service sera couvert par l'entente de contribution que le FS aéroportuaire au PDE a conclue avec IRCC.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Autres incapacités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients ayant d'autres incapacités qui ont besoin d'une aide supplémentaire devraient être rencontrés à leur sortie de l'avion et accompagnés pendant toute la durée de leur passage à l'aéroport.</li> </ul>
<b>Arrivée d'un client avec une escorte opérationnelle ou médicale de l'OIM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La responsabilité du client sera transférée officiellement de l'escorte opérationnelle ou médicale de l'OIM 1) à un professionnel de la santé, 2) au FS du PAR qui accueille le client<sup>8</sup>, ou 3) au groupe de parrainage, à la destination <b>finale</b> du client.</li> <li>• La TPA indiquera qu'un client sera accompagné d'une escorte médicale, et précisera si la responsabilité du client doit être transférée immédiatement à un professionnel de la santé à l'arrivée, ou si elle peut être transférée à un organisme ou une personne ne faisant pas partie du domaine médical (c.-à-d. le FS du PAR ou le groupe de parrainage).</li> <li>• L'escorte médicale aura en sa possession deux copies de l'<a href="#">Avis de prise en charge du migrant de l'OIM</a>, que la partie qui accueille doit signer; cette dernière conservera une copie du formulaire signé.</li> <li>• Les FS du PAR et les répondants devraient savoir que le fait de signer ce formulaire ne les engage pas à assumer plus de responsabilités que ce qui était déjà établi dans le cadre de l'entente de contribution du FS du PAR ou d'un engagement de parrainage d'un répondant.</li> </ul>
<b>Mineurs non accompagnés</b>	<p><b>Nuitées au PDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les nuitées au PDE sont habituellement évitées. Si elles sont inévitables :</li> </ul>

<sup>8</sup> **Non pas** au FS aéroportuaire au PDE.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ RPG mineurs : l'OIM prendra des dispositions afin qu'une escorte reste avec le RPG mineur pendant la durée du voyage jusqu'à la destination finale, y compris pendant la nuit;</li> <li>○ RPSP mineurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les RPSP mineurs sont généralement placés sous la responsabilité de la famille pendant le vol, mais il n'existe pas de dispositions normalisées concernant la nuitée au PDE;</li> <li>▪ l'OIM communiquera avec le parent, le tuteur ou le répondant avant de réserver les vols afin de confirmer les dispositions prises pour la nuitée, et ce, pour prévenir toute difficulté.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>TPA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les préparatifs de voyage des mineurs non accompagnés figurent sur une TPA distincte ou sur un message distinct de la TPA.</li> <li>• Cette communication comprendra le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de la personne-ressource ou du répondant au Canada en cas d'urgence ou de modification des préparatifs de voyage.</li> <li>• Si un mineur voyage avec un autre réfugié désigné pour lui venir en aide pendant le vol, le nom de cette personne sera mentionné sur la TPA.</li> <li>• Cette communication comprendra également une confirmation selon laquelle le mineur pourra se rendre à la destination finale sans être accompagné pendant la portion canadienne du trajet.</li> </ul>
--	--

## 5.2 Accueil des clients au point d'entrée

Le personnel du FS aéroportuaire au PDE rencontre les clients arrivant sur des vols internationaux ou intérieurs et les accompagne dans l'aéroport à partir du moment où ils descendent de l'avion au Canada jusqu'à ce qu'ils prennent leur vol de correspondance ou leur moyen de transport terrestre vers leur destination finale ou qu'ils rencontrent le FS du PAR local ou leurs répondants qui les attendent à l'aéroport. Les clients qui arrivent à bord de vols internationaux devraient être accompagnés au cours des processus d'admission de l'ASFC ou des processus à l'arrivée pour ceux qui arrivent avec un permis de séjour temporaire, par exemple les cas du Programme de protection d'urgence. Les clients qui arrivent à bord de vols intérieurs auront été traités par l'ASFC à un PDE situé dans un autre aéroport international canadien.

Si les clients ont besoin de soins médicaux urgents imprévus avant de se rendre à leur lieu d'hébergement temporaire local ou de poursuivre leur trajet vers leur destination finale, le FS aéroportuaire au PDE doit prendre les dispositions nécessaires. Ce dernier est responsable des clients dès leur arrivée et jusqu'au départ de ceux-ci de l'aéroport, tandis que les FS du PAR locaux

ou les répondants sont responsables des clients après leur départ de l'aéroport pour se rendre à la destination finale.

Liste de tâches des FS au PDE	
<b>Situations exceptionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas d'arrivées tardives ou imprévues ou de clients qui ne se présentent pas, informer sans tarder le bureau d'IRCC local et le COR-O, de même que le bureau d'IRCC local et les répondants au point de destination finale, s'il y a lieu.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si les clients ont besoin de soins médicaux urgents imprévus :               <ul style="list-style-type: none"> <li>prendre des dispositions immédiates pour répondre aux besoins médicaux urgents des clients (p. ex. appeler une ambulance, appeler le service médical d'urgence de l'aéroport ou les professionnels de la santé de l'aéroport);</li> <li>signaler la situation sans tarder au bureau d'IRCC local, au FS du PAR ou aux répondants.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Procédures d'admission</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À l'arrivée des clients, les rencontrer avant la ligne d'inspection primaire de l'ASFC et vérifier s'ils ont bien rempli leur fiche de déclaration de l'ASFC. Offrir une assistance linguistique aux clients, au besoin.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier la Confirmation de résidence permanente (CRP), les titres de voyage et le visa des clients en fonction des renseignements fournis dans la TPA pour relever des écarts, le cas échéant.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aider les clients à passer les procédures d'admission ou d'arrivée de l'ASFC au besoin; des services d'interprète devraient être fournis, au besoin.</li> </ul>
<b>Certificat d'admissibilité au PFSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients se voient remettre un certificat d'admissibilité au PFSI par l'ASFC à leur arrivée.</li> <li>Le FS au PDE devrait s'assurer de l'exactitude du nom, de la date de naissance et de la date de délivrance sur le certificat d'admissibilité au PFSI.</li> <li>Lorsque les certificats d'admissibilité au PFSI ne peuvent être remis à l'arrivée, le FS au PDE peut être en mesure de faciliter leur délivrance avec l'ASFC à l'aéroport. Si c'est impossible, le FS au PDE devrait signaler la situation au bureau d'IRCC local au lieu de destination finale du client pour s'assurer que les certificats puissent être délivrés dans les plus brefs délais.</li> </ul>
<b>Offre de nourriture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients devraient se voir offrir de la nourriture et des boissons :               <ul style="list-style-type: none"> <li>si l'attente entre les vols, en plus de la durée du vol vers la destination finale, est supérieure à trois heures;</li> <li>si on le juge pertinent (p. ex. problème de santé ou autre).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Vêtements d'hiver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Du 15 octobre au 15 avril (inclusivement), le FS aéroportuaire au PDE fournit des vêtements d'hiver à tous les RPG et clients du PAC.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Cette période peut être prolongée pour certains endroits (p. ex. Terre-Neuve), selon les conditions météorologiques locales.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients qui arrivent entre le 16 avril et le 14 octobre se verront remettre des fonds de soutien du revenu du PAR d'IRCC pour acheter leurs vêtements d'hiver.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des vêtements d'hiver de grandeurs pour enfants devraient être distribués sous la forme d'ensemble de neige, ou d'une combinaison de manteau et de pantalons de neige</li> <li>• Les ensembles de neiges ou les combinaisons de pantalons de neige et manteau doivent être distribués à tous les mineurs qui peuvent porter des tailles d'enfant <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si les pantalons de neige sont refusés, ceci devrait être noté sur le formulaire de distribution de vêtements d'hiver (voir ci-dessous)</li> </ul> </li> <li>• Les mineurs nécessitant des vêtements de taille adulte devraient se voir distribuer des vêtements de taille adulte, sans pantalons de neige</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les FS aux PDE devraient se procurer des vêtements d'hiver qui sont appropriés pour les climats canadien variés (p. ex. des vêtements plus légers pour les clients qui ont comme destination finale la Colombie Britannique, des vêtements plus chauds pour les Prairies, etc.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon l'entente conclue entre le FS au PDE et IRCC, dans des cas exceptionnels, des vêtements d'hiver peuvent être offerts aux RPSP et aux RDBV-M qui voyageront vers leur destination finale. Un exemple de cas exceptionnel serait celui de clients qui doivent s'exposer à des conditions hivernales pour se rendre à leur destination finale serait un exemple de cas exceptionnel. Le FS aéroportuaire au PDE devrait prendre note des vêtements d'hiver remis aux RPSP et aux RDBV-M, afin d'inclure ces renseignements dans le rapport périodique qu'il transmet à IRCC.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter les clients à essayer les vêtements d'hiver. Prévoir un endroit à cette fin pour s'assurer que les vêtements sont bien ajustés et confortables.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des sacs aux clients pour transporter leurs vêtements, s'il y a lieu.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide du <a href="#">Formulaire de distribution de vêtements d'hiver</a> qui sera placé au verso de la CRP du client, il faut noter les vêtements fournis, en indiquant si des articles n'étaient pas disponibles, si le client a refusé d'en recevoir ou s'il a été impossible de trouver des vêtements convenables pour le client (« Impossibilité à fournir la bonne taille »).</li> <li>• S'il est impossible de trouver des vêtements pour le client, IRCC versera une allocation de soutien du revenu du PAR pour la remise partielle de vêtements d'hiver.</li> <li>• Vêtements d'hiver mal ajustés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si le FS au PDE n'a pas d'autre choix que de remettre des vêtements d'hiver mal ajustés en raison d'une pénurie, il doit noter la mention suivante sur le Formulaire de distribution de vêtements d'hiver : « Le client s'est vu remettre les vêtements</li> </ul> </li> </ul>

	<p>d'hiver les mieux ajustés qui étaient disponibles – veuillez les remplacer, s'il y a lieu. »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si le client choisit des vêtements d'hiver mal ajustés, bien que le FS au PDE lui ait conseillé des vêtements d'hiver mieux ajustés, ce dernier devra noter la mention suivante sur son formulaire : « Le client a refusé de choisir des vêtements d'hiver mieux ajustés. »</li> </ul>
<b>Bagages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aider tous les clients à récupérer leurs bagages et à faire en sorte que les bagages soient disponibles aux fins de l'inspection de l'ASFC, s'il y a lieu.</li> <li>● S'il manque des bagages, le FS aéroportuaire au PDE devrait aider les clients à remplir les réclamations pour bagages perdus et leur fournir les numéros de référence des réclamations, s'il y a lieu.</li> <li>● Le FS du PAR ou le répondant qui accueille les clients devrait être informé des mesures prises à ce sujet et devrait être mis au courant des renseignements que le FS au PDE peut recevoir au sujet des bagages perdus.</li> <li>● Accompagner les clients de l'aire des arrivées à la ligne d'inspection de l'ASFC. Des services d'interprète devraient être fournis, au besoin.</li> </ul>
<p><b>Accompagnement pour la rencontre du FS du PAR ou du répondant au PDE aéroportuaire</b></p> <p><b><u>OU</u></b></p> <p><b>Accompagnement jusqu'au transport terrestre pour se rendre au lieu d'hébergement temporaire (s'il y a lieu)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la ville du PDE est la destination finale du client <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les RPG et les clients du PAC : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire les arrangements et couvrir les coûts (par l'entremise de l'EC avec IRCC) du transport au lieu d'hébergement temporaire dans la ville</li> <li>▪ Accompagner les clients jusqu'à la sortie de l'aire des arrivées internationales, où ils rencontreront le FS du PAR local, <b><u>ou</u></b></li> <li>▪ Accompagner les clients à l'endroit où ils prendront le transport terrestre vers leur lieu d'hébergement temporaire dans la ville.</li> </ul> </li> <li>○ Attendre avec les clients jusqu'à ce que le transport quitte l'aéroport.</li> <li>○ Donner au chauffeur des consignes claires et l'adresse du lieu d'hébergement temporaire.</li> <li>○ Noter le nom et le numéro du taxi si aucune disposition n'a été prise au préalable.</li> <li>○ Ne pas permettre à des amis ou à des parents qui rencontrent le client à l'aéroport de monter à bord du taxi avec le client. Le personnel devrait décourager les clients de se rendre à leur lieu d'hébergement temporaire par un autre moyen que celui réservé par le FS au PDE (p. ex. dans le véhicule privé d'un ami ou d'un parent).</li> <li>○ Les amis et les parents doivent laisser les RPG aller à leur lieu d'hébergement temporaire; il ne leur est pas permis de les amener à la maison. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le FS du PAR aura préparé leur arrivée, aura trouvé un lieu d'hébergement temporaire et pourrait déjà</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<p>avoir trouvé un lieu d'hébergement permanent possible et d'autres ressources pour ces clients ou cette famille.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le FS du PAR a du personnel sur place (ou près du lieu d'hébergement temporaire) qui fournira des renseignements aux clients et les guidera tout au long des processus importants que tous les RPG doivent mener à bien dans les premières semaines de leur arrivée au Canada.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les RPSP et les RDBV-M : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagner les clients jusqu'à la sortie de l'aire des arrivées internationales, où ils rencontreront leurs répondants.</li> <li>▪ Demander aux répondants de signer le <a href="#">Formulaire de prise en charge du client (copie papier ou électronique)</a>.</li> </ul> </li> <li>○ Si le groupe de parrainage n'est pas allé à l'aéroport pour chercher les RPSP ou les RDBV-M : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le FS au PDE peut communiquer avec le groupe de parrainage (en utilisant les renseignements de la TPA) et, s'il y a lieu, peut attendre une réponse pendant au plus une heure.</li> <li>▪ En l'absence d'une réponse, le FS au PDE peut amener les clients à l'ASFC où un prêt de transport sera accordé, et peut prendre des dispositions pour un taxi, des repas et une nuitée à un hôtel.</li> <li>▪ Si les clients ne reconnaissent pas la personne qui est venue les chercher, ou si le nom de celle-ci n'a pas été mentionné au préalable par le répondant identifié sur la TPA, cette personne sera invitée à donner le nom des clients avant que le FS au PDE les lui confie. Ce dernier notera le nom de la personne venue chercher les clients, son numéro de téléphone, son adresse et tout numéro d'identification officiel.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Certificat d'admissibilité au PFSI <sup>9</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comme le <a href="#">Certificat d'admissibilité au PFSI</a> du client aura été délivré par l'ASFC à l'arrivée, le FS au PDE devrait attirer l'attention du client sur le certificat et lui rappeler de le conserver soigneusement avec lui.</li> <li>• Le FS du PAR passera en revue les modalités du certificat avec le client et répondra à toutes ses questions possibles sur la couverture du PFSI.</li> </ul>

<sup>9</sup> Pour obtenir de plus amples renseignements sur le PFSI, voir le [chapitre 9](#).

<b>Importance du formulaire de surveillance médicale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le client qui voyage avec un formulaire de surveillance médicale, l'informer de son importance.</li> <li>• L'autorité en matière de santé publique provinciale ou territoriale informera le client qui détient un formulaire de surveillance médicale des prochaines étapes à franchir pour mener à bien la surveillance médicale.</li> <li>• Si l'autorité en matière de santé publique n'a pas communiqué avec le client après trois mois, ce dernier devrait envoyer un courriel à l'Unité de liaison avec la santé publique à l'adresse <a href="mailto:IRCC.MHBSurveillance-SurveillanceDGMS.IRCC@cic.gc.ca">IRCC.MHBSurveillance-SurveillanceDGMS.IRCC@cic.gc.ca</a>.</li> </ul>
<b>Importance des vêtements d'hiver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le client de l'importance d'être bien vêtu à la fin de l'automne et à l'hiver, pour sa santé et sa sécurité et celles de ses enfants.</li> <li>• Informer le client du risque d'engelures et d'hypothermie.</li> </ul>
<b>Que faire en cas de perte de bagages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier que le client comprend l'importance de conserver les étiquettes de ses bagages et le numéro de référence de la réclamation pour les bagages perdus.</li> <li>• S'assurer que le client sait qu'il doit les présenter au FS du PAR local ou à ses répondants pour que ceux-ci l'aident à trouver l'emplacement de ses bagages <b>auprès du transporteur aérien qui les a amenés au pays.</b></li> </ul>

### 5.3 Poursuite du voyage vers une ville autre que le point d'entrée

Lorsque la ville du PDE n'est pas la destination finale du client, il incombe au FS aéroportuaire au PDE d'accompagner les clients jusqu'à leur transport terrestre ou à leur vol de correspondance vers leur destination finale.

Liste de tâches des FS au PDE	
<b>Accompagnement du client jusqu'au transport terrestre ou au vol de correspondance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer avec l'ASFC pour obtenir un traitement prioritaire afin d'augmenter les chances d'arriver à temps pour les correspondances terrestres ou aériennes</li> <li>• Aider les clients à se déplacer dans l'aéroport jusqu'au transport terrestre ou au vol de correspondance</li> <li>• Aider les clients à s'enregistrer pour leur vol de correspondance ou à monter à bord du moyen de transport terrestre.</li> </ul>
<b>Organiser le transport terrestre ou aérien</b>	<p><b>Transport terrestre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un client a besoin d'un transport terrestre pour se rendre à sa ville de destination finale : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les dispositions sont fort probablement prises le matin même de l'arrivée du client afin d'éviter des frais d'annulation</li> <li>○ Une fois que le client a reçu sa CRP, régler les dispositions relatives au transport</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si une compagnie d'autobus est utilisée : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obtenir le formulaire Prêt pour immigration (IMM 0500) auprès d'un agent de l'ASFC au PDE</li> <li>▪ Aider le client à remplir le formulaire</li> <li>▪ Accompagner le client jusqu'au comptoir du transport terrestre pour soumettre le formulaire rempli</li> </ul> </li> <li>● Si l'utilisation d'une compagnie d'autobus n'est pas possible et un taxi ou autre mode de transport privé est nécessaire, les coûts du transport pour les RPG ou les clients du PAC seront couverts par l'entremise de l'EC du FS au PDE, alors que les groupes de parrainage doivent organiser et couvrir les coûts du transport terrestre vers la destination finale des RPSP et des RDBV-M.</li> </ul> <p><b>Transport aérien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si un client a besoin d'un billet d'avion pour se rendre à sa destination finale, mais qu'on ne lui en a pas remis un pour ce dernier segment du voyage. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Communiquer avec l'OIM afin qu'elle achète un billet au nom du client; l'OIM enverra une copie du billet acheté au FS au PDE aéroportuaire.</li> <li>○ Voir à ce que le client arrive au guichet d'enregistrement à temps pour ce dernier segment du voyage.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Frais de bagages excédentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si le client prend d'autres vols de correspondance et ses bagages dépassent le poids autorisé, l'aider à les apporter au comptoir des bagages spéciaux du transporteur aérien.</li> <li>● Si le transporteur aérien intérieur exige des frais d'excédent de poids ou pour des valises supplémentaires. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les clients acquittent ces frais, s'ils peuvent le faire.</li> <li>○ À titre exceptionnel, seulement si les clients ne peuvent pas le faire, le FS au PDE acquitte ces frais, conformément à l'entente de contribution qu'il a conclue avec IRCC. Dans ce cas, le FS doit garder tous les reçus et les fournir à IRCC.</li> </ul> </li> </ul>

## 5.4 Nuitée imprévue au point d'entrée

Lorsqu'un client arrive en retard pour une correspondance pré-établie et qu'il est impossible de trouver un autre vol ou un transport terrestre le même jour, le FS au PDE aéroportuaire doit prendre les dispositions nécessaires.

### Liste de tâches des FS au PDE

- Prendre des dispositions pour la nuitée et les repas nécessaires pour tous les clients.
  - Pour les RPG et les clients du PAC, les coûts de nuitées à l'hôtel seront couverts par l'entremise de l'EC du FS RAP au PDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les RPSP et les RDVB-M seulement :           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obtenir le formulaire de Prêt pour immigration auprès de l'ASFC.</li> <li>▪ Aider le client à remplir le formulaire.</li> <li>▪ Accompagner le client au comptoir de l'hôtel où il passera la nuit pour soumettre le formulaire de Prêt pour immigration.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aider les clients à réserver leur billet sur le prochain vol disponible</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aviser le bureau local d'IRCC, le COR-O ainsi qu'IRCC et le FS du PAR ou le répondant à la destination finale de la nécessité de la nuitée et du nouvel itinéraire</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Organiser le transport vers le lieu de la nuitée</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prendre des dispositions pour qu'on passe prendre les clients et qu'on les ramène à l'aéroport le lendemain pour le départ</li> </ul>

## 5.5 Autodétermination de la destination – Changement de destination finale

Des clients pourraient choisir de modifier leur destination finale à leur arrivée au PDE, avant même d'atteindre la destination finale prédéterminée. Ces clients choisiront de rester dans la ville du PDE ou de se rendre dans une autre destination au Canada.

Liste de tâches des FS au PDE	
<b>Counseling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conseiller les clients et les encourager fortement à poursuivre leur voyage vers leur destination finale prédéterminée (voir la section « Ce que les clients doivent savoir » ci-après).</li> </ul>
<b>Rester dans la ville du PDE ou se rendre à une nouvelle destination par voie terrestre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si le client souhaite changer sa destination finale pour la ville du PDE ou une nouvelle destination où il peut se rendre par voie terrestre :           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informer toutes les parties concernées dès que possible – les bureaux d'IRCC et le FS du PAR ou les répondants à la destination finale prédéterminée et dans la ville du PDE, de même que le COR-O et l'OIM.</li> <li>○ Demander au client de remplir et de signer le <a href="#">formulaire de demande de changement de destination</a>.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si le client ne peut lire le formulaire ou s'il se fait lire le formulaire en français ou en anglais, il faut s'assurer que le contenu du formulaire est interprété pour lui.</li> <li>▪ Si un nouveau répondant ou des amis ou parents du client viennent le chercher à l'aéroport, demander aussi à ces personnes de signer le formulaire.</li> <li>▪ Si possible, faire une copie du formulaire rempli pour que le client la conserve; si c'est impossible, remettre une copie vierge du formulaire pour que le client ait sous la main les renseignements qu'il contient. Le FS au PDE aéroportuaire doit conserver l'original et peut</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<p>transmettre une copie numérisée aux bureaux d'IRCC concernés lorsqu'il leur transmet tous les détails relatifs au changement de destination du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si le RPG ou le client du PAC doit emprunter un transport terrestre pour se rendre à un lieu d'hébergement temporaire dans la ville du PDE ou dans une autre ville qu'il peut atteindre par voie terrestre. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obtenir le formulaire Prêt pour immigration (IMM 0500) auprès d'un agent de l'ASFC au PDE.</li> <li>▪ Aider le client à remplir le formulaire.</li> <li>▪ Accompagner le client au guichet du transport terrestre afin de soumettre le formulaire rempli et d'acheter son billet de transport terrestre.</li> <li>▪ Aider le client à monter à bord du moyen de transport terrestre.</li> </ul> </li> <li>○ Si le RPSP ou le RDBV-M emprunte un transport terrestre pour se rendre au lieu d'hébergement de son choix dans la ville du PDE ou dans une autre ville qu'il peut atteindre par voie terrestre, le FS aéroportuaire au PDE doit l'accompagner au guichet du transport terrestre pour qu'il prenne ses propres dispositions.</li> </ul>
<p><b>Se rendre à une nouvelle destination par voie aérienne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si le client souhaite changer sa destination finale pour une autre ville qu'il doit atteindre par voie aérienne. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informer toutes les parties concernées dès que possible – les bureaux d'IRCC et le FS du PAR ou les répondants à la destination finale prédéterminée et dans la ville du PDE, de même que le COR-O et l'OIM.</li> <li>○ Demander au client de remplir le <a href="#">formulaire de demande de changement de destination</a>. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si le client ne peut lire le formulaire ou s'il se fait lire le formulaire en français ou en anglais, il faut s'assurer que le contenu du formulaire est interprété pour lui.</li> <li>▪ Si possible, il faut faire une copie du formulaire rempli pour que le client la conserve; si c'est impossible, il faut remettre une copie vierge du formulaire pour que le client ait sous la main les renseignements qu'il contient. Le FS au PDE aéroportuaire doit conserver l'original et peut transmettre une copie numérisée aux bureaux d'IRCC concernés lorsqu'il leur transmet tous les détails relatifs au changement de destination du client.</li> </ul> </li> <li>○ Accompagner le client au guichet du transporteur aérien intérieur – puisque les transporteurs aériens intérieurs n'acceptent pas le formulaire de Prêt pour immigration, le client doit payer le nouveau billet en argent comptant ou par carte de crédit.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans le cas du RPSP ou du RDBV-M, le groupe de parrainage peut être contacté pour déterminer s'il peut acheter un billet pour le client</li> <li>○ Procéder aux étapes subséquentes pour accompagner le client jusqu'au vol de correspondance</li> <li>○ Confirmer dès que possible les détails du nouvel itinéraire auprès de toutes les parties concernées, de même qu'aux personnes (FS du PAR, membre de la famille, ami) qui rencontreront le client à la nouvelle destination</li> </ul>
--	---

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir*
<p><b>À prendre en considération avant de changer sa destination finale</b></p> <p>*Les éléments à considérer énumérés ici figurent aussi dans le <a href="#">formulaire de changement de destination</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client a le droit de choisir où il vivra au Canada; toutefois, il lui est fortement conseillé de se rendre à sa destination finale pour se prévaloir du soutien qui est prévu pour lui.</li> <li>• Au lieu de se rendre à sa destination initiale, le client a le droit de décider après avoir reçu sa CRP au PDE aéroportuaire au Canada de rester dans la ville du PDE ou d'aller à un autre endroit au Canada.</li> <li>• Le client doit assumer tous les coûts relatifs à ce changement d'itinéraire – s'il y a de nouveaux coûts de transport aérien, terrestre, et/ou de logement à l'hôtel, il devrait avoir à les acquitter immédiatement</li> <li>• L'organisme ou le répondant à la destination initiale du client s'est préparé à son arrivée, a prévu un lieu d'hébergement temporaire et pourrait déjà avoir trouvé un lieu d'hébergement temporaire possible et d'autres ressources pour ce client ou cette famille.</li> <li>• Le client peut choisir de poursuivre son voyage vers sa destination initiale, de recevoir la gamme complète des services du PAR d'un organisme financé par IRCC ou une aide à la réinstallation de la part de ses répondants à cet endroit, et d'envisager plus tard la possibilité de déménager dans une autre communauté, s'il souhaite toujours le faire.</li> </ul> <p><b>Pour les RPG seulement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La destination initiale a été choisie pour le client ou la famille en fonction de son profil et de ses besoins en matière de réinstallation (notamment ses besoins médicaux, le cas échéant, et sa langue officielle privilégiée); la nouvelle destination choisie ne dispose pas forcément des ressources et des services dont le client ou la famille a besoin.</li> <li>• Seulement certaines villes canadiennes comptent des organismes financés par IRCC qui offrent les services du PAR, notamment l'hébergement temporaire et l'aide pour trouver un logement permanent. Si le client choisit de s'établir dans une communauté où ces services ne sont pas disponibles, il ne recevra pas les services du PAR. Si ces services sont disponibles dans la communauté où il</li> </ul>

choisit de s'établir, il pourrait les obtenir tardivement, puisque l'organisme financé par IRCC ne s'était pas préparé à son arrivée. Cependant, le client qui détermine sa propre destination est éligible à recevoir la gamme complète des services du PAR.

- Le client pourrait recevoir avec un léger retard son premier chèque de soutien du revenu du PAR d'IRCC, mais il touchera un soutien du revenu peu importe où il choisit de s'établir au Canada, pour une période d'un an ou jusqu'à ce qu'il devienne autonome, selon la première éventualité. Les prestations et les taux pourraient varier selon la ville.

**Pour les RPSP et les RDVB-M seulement :**

- Si les RPSP choisissent une destination autre que celle de leurs répondants, ils pourraient ne plus avoir le droit de recevoir de ceux-ci du soutien et une aide financière pour leur réinstallation. En outre, si les RDVB-M choisissent une destination autre que celle de leurs répondants, ils pourraient ne plus avoir le droit de recevoir du soutien ou une aide financière de leurs répondants pour leur établissement ou une aide à la réinstallation d'IRCC.

## 6 Migration secondaire

La migration secondaire se produit lorsque le client change de destination (ville ou province) après s'être rendu au lieu d'hébergement temporaire, et avant la fin de sa première année au Canada.

Dans le cas de la migration secondaire d'un RPG, les renseignements sur les services et les allocations de soutien du revenu qui lui ont été fournis seront vérifiés entre le bureau d'IRCC initial et le bureau d'IRCC de la nouvelle destination. Chaque élément des services et des allocations du PAR ne doit pas être accordé une deuxième fois. Le formulaire de déménagement du client du PAR<sup>10</sup> sera rempli en collaboration entre les FS du PAR et les agents du PAR d'IRCC et servira à vérifier les renseignements entre les bureaux du PAR d'IRCC.

La même procédure s'applique dans le cas de la migration secondaire des clients du PAC. De plus, IRCC évaluera le besoin des clients du PAC après qu'il ou elle aura déménagé au nouvel endroit. Par exemple, si des parents et amis vivent dans la nouvelle ville, ils peuvent offrir un soutien affectif et un soutien additionnel à l'établissement qui sont similaires à ceux qu'offre le répondant dans la ville de destination initiale. Les clients du PAC continueront de recevoir le soutien du revenu du PAR à leur nouvel endroit, à condition que leur besoin soit confirmé. Selon la situation, le parrainage des clients du PAC peut se poursuivre avec un nouveau représentant ou un groupe constitutif (GC) au nouvel endroit ou faire l'objet d'une rupture de l'engagement de parrainage sans égard à la responsabilité. Le COR-O peut également aider à faire valoir le cas à des répondants possibles par l'entremise du Programme de formation sur le parrainage de réfugiés (PFPR), au besoin.

Liste de tâches des FS	
<b>Counseling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller les clients et les inciter à rester dans leur destination initiale, à recevoir la gamme complète des services du PAR et à envisager plus tard la possibilité de déménager dans une autre communauté, s'ils le souhaitent toujours (se reporter à « Ce que les clients doivent savoir » ci-après).</li> </ul>
<b>Avant le déménagement du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le RPG ou le client du PAC n'a pas encore déménagé, l'agent du PAR d'IRCC initial doit remplir le formulaire de relocalisation du client du PAR, avec l'aide du FS du PAR.</li> <li>• Une copie du formulaire rempli et signé sera remise au client et une autre copie sera conservée par le bureau d'IRCC initial, laquelle sera transmise au bureau d'IRCC de la nouvelle destination, ou encore</li> </ul>

<sup>10</sup> Les FS du PAR peuvent obtenir les versions française et anglaise en format PDF du formulaire de déménagement du client du PAR auprès de l'agent d'IRCC qui gère le soutien du revenu du PAR de leurs clients.

	<p>avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) du Québec, si le client déménage au Québec.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formulaires de relocalisation associés à des cas de clients du PAC seront envoyés à l'équipe d'IRCC qui est responsable de tous les changements liés au processus de parrainage.</li> </ul>
<b>Après le déménagement du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À son arrivée dans la nouvelle ville, le client communiquera avec le FS du PAR local afin de recevoir le reste des services du PAR ou d'être aiguillé vers les services d'établissement, et afin de communiquer avec le bureau d'IRCC de la nouvelle destination, s'il y a lieu, pour reprendre la remise du soutien du revenu du PAR.</li> </ul>

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
<b>À prendre en considération avant la migration secondaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résidents permanents ont le droit de choisir où ils vivront au Canada.</li> <li>• Les clients assument tous les coûts liés à leur déménagement.</li> <li>• Le FS du PAR à la destination initiale des clients s'est préparé à leur arrivée et pourrait déjà avoir trouvé un logement permanent possible et d'autres soutiens pour eux. Il se peut qu'ils ne reçoivent pas une aide similaire ou additionnelle dans leur nouvelle communauté, s'ils choisissent de déménager.</li> <li>• Les clients peuvent choisir de rester dans leur destination initiale, de recevoir la gamme complète des services du PAR et d'envisager plus tard la possibilité de déménager dans une autre communauté, s'ils le souhaitent toujours.</li> <li>• À l'arrivée des clients dans la nouvelle ville, ils doivent communiquer avec le FS du PAR local pour recevoir la balance des services du PAR, ou avec le FS d'établissement local, s'il n'y a aucun FS du PAR dans la nouvelle ville. Le FS du PAR ou le FS d'établissement aideront les clients à communiquer avec le bureau du PAR d'IRCC le plus près afin de reprendre la remise du soutien du revenu du PAR.</li> <li>• La destination initiale a été choisie pour les clients en fonction de leur profil et de leurs besoins en matière de réinstallation (notamment leurs besoins médicaux, le cas échéant, et leur langue officielle privilégiée, etc.); la nouvelle destination qu'ils choisissent ne dispose pas forcément des ressources et des services dont ils ont besoin. Ils perdront donc l'occasion d'accéder à des services du PAR qu'ils n'avaient pas encore reçus si ces services ne sont pas offerts dans leur nouvelle communauté. La liste des FS du PAR se trouve à l'<a href="#">annexe 1</a>.</li> </ul>

- Les clients pourraient obtenir tardivement le soutien du revenu du PAR dans leur nouvelle ville.
- Les clients ne se verront pas accorder une deuxième fois des fonds de départ ou un autre soutien du revenu du PAR dans la nouvelle communauté où ils s'établiront.
- Chaque élément des services du PAR ne sera pas accordé une deuxième fois dans la nouvelle communauté où les clients s'établiront, à l'exception d'une séance d'orientation limitée, en cas de besoin. Les services liés à l'hébergement temporaire ne seront également pas offerts une deuxième fois, sauf si les clients déménagent immédiatement ou très peu de temps après leur arrivée.

## 7 Arrivée et hébergement temporaire des clients

La planification de l'arrivée, l'accueil et l'offre d'hébergement temporaire, visent à ce que les clients du PAR se sentent en sécurité pendant leurs premiers jours ou leurs premières semaines au Canada. Les clients du PAR reçoivent habituellement des services d'orientation et autres lors de séjour au lieu d'hébergement temporaire; ces services permettent de les préparer à vivre en sécurité et de manière autonome par la suite.

### 7.1 Planification de l'arrivée des réfugiés pris en charge par le gouvernement

Pour certaines populations de réfugiés, IRCC transmet des profils de population avant leur réinstallation au Canada. Ces ressources comprennent un profil de santé et aident les FS à se préparer à répondre aux besoins particuliers d'une population donnée.

Tout comme les FS au PDE, les FS du PAR seront informés des arrivées prévues grâce à une TPA. Cette dernière est envoyée du COR-O d'IRCC au FS aéroportuaire au PDE, au bureau d'IRCC local et au FS du PAR à la destination finale des RPG et des clients du PAC. Le TPA inclue l'évaluation des besoins en matière de réinstallation effectuée par le médecin désigné.

Le COR-O devrait faire parvenir la TPA au moins dix jours ouvrables avant la date d'arrivée prévue. Il convient également de souligner que la TPA renferme les renseignements personnels des clients et que les FS du PAR doivent la traiter comme il se doit, conformément aux exigences en matière de protection de la vie privée prévues dans les ententes de contribution qu'ils ont conclues avec IRCC.

Dès la réception de la TPA, examinez attentivement son contenu afin de planifier l'accueil des clients du PAR. Vous pouvez prendre en considération ce qui suit.

Besoin ou caractéristique possible du client	À prendre en considération au moment de...
Besoins médicaux ou en santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier l'aiguillage vers des services médicaux ou de santé mentale et déterminer au préalable les professionnels de la santé appropriés.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les cas qui nécessitent des soins urgents ou immédiats, selon la gravité de l'état des clients, auront été signalés dans la TPA pour que les FS planifient et préparent en conséquence l'arrivée des réfugiés.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier l'inscription des professionnels de la santé à titre de fournisseurs du PFSI (voir la <a href="#">section sur le PFSI</a> ci-après pour en savoir plus).</li> <li>• Transmettre le profil de population (s'il est disponible) à ces fournisseurs, en particulier s'ils doivent offrir des services de santé à un certain nombre de réfugiés de la cohorte en question.</li> <li>• Planifier les lieux d'hébergement appropriés en fonction des besoins médicaux ou en santé mentale.</li> </ul>
Problèmes de mobilité (p. ex. mobilité réduite, utilisation d'un fauteuil roulant, transport du client sur une civière pour son voyage au Canada)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier les lieux d'hébergement temporaires qui offrent des chambres adéquates et accessibles.</li> <li>• Si l'on sait à l'avance qu'un client voyageant sur une civière doit être transporté directement de l'avion à l'hôpital, le FS du PAR doit prendre des dispositions au préalable avec l'hôpital afin d'assurer la présence de professionnels de la santé dans la salle d'urgence et de réserver un lit d'hôpital.</li> </ul>
Langue et services d'interprétation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier l'aiguillage vers des organismes francophones et acadiens, établissement de liens avec des écoles francophones ou recherche de logements permanents dans des quartiers francophones, si le français est l'une des langues parlées des clients ou si le pays d'origine ou le pays d'asile des clients était francophone.</li> <li>• Prendre des mesures pour assurer l'accès à des interprètes appropriés.</li> </ul>
Âge et composition de la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier des lieux d'hébergement temporaires.</li> <li>• Planifier l'inscription aux écoles.</li> </ul>
Orientation sexuelle, identité de genre ou expression de genre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier des lieux d'hébergement temporaires appropriés et assurer l'aiguillage vers des services communautaires ou d'établissement supplémentaires ou vers des services de soins médicaux ou de santé mentale.</li> </ul>

## 7.2 Rencontre des clients du PAR et traitement des besoins urgents

Le FS du PAR rencontrera les clients nouvellement arrivés et s'assurera de répondre à leurs besoins urgents.

Liste de tâches des FS	
<b>Organisation du transport entre la</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que des dispositions sont prises afin de permettre aux nouveaux arrivants de se déplacer de la destination finale (p. ex.</li> </ul>

<b>destination finale et le lieu d'hébergement temporaire</b>	<p>aéroport ou gare d'autobus) au lieu d'hébergement temporaire, s'il y a lieu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dispositions à prendre varient d'une ville à l'autre. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si des services d'accueil du PAR au PDE aéroportuaire sont offerts dans la même ville, le FS au PDE doit habituellement faire monter les clients dans un taxi ou un autre moyen de transport et les envoyer à leur lieu d'hébergement temporaire.</li> <li>○ En l'absence de services au PDE dans la ville, le FS du PAR rencontrera les clients du PAR à l'aéroport ou prendra des dispositions avec une entreprise de taxi ou une autre entreprise du genre pour s'assurer que les clients puissent se déplacer de la destination finale à leur lieu d'hébergement temporaire.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Évaluation des besoins urgents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cas qui nécessitent des soins urgents ou immédiats, selon la gravité de l'état des clients, auront été signalés dans la TPA pour que les FS planifient et préparent en conséquence l'arrivée des réfugiés.</li> <li>• En outre, après l'arrivée des clients ainsi qu'avant une évaluation plus exhaustive de leurs besoins et leur premier rendez-vous avec un fournisseur de soins primaires, évaluer s'ils ont des besoins urgents manifestes n'ayant pas été signalés sur la TPA et devant être comblés sans tarder.</li> <li>• Aiguiller les clients vers les services appropriés, comme des établissements de santé (y compris des services de santé mentale), s'il y a lieu.</li> </ul>
<b>Formulaire de surveillance médicale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les clients qui voyagent avec un formulaire de surveillance médicale, leur rappeler l'importance du formulaire.</li> <li>• L'autorité en matière de santé publique provinciale ou territoriale informera les clients des prochaines étapes à franchir pour mener à bien la surveillance médicale.</li> <li>• Si l'autorité en matière de santé publique n'a pas communiqué avec les clients après trois mois, les FS du PAR devraient s'assurer que les clients savent qu'ils doivent envoyer un courriel à l'Unité de liaison avec la santé publique à l'adresse : <a href="mailto:IRCC.MHBSurveillance-SurveillanceDGMS.IRCC@cic.gc.ca">IRCC.MHBSurveillance-SurveillanceDGMS.IRCC@cic.gc.ca</a>.</li> <li>• Les FS du PAR devraient également aider les clients à faire en sorte qu'ils se présentent aux suivis nécessaires.</li> </ul>
<b>Arrivées imprévues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer qu'IRCC est informé des clients qui arrivent sans préavis, qui ont des besoins spéciaux non signalés sur la TPA, qui arrivent en retard ou qui ne se présentent pas.</li> </ul>

### 7.3 Hébergement temporaire

Un lieu d'hébergement temporaire est offert aux clients du PAR; il peut s'agir d'une maison d'accueil, d'un hôtel ou d'un logement loué par le FS du PAR à cette fin.

- **Modèle de maison d'accueil**
  - Les FS du PAR voient au fonctionnement des maisons d'accueil.
  - Certaines maisons d'accueil permettent aux clients du PAR d'accéder aux services du PAR au même endroit, alors que dans d'autres cas, les services du PAR sont offerts au site principal du FS du PAR.
  - Les repas sont fournis aux clients ou des installations sont à leur disposition pour leur permettre de préparer eux-mêmes leurs repas.
- **Modèle commercial**
  - Les clients du PAR peuvent être hébergés dans des motels, des hôtels ou des appartements loués dans la localité.
  - Les hôtels ou les motels peuvent offrir un ou plusieurs repas; certains de ces lieux seront dotés d'un micro-ondes ou d'une cuisinette que les clients peuvent utiliser.
  - Les coûts des autres repas peuvent être payés grâce à des allocations financières ou aux bons de repas que le FS du PAR remet aux clients du PAR.

Liste de tâches des FS	
<b>Démarches pour trouver un lieu d'hébergement temporaire avant l'arrivée des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avant l'arrivée des clients du PAR, trouver un lieu d'hébergement temporaire.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les FS peuvent avoir recours à deux types de lieux d'hébergement – les lieux d'hébergement principaux pour les situations régulières (p. ex. maison d'accueil ou maison ou appartement loué) et les lieux d'hébergement secondaires pour les situations de débordement (p. ex. hôtels ou motels).</li> <li>○ Qu'ils utilisent le modèle de maison d'accueil ou le modèle commercial, les FS devraient pouvoir répondre aux besoins des clients ayant des problèmes de mobilité ou se déplaçant en fauteuil roulant.</li> <li>○ Les lieux d'hébergement temporaires devraient comporter une cuisine où les clients préparent leurs repas, ou encore où les repas sont préparés pour eux, ou devraient être situés près de restaurants ou de services de restauration abordables.</li> <li>○ S'assurer que les lieux d'hébergement temporaires sont situés au centre de la ville (p. ex. ils doivent offrir un accès facile au transport en commun, se trouver près ou à l'intérieur des</li> </ul> </li> </ul>

	installations des FS du PAR ou FS d'établissement, se trouver à proximité d'épiceries et d'autres services).
<b>Offre d'un lieu d'hébergement temporaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fournir un lieu d'hébergement temporaire aux clients du PAR à leur arrivée. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La durée moyenne du séjour est d'une à trois semaines, ce qui permet aux clients du PAR de bénéficier de l'orientation et du soutien adéquats pour s'adapter pendant leurs premiers jours au Canada avant de commencer à vivre par eux-mêmes dans la communauté.</li> <li>○ La durée du séjour repose sur divers facteurs, par exemple les besoins en matière de santé physique et mentale, la taille de la famille, le marché locatif local, le refus des propriétaires immobiliers ou de maisons de louer des appartements aux RPG, etc.</li> <li>○ Il est possible que le bureau d'IRCC local détermine en conséquence l'étendue moyenne ou la durée limite du séjour, et qu'il l'inscrive dans l'entente de contribution du FS du PAR.</li> <li>○ Les séjours prolongés dans les lieux d'hébergement temporaires sont possibles pour certaines des raisons exposées ci-dessus ou lorsqu'il y a d'autres circonstances atténuantes; dans ces situations, il faut consulter IRCC et lui demander une autorisation préalable.</li> <li>○ Les stratégies à employer pour éviter les séjours prolongés peuvent comprendre l'utilisation du <a href="#">Formulaire de recherche de logement</a> ou d'un contrat.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Offre de repas ou d'allocations pour la nourriture et les dépenses accessoires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fournir des repas ou les moyens d'en acheter pendant la durée du séjour dans le lieu d'hébergement temporaire.</li> <li>● Verser des fonds aux clients du PAR afin qu'ils paient les dépenses accessoires, comme l'achat d'effets personnels, pendant la durée du séjour dans le lieu d'hébergement temporaire.</li> <li>● Les FS du PAR peuvent établir une fourchette adéquate d'allocations pour la nourriture et les dépenses accessoires avec leur agent d'IRCC en se fondant sur <a href="#">ces montants proposés</a> (les montants proposés sont disponibles à l'interne seulement – les FS du PAR doivent les obtenir auprès de leur agent d'IRCC).</li> </ul>
<b>Garde d'enfants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les services de soutien des services de garde pour les enfants de nouveaux arrivants (GENA) peuvent être financés dans le cadre du PAR pourvu que les parents soient sur place, conformément aux lignes directrices en vigueur des services de GENA.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En ce qui a trait à la partie des services du PAR qui ne sont pas offerts sur place : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les petites familles : les parents peuvent habituellement participer aux activités.</li> <li>○ Pour les familles nombreuses : chaque parent peut, à tour de rôle, rester sur place avec les enfants qui seront confiés aux soins des travailleurs des services de GENA.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Programmes destinés aux jeunes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants et les jeunes ne pourront peut-être pas commencer l'école dès leur arrivée.</li> <li>• Certains FS du PAR ont établi des partenariats relativement aux programmes destinés aux jeunes avant et après les heures de classe. Voici des exemples. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le personnel de bibliothèques publiques peuvent venir raconter des histoires aux jeunes clients.</li> <li>○ Le personnel du service des parcs et loisirs de la ville peuvent amener les jeunes RPG marcher tous les jours à l'extérieur afin d'explorer le quartier, les faire jouer à l'extérieur et les faire parler en anglais ou en français.</li> <li>○ Les jeunes et les enfants RPG peuvent être inclus dans des événements spéciaux, comme les journées de patinage ou de sports prévues par les programmes destinés aux jeunes et aux enfants de la ville.</li> <li>○ On peut collaborer avec les commissions scolaires ou les écoles locales pour élaborer ou avoir accès à des programmes à court terme destinés aux enfants d'âge scolaire qui sont susceptibles de vivre dans un lieu d'hébergement temporaire pendant une semaine ou plus.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dispositions pour un lieu d'hébergement temporaire secondaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des dispositions, notamment trouver d'autres lieux d'hébergement (en cas de « débordement »), et d'autres dispositions en matière de services. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les cas d'arrivées irrégulières, d'arrivées non annoncées et de clients qui ne se présentent pas compliquent souvent les plans et les dispositions prises se rapportant à un lieu d'hébergement temporaire; les cas d'arrivées irrégulières ou les besoins en lieux d'hébergement spéciaux compliquent parfois la capacité régulière d'offrir des lieux d'hébergement temporaire;</li> <li>○ Dans les situations de débordement, les FS du PAR doivent informer IRCC des dispositions alternatives et des coûts connexes.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Achat de linge de maison et de literie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les FS du PAR qui utilisent des maisons d'accueil ou des appartements loués en tant que lieux d'hébergement temporaires peuvent acheter de la literie et du linge de maison neufs à l'intention des clients du PAR; ces derniers les utiliseront dans leur lieu d'hébergement temporaire et plus tard, dans leur logement permanent.</li> <li>• IRCC déduira le montant du linge de maison et de la literie de l'allocation initiale de soutien du revenu du PAR qui est prévue pour le linge de maison.</li> </ul>
<b>Signalement d'enjeux liés aux clients qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur le soutien du revenu du PAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer l'agent du PAR d'IRCC d'enjeux liés aux clients qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur le soutien du revenu du PAR. À titre d'exemple, un séjour prolongé dans un lieu d'hébergement temporaire, une hospitalisation, des situations d'ordre médical pouvant avoir une incidence sur le PAR (p. ex. santé mentale, fauteuil roulant), séparations des familles, etc.</li> </ul>

### Accueil au lieu d'hébergement temporaire (à l'arrivée)

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
<b>Visite de l'établissement d'hébergement temporaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles de l'établissement.</li> <li>• L'endroit et les heures des repas, le moment où une personne accompagnera pour la première fois les clients à l'épicerie ou les lieux où les clients peuvent utiliser leurs bons de repas.</li> <li>• L'emplacement et le fonctionnement des installations de buanderie.</li> <li>• Le respect de l'intimité et de la tranquillité des résidants.</li> <li>• Les sorties d'urgence en cas d'incendie et comment joindre quelqu'un en cas d'urgence.</li> <li>• L'utilisation des appareils d'éclairage, de la toilette, de la douche et de l'eau courante.</li> <li>• Pour assurer la sécurité des résidants du lieu d'hébergement temporaire, les clients ne devraient pas divulguer l'endroit où ils se trouvent (p. ex. médias sociaux).</li> </ul>
<b>Connaissance de l'emplacement du lieu d'hébergement temporaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des environs immédiats, ainsi que du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone du lieu d'hébergement temporaire.</li> </ul>
<b>Prestation de services sans discrimination</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services du PAR et d'établissement sont offerts sans discrimination à tous les clients.</li> </ul>

### Rôle du FS du PAR (suggéré pour les jours 2 ou 3)

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
----------------------	-----------------------------------

Absence de lien entre un FS du PAR et un organisme gouvernemental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différence entre le FS du PAR et le gouvernement canadien – le FS du PAR est financé par IRCC pour offrir des services aux clients du PAR, alors que le soutien du revenu du PAR est offert aux clients directement par IRCC.</li> </ul>
L'aide offerte par le FS du PAR et par l'entremise du soutien du revenu du PAR est limitée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients recevront les services immédiats et essentiels du PAR pendant leurs premières semaines au Canada, alors qu'ils recevront les services d'établissement tant qu'ils sont résidents permanents.</li> <li>• Voici les services de base que les FS du PAR offriront aux clients. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lieu d'hébergement temporaire et repas, argent ou bons de repas pendant que les clients sont sur place.</li> <li>○ Évaluation des besoins immédiats et essentiels et aiguillage en conséquence.</li> <li>○ Établissement de liens vers des programmes fédéraux et provinciaux essentiels.</li> <li>○ Orientation en vue de répondre aux questions et aux besoins immédiats.</li> <li>○ Orientation financière, y compris orientation liée au soutien du revenu du PAR.</li> <li>○ Aide en vue de trouver un logement permanent.</li> </ul> </li> <li>• Les services et le soutien du revenu du PAR que reçoivent les RPG peuvent être équivalents, mais possiblement pas identiques à l'aide à la réinstallation et au soutien financier que les répondants offrent à leurs RPSP.</li> <li>• Le soutien du revenu du PAR variera selon les besoins de chaque client et famille.</li> <li>• Les questions non urgentes pourraient ne pas être réglées immédiatement.</li> </ul>
Un bon nombre d'organismes et d'agences collabore avec le FS du PAR pour faciliter l'accès aux programmes et services locaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travailleur du PAR ou du FS du PAR est le premier point de contact du client pour l'accès aux services.</li> <li>• Le FS du PAR <b>doit</b> aider les clients à avoir accès à d'autres agences ou organismes pour l'obtention de services, y compris des services d'établissement financés par IRCC, tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Services d'emploi;</li> <li>○ Services d'évaluation des compétences linguistiques et de formation linguistique;</li> <li>○ Orientation sur divers thèmes liés à l'établissement.</li> </ul> </li> </ul>
Il y a des répercussions si vous choisissez de déménagement dans une autre communauté	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reporter à « Ce que les clients doivent savoir », à la section portant sur la migration secondaire.</li> </ul>

## 8 Évaluation des besoins et aiguillage du PAR

L'évaluation des besoins, l'aiguillage et les autres services du PAR s'inscrivent dans un continuum de services qui commence avant l'arrivée des clients au Canada par les services d'établissement avant l'arrivée et qui se poursuit avec les services à plus long terme offerts après l'arrivée dans le cadre du Programme d'établissement. L'évaluation des besoins effectuée dans le contexte de la prestation des services du PAR vise à déterminer les besoins immédiats et essentiels des clients du PAR, ce qui permet de répondre à ceux-ci avec efficacité et rapidité, ainsi que d'adapter les services du PAR et l'aiguillage aux besoins de chacun des clients du programme. Un plan d'aiguillage en matière de réinstallation est élaboré en fonction des besoins identifiés. Il vise à aiguiller les clients vers des services d'établissement et des services communautaires élargis qui devraient faciliter leur intégration dans la nouvelle communauté d'accueil et la société canadienne en général. Certains clients peuvent recevoir ultérieurement des services d'évaluation des besoins et d'aiguillage en matière d'établissement, ce qui leur permettra notamment d'obtenir un plan d'établissement à plus long terme.

### 8.1 Évaluation des besoins initiale du PAR

L'évaluation des besoins initiale du PAR devrait être réalisée au cours des premiers jours suivant l'arrivée du client au Canada. Elle est axée sur les besoins immédiats et essentiels auxquels il est possible de répondre dans les quatre à six premières semaines au Canada par l'entremise des services du PAR et à l'aiguillage vers des services médicaux, des services de santé mentale, des services de soins dentaires, des services d'établissement financés par IRCC ou des services dans la communauté élargie.

Liste de tâches des FS	
<b>Dans les premiers jours suivant l'arrivée au Canada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer une évaluation des besoins initiale du PAR afin d'identifier les besoins immédiats en matière de réinstallation et de déterminer les services, du PAR ou d'autres, qui sont requis pour répondre à ces besoins dans les quatre à six premières semaines suivant l'arrivée du client au Canada.</li> </ul>

### 8.2 Aiguillage vers des services d'établissement et des services dans la communauté élargie

« Il faut tout un village ». Non seulement pour élever un enfant, comme dit le proverbe, mais également pour répondre efficacement aux besoins des réfugiés en matière de réinstallation. À eux seuls, les services du PAR ne peuvent pas de répondre à tous les besoins des clients du PAR en

matière de réinstallation. Il faut d'abord la présence dans la communauté d'une combinaison de services d'établissement et de services dans la communauté élargie pour répondre efficacement à ces besoins. L'établissement de liens entre les clients et les services et ressources communautaires est l'un des aspects clés de la prestation des services du PAR, dans la mesure où ces services et ressources soutiennent les clients dans le cadre de leur processus de réinstallation et leur permettent d'acquérir les outils nécessaires pour vivre en sécurité et de manière autonome dans leur nouvelle communauté au Canada. Pour cette raison, les FS du PAR doivent établir les liens nécessaires avec ces services et ressources variés pour qu'il soit facile aux clients de s'orienter vers ceux-ci.

Les services d'établissement aident les nouveaux arrivants à s'établir et à s'adapter à la vie au Canada. Les clients du PAR peuvent recevoir ces services dès leur arrivée au Canada, et ce, tant qu'ils sont résidents permanents. Selon les besoins individuels des clients du PAR qui sont identifiés, il se peut que certains clients doivent obtenir des services d'établissement avant d'autres et qu'ils doivent donc obtenir en même temps des services du PAR et des services d'établissement.

Services d'établissement et services dans la communauté élargie qui devraient être présents dans les communautés d'accueil de RPG	
<b>Services d'établissement</b>	<p><i>Voici les services d'établissement qui devraient être présents dans toutes les communautés d'accueil de RPG.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alphabétisation en français langue seconde (FLS) ou en anglais langue seconde (ALS) et formation linguistique de base (niveaux 1 à 4 des NCLC/CLB)</li> <li>• Services de soutien des clients à plus long terme (p. ex. approche de gestion des cas)</li> <li>• Connexions communautaires <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jumelage avec des bénévoles;</li> <li>○ Présence de travailleurs de l'établissement dans les écoles (TEE) dans les écoles primaires et secondaires qui seront fréquentées par les clients du PAR;</li> <li>○ Cercles de conversation en français ou en anglais;</li> <li>○ Partenariats locaux en matière d'immigration et/ou Réseaux en immigration francophone.</li> </ul> </li> <li>• Services de soutien du Programme d'établissement <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Services de garde d'enfants, afin que les parents puissent recevoir des services d'établissement;</li> <li>○ Counseling en cas de crise.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>D'autres services d'établissement peuvent également aider les nouveaux arrivants à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir leurs besoins en matière d'établissement et établir des liens entre ces besoins et les services offerts dans leur communauté;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux comprendre la vie au Canada et prendre des décisions éclairées;</li> <li>• Obtenir une évaluation de leurs compétences linguistiques et une formation linguistique à divers niveaux en français et en anglais, pour bien fonctionner au Canada;</li> <li>• Chercher et trouver un emploi;</li> <li>• Se créer des réseaux communautaires avec des Canadiens et des immigrants de longue date;</li> <li>• Obtenir des services de soutien, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'aide au transport,</li> <li>○ des services de traduction et d'interprétation,</li> <li>○ des ressources pour les personnes handicapées.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ressources et services dans la communauté élargie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôpitaux (dans la communauté de réinstallation ou à une distance raisonnable de la communauté par la route), y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ un hôpital spécialisé en pédiatrie;</li> <li>○ des traitements contre le cancer;</li> <li>○ des traitements pour les troubles sanguins ou immunitaires.</li> </ul> </li> <li>• Clinique médicale et services de santé mentale dotés de personnel ayant la formation ou l'expérience nécessaires pour servir les RPG et les clients du PAC <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les FS du PAR sont encouragés à travailler avec des FS de santé mentale locaux ou à entreprendre une formation croisée avec eux pour continuer d'accroître et améliorer leur capacité de servir les clients de diverses cultures dans un esprit d'inclusion et le respect de leur culture.</li> </ul> </li> <li>• Services spécialisés pour les victimes de traumatisme ou de torture</li> <li>• Services spécialisés pour les victimes d'actes de violence à caractère sexuel ou fondée sur le sexe</li> <li>• Services spécialisés pour les personnes handicapées</li> <li>• Services de scolarisation spécialisés pour les enfants ou les adultes qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ sont malentendants;</li> <li>○ ont une déficience visuelle;</li> <li>○ ont des troubles d'apprentissage.</li> </ul> </li> <li>• Services d'interprétation pour les principales langues parlées par les RPG</li> <li>• Transport en commun <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Y compris pour les clients ayant des besoins spéciaux.</li> </ul> </li> <li>• Logements permanents abordables pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les familles de différentes tailles (des célibataires aux familles comptant sept membres et plus);</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ les clients ayant des besoins spéciaux (les personnes ayant une déficience mentale ou physique, les personnes âgées, etc.).</li> <li>● Disponibilité d'emplois exigeant moins de titres de compétences et/ou des compétences linguistiques de base</li> <li>● <a href="#">Personnes-ressources et services dans les communautés francophones et acadiennes</a>.</li> <li>● Organismes communautaires locaux pour la communauté LGBTQ2 ou autres services pour les clients de la communauté LGBTQ2 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les FS du PAR devraient s'assurer que les clients de la communauté LGBTQ2 sont bien informés au sujet de l'établissement au Canada en tant que membres de cette communauté. Dans la mesure du possible, les clients devraient être aiguillés vers différents aspects de la communauté LGBTQ2 locale ou mis en contact avec ceux-ci, notamment les organismes qui sont bien outillés pour offrir un soutien psychosocial à ces personnes. Idéalement, les premiers renseignements sur ce sujet devraient être fournis par des membres de la communauté LGBTQ2 locale, ou en collaboration avec eux.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

### Liste de tâches des FS

Liste de tâches des FS	
<b>Liens et partenariats à établir et à maintenir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Services d'établissement locaux financés par IRCC <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La liste complète des services d'établissement offerts dans une communauté donnée est disponible au <a href="http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/services/index.asp">http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/services/index.asp</a></li> </ul> </li> <li>● Services de santé mentale, dentistes, pharmaciens <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'établissement de liens avec ces fournisseurs comprend aussi d'expliquer à ces derniers <a href="#">comment devenir un fournisseur du PFSI</a>, si ce n'est déjà fait.</li> </ul> </li> <li>● Écoles et conseils scolaires</li> <li>● Propriétaires de maisons ou d'immeubles</li> <li>● Employeurs qui offrent des postes exigeant moins de titres de compétences inférieurs ou des compétences linguistiques de base</li> <li>● <a href="#">Personnes-ressources dans les communautés francophones et acadiennes</a>, y compris des fournisseurs de services</li> <li>● <a href="#">Organismes communautaires locaux pour la communauté LGBTQ2 ou autres services pour les clients de la communauté LGBTQ2</a></li> <li>● Médias locaux</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour informer les membres de la communauté au sujet des RPG qui y sont réinstallés depuis peu;</li> <li>○ Pour informer les membres de la communauté au sujet des RPG qui sont déjà intégrés dans la communauté ou qui y contribuent;</li> <li>○ Pour tenir informés les membres de la communauté des initiatives communautaires visant à accueillir de nouveaux arrivants ou à encourager l'échange culturel.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Autres ressources ou services locaux jugés utiles pour répondre aux besoins des clients du PAR</li> </ul>
<p><b>Élaboration de plans d'aiguillage en matière de réinstallation pour les clients</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fournir aux clients du PAR un plan d'aiguillage en matière de réinstallation, qui sert à : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ faciliter la transition des services du PAR vers les services d'établissement;</li> <li>○ établir des liens entre les clients et des services dans la communauté élargie.</li> </ul> </li> <li>● Le plan d'aiguillage en matière de réinstallation doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ être réaliste : il présente des objectifs pouvant être atteints à court terme, lesquels sont fondés sur des besoins immédiats et essentiels déterminés qui sont raisonnables compte tenu des circonstances particulières du client;</li> <li>○ être axé sur les résultats : il aide le client à décomposer les objectifs de réinstallation en objectifs gérables et bien définis;</li> <li>○ être axé sur le client : il est élaboré conjointement avec le client;</li> <li>○ appartenir au client : il est en la possession du client, et non du FS; il encourage le client à prendre en charge sa réinstallation, tout en utilisant les services financés par IRCC et les autres services offerts dans la communauté;</li> <li>○ être transportable et modifiable : il incite le client à s'en approprier, en ce sens qu'il se présente sous un format que le client peut garder avec lui et que les FS et le client peuvent consulter; il devrait être révisé ou amélioré, s'il y a lieu, au fil de l'évolution des besoins et des objectifs du client en matière de réinstallation ou d'établissement.</li> </ul> </li> </ul>

## 9 Orientation et liens vers les programmes et les services fédéraux et provinciaux essentiels

L'orientation des clients du PAR au sujet des programmes fédéraux et provinciaux essentiels, de même que l'établissement de liens vers ceux-ci permettent aux clients du PAR de comprendre les services fondamentaux et d'y avoir accès au même titre que tous les autres résidents permanents et citoyens du Canada. Les clients devraient être inscrits à tous les programmes fédéraux et provinciaux essentiels auxquels ils sont admissibles et être orientés quant aux buts des programmes et à la façon de s'en prévaloir. La majorité des activités et de l'orientation décrites dans le présent chapitre devraient être réalisées avant le déménagement du client dans un logement permanent.

Pour assurer la continuité prévue entre les programmes d'établissement et les programmes du PAR, le contenu sur l'orientation du présent chapitre et des chapitres suivants devrait notamment prendre appui sur les thèmes abordés au cours des séances d'OCE et les renforcer. Lorsqu'ils tiennent les séances d'orientation du PAR, les travailleurs du PAR devraient également tenir compte du fait que certains éléments du contenu seront liés à de futures séances d'information et d'orientation sur l'établissement ou seront approfondis dans le contexte de ces séances. S'ils le jugent approprié et utile pour les clients, les FS peuvent également choisir de combiner certains volets des séances d'orientation du PAR et celles du Programme d'établissement.

### 9.1 Système de dénomination

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Présentation du système de dénomination aux clients du PAR et de son application dans leur contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nom qui figure sur le document de CRP ou le permis de séjour temporaire est celui que le client doit toujours utiliser dans les documents officiels.</li> <li>L'utilisation des termes PRÉNOM, SECOND PRÉNOM et NOM DE FAMILLE et leur lien avec le nom du client.</li> <li>L'utilisation et la portée juridique de la signature d'une personne; la signature du client doit être la même sur tous les documents juridiques.</li> </ul>
Correction ou changement du nom dans les documents officiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures varient selon le document devant faire l'objet d'une correction ou d'un changement. <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Confirmation de résidence permanente</a></li> <li><a href="#">Carte de résident permanent</a></li> <li><a href="#">Carte d'assurance sociale</a></li> <li>Carte santé provinciale – consulter le site Web du ministère de la Santé de la province concernée.</li> </ul> </li> </ul>
Changement de désignation de sexe pour	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients peuvent obtenir de plus amples renseignements à ce sujet en consultant cette <a href="#">page</a>.</li> </ul>

des motifs autres qu'une erreur administrative ou de transcription

## 9.2 Carte et statut de résident permanent<sup>11</sup>

Les FS du PAR doivent présenter la carte de résident permanent (carte RP) aux clients et leur expliquer la signification du statut de résident permanent.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Les FS s'assureront également que l'adresse permanente des clients est transmise à IRCC peu de temps après leur déménagement du lieu d'hébergement temporaire, afin que les clients puissent éviter les délais de réception de leur carte RP.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Devenir résident permanent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La majorité des réfugiés qui sont réinstallés depuis l'étranger deviennent des résidents permanents après avoir été admis au Canada par un agent de l'ASFC.</li> </ul>
Qu'est-ce qu'une carte RP?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carte RP, une carte plastifiée de format portefeuille, est la preuve officielle du statut de résident permanent du Canada.</li> <li>• Il s'agit également d'une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement qui est essentielle jusqu'à ce que les RPG obtiennent d'autres pièces d'identité, tel qu' un permis de conduire.</li> </ul>
Délai de réception d'une carte RP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients devraient recevoir leur carte RP dans les six à huit semaines suivant leur arrivée au Canada. S'ils ne la reçoivent pas, ils peuvent téléphoner au Centre de soutien à la clientèle d'IRCC au 1-888-242-2100 pour confirmer s'il faut une nouvelle photo ou s'assurer que la bonne adresse figure au dossier. Ils peuvent également informer leur FS du PAR ou leur agent du PAR d'IRCC du retard.</li> <li>• Le fait de prolonger son séjour dans un lieu d'hébergement temporaire sans disposer d'une adresse permanente peut également retarder la réception de la carte<sup>12</sup>.</li> </ul>

<sup>11</sup> Adapté de la page suivante :

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/carte-rp/comprendre-statut-rp.html>.

<sup>12</sup> Lorsqu'il s'agit d'envoyer la carte RP ou de demander la reprise d'une photo, IRCC communique avec les clients par la poste. Si aucune adresse permanente n'est indiquée au dossier, IRCC envoie une lettre de demande de

Communication de l'adresse permanente à IRCC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour permettre à IRCC de leur remettre leur carte RP après leur départ du lieu d'hébergement temporaire, les clients doivent lui transmettre leur adresse permanente par l'entremise de leur FS du PAR dès que possible, et <b>au plus tard 180 jours</b> après leur arrivée au Canada.</li> </ul>
Utilisation de la carte RP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les résidents permanents du Canada qui souhaitent rentrer au Canada à bord d'un transporteur commercial (avion, bateau, train ou autobus) doivent présenter cette carte.</li> <li>• La carte RP sert souvent de pièce d'identité dans diverses situations où une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement est requise.</li> </ul>
Validité de la carte RP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La plupart des cartes RP sont valides pendant cinq ans, mais certaines ont une validité d'un an seulement. La date d'expiration est inscrite sur la carte. Si leur carte RP expire dans les six mois, les clients devraient en demander le renouvellement.</li> </ul>
Frais de la carte RP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La première carte RP des clients est gratuite.</li> <li>• Si leur carte RP est perdue ou volée ou est sur le point d'expirer, les clients doivent en demander une nouvelle.</li> <li>• Depuis 2018, les frais sont de 50 \$. De plus amples renseignements se trouvent à la page suivante : <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/demande/formulaires-demande-guides/guide-5445-demande-carte-resident-permanent-carte-demande-initiale-remplacement-renouvellement-changement-designation-relative-s-exe.html#5445F6">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/demande/formulaires-demande-guides/guide-5445-demande-carte-resident-permanent-carte-demande-initiale-remplacement-renouvellement-changement-designation-relative-s-exe.html#5445F6</a>.</li> </ul>
Correction d'une erreur sur la carte RP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il y a une erreur sur la carte RP des clients, ils peuvent faire une demande pour que la carte soit corrigée ou pour en obtenir une nouvelle.</li> <li>• De plus amples renseignements se trouvent à la page suivante : <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/carte-rp/demande-renouvellement-remplacement/corriger-erreur.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/carte-rp/demande-renouvellement-remplacement/corriger-erreur.html</a>.</li> </ul>
Voyage à l'extérieur du Canada en tant que réfugié réinstallé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résidents permanents jouissent d'une liberté de mobilité; toutefois, les réfugiés qui retournent dans leur pays d'origine peuvent perdre leur statut de réfugié.</li> </ul>

reprise de photo à l'adresse électronique inscrite au dossier, laquelle peut, dans certains cas, ne pas être à jour. Le processus ne peut reprendre qu'à partir du moment où une adresse permanente est ajoutée au dossier du client, ce qui retarde davantage la réception de sa carte RP.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les réfugiés réinstallés retournent dans leur pays d'origine, il est probable que des agents d'immigration les questionnent à leur retour au PDE. Ils devraient répondre honnêtement aux questions concernant leur retour dans leur pays d'origine.</li> </ul>
<p><b>Comprendre les droits et les responsabilités des résidents permanents</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résidents permanents ont le droit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ à la plupart des avantages sociaux offerts aux citoyens canadiens, y compris la couverture des soins de santé;</li> <li>○ d'habiter, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada;</li> <li>○ de demander la citoyenneté canadienne;</li> <li>○ de bénéficier de la protection des lois canadiennes et de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>.</li> </ul> </li> <li>• Les résidents permanents doivent : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ payer des impôts;</li> <li>○ respecter toutes les lois canadiennes à l'échelle fédérale, provinciale et municipale;</li> <li>○ respecter les exigences en matière de résidence afin de conserver leur statut de résident permanent.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Comprendre ce qui est interdit aux résidents permanents</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résidents permanents ne peuvent pas : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ voter ou se présenter à une élection;</li> <li>○ occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Devenir citoyen canadien</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour déterminer si vous pouvez demander la citoyenneté et savoir comment présenter une demande et savoir quoi faire après avoir présenté votre demande, veuillez consulter la page suivante :  <a href="https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/citoyennete-canadienne/devenir-citoyen-canadien.html">https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/citoyennete-canadienne/devenir-citoyen-canadien.html</a>.</li> </ul>

**Ressources :** De plus amples renseignements sur la carte RP et les formulaires de demande se trouvent sur le site Web d'IRCC à l'adresse :

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/carte-rp.html>.

### 9.3 Programme fédéral de santé intérimaire

Le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), financé par IRCC et administré par Croix Bleue Medavie, offre une couverture des soins de santé limitée et temporaire à des groupes de personnes précises, y compris les clients du PAR.

Liste de tâches des FS du PAR	
•	Si l'ASFC ne remet <u>pas</u> un certificat d'admissibilité au PFSI aux clients à leur arrivée au Canada, les FS du PAR doivent aviser sans tarder un agent d'IRCC local pour que le certificat puisse être délivré dans les plus brefs délais.
•	Remettre à chaque client une copie de la <a href="#">fiche d'information du PFSI</a> .
•	Trouver des fournisseurs de soins de santé qui sont inscrits auprès de Croix Bleue Medavie et qui acceptent les clients couverts par le PFSI en consultant la liste de recherche de <a href="#">fournisseurs du PFSI</a> sur le site Web de Croix Bleue Medavie.
•	Le cas échéant, imprimer la portion de la liste de fournisseurs du PFSI (par ville et par catégorie de services) qui est pertinente pour les clients et pour leurs besoins immédiats et essentiels, et leur en remettre une copie.
•	Si un fournisseur de soins de santé n'est <u>pas</u> inscrit au PFSI, mais qu'un client du PAR a besoin de ses services, le FS peut informer le fournisseur de soins de santé qu'il peut s'inscrire facilement au PFSI à la page suivante : <a href="https://www.medaviebc.ca/fr/professionnels-de-la-sante/inscription">https://www.medaviebc.ca/fr/professionnels-de-la-sante/inscription</a> .
•	Le FS du PAR peut également communiquer avec l'équipe du PFSI d'IRCC ( <a href="mailto:IRCC.IFHP-PFSI.IRCC@cic.gc.ca">IRCC.IFHP-PFSI.IRCC@cic.gc.ca</a> ) pour signaler l'absence de fournisseur offrant un service particulier dans sa communauté.

#### Résumé des avantages du PFSI

Tous les réfugiés réinstallés, y compris les clients du PAR, sont admissibles au même niveau de couverture prévu au PFSI. Le tableau ci-après donne un aperçu des avantages au titre du PFSI. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter les [tableaux des avantages du PFSI](#).

COUVERTURE DU PFSI			
Type de couverture	De base	Supplémentaire	Médicaments sur ordonnance
Durée de la couverture	Jusqu'à ce que les réfugiés réinstallés soient admissibles au régime d'assurance maladie provincial ou	Le PFSI prévoit également une couverture supplémentaire et une couverture des médicaments sur ordonnance pour la durée du soutien du revenu du PAR ou de la période de	

	territorial (habituellement dans un délai de trois mois).	parrainage, à condition qu'il n'y ait aucun régime privé ou public d'assurance maladie qui s'offre au client. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la page suivante : <a href="#">Déterminez si vous êtes admissible au PFSI.</a>	
Détails de la couverture	<p><b>Services médicaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultations médicales</li> <li>• Vaccins courants</li> <li>• Soins prénataux et obstétricaux</li> <li>• Analyses de laboratoire et radiographies</li> </ul> <p><b>Services hospitaliers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultations en salle d'urgence</li> <li>• Séjours à l'hôpital</li> <li>• Soins médicaux et chirurgicaux</li> <li>• Imagerie diagnostique</li> </ul>	<p><b>Soins de la vue limités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un article de lunetterie (paire de lunettes ou lentilles cornéennes tous les deux ans)</li> <li>• Un examen de la vue par année</li> </ul> <p><b>Soins dentaires urgents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examens dentaires d'urgence</li> <li>• Radiographies dentaires</li> <li>• Extractions</li> <li>• Prothèses dentaires</li> </ul> <p><b>Services de santé mentale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Counseling psychologique, y compris des services de professionnels de la santé paramédicaux</li> </ul> <p><b>Appareils et accessoires fonctionnels, équipement médical et fournitures médicales</b></p>	Médicaments et autres produits pharmaceutiques sur ordonnance; les médicaments en vente libre sont exclus de la couverture.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Obtenir le certificat d'admissibilité au PFSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ASFC devrait remettre un certificat d'admissibilité au PFSI aux clients à leur arrivée au PDE au Canada. Un exemple du certificat se trouve à l'<a href="#">annexe 11</a>.</li> <li>• Si les clients ne reçoivent pas de certificat, le FS au PDE ou le FS du PAR en informera le bureau d'IRCC local pour qu'il leur soit remis dans les plus brefs délais.</li> </ul>
Comprendre le certificat d'admissibilité au PFSI et le signer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FS du PAR aidera les clients en leur précisant les conditions stipulées sur leur certificat.</li> <li>• Les clients devraient signer leur certificat d'admissibilité au PFSI.</li> </ul>
Comprendre la durée des différents types	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le PFSI prévoit une couverture de base jusqu'à ce que les réfugiés réinstallés soient admissibles au régime d'assurance maladie</li> </ul>

<p><b>de couverture du PFSI</b></p>	<p>provincial ou territorial (habituellement dans un délai de trois mois).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le PFSI prévoit également une couverture supplémentaire et une couverture pour les médicaments sur ordonnance pour la durée du soutien du revenu du PAR ou de la période de parrainage, à condition qu'il n'y ait aucun régime privé ou public d'assurance maladie qui s'offre au client. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la page suivante : <a href="#">Déterminez si vous êtes admissible au PFSI</a>.</li> <li>• Une couverture supplémentaire et une couverture des médicaments sur ordonnance sont offertes tant que les clients sont pris en charge par le gouvernement ou sont parrainés par le secteur privé; la couverture de base est offerte pendant les 12 mois suivant l'arrivée des clients et peut être prolongée pour au plus 12 mois supplémentaires dans le cas des clients du PAC, à condition qu'ils demeurent pris en charge par le gouvernement ou par le secteur privé pendant la même période<sup>13</sup>.</li> </ul>
<p><b>Utiliser le certificat d'admissibilité au PFSI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FS du PAR dirigera d'abord les clients vers le fournisseur de soins de santé du PFSI qu'ils doivent consulter pour répondre à leurs besoins immédiats et essentiels; les clients peuvent également obtenir des services de soins de santé partout au Canada auprès de l'un des fournisseurs inscrits au PFSI mentionnés <a href="#">ici</a>.</li> <li>• Seuls les fournisseurs de santé inscrits auprès de Croix Bleue Medavie sont autorisés à présenter des demandes de remboursement.</li> <li>• Le certificat d'admissibilité au PFSI, ainsi qu'une pièce d'identité à photo délivrée par le gouvernement, doit être présenté aux fournisseurs de soins de santé chaque fois qu'un service ou un produit est offert afin de confirmer la couverture.</li> <li>• Si un client paie pour recevoir un service ou un produit couvert par le PFSI, il ne peut pas recevoir de remboursement.</li> <li>• Certains articles doivent être approuvés au préalable et certains autres ne font pas l'objet d'une couverture; pour obtenir de plus amples renseignements, consulter le <a href="#">Tableau des avantages du PFSI – Couverture de base</a> et le <a href="#">Tableau des avantages du PFSI – Couverture supplémentaire</a>.</li> </ul>
<p><b>Savoir à qui adresser les questions sur le PFSI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les clients ont des questions sur l'admissibilité à la couverture du PFSI ou sur la date d'expiration ou le renouvellement de la couverture, ils devraient s'adresser à leur travailleur du PAR, qui communiquera avec le bureau d'IRCC local, au besoin.</li> </ul>

### Pour en savoir plus :

<sup>13</sup> Les bureaux d'IRCC locaux s'assurent de prolonger la couverture du PFSI afin de tenir compte de la période de soutien des clients du PAC.

- [Programme fédéral de santé intérimaire – Résumé de la couverture offerte](#)
- Boîte de réception générale du PFSI (réservée aux FS et au personnel d'IRCC) : [IRCC.IFHP-PFSLIRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.IFHP-PFSLIRCC@cic.gc.ca)

## 9.4 Assurance maladie provinciale<sup>14</sup>

Les FS du PAR doivent expliquer les services de soins de santé provinciaux aux clients et les aider à présenter une demande. Les services offerts et le délai préalable au début de la couverture provinciale varient selon les provinces. Dans la majorité d'entre elles, les résidents permanents sont admissibles immédiatement aux services de soins de santé provinciaux.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Aider le client à remplir la demande d'inscription au régime d'assurance maladie provincial afin qu'il puisse bénéficier de l'assurance maladie provinciale.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Remplir et soumettre une demande d'assurance maladie provinciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La demande d'assurance maladie provinciale remplie, ainsi que la CRP, le document d'aller simple et une preuve de résidence doivent être transmis au ministère de la Santé provincial désigné ou à l'agent approuvé.</li> <li>• Dans certaines communautés d'accueil de RPG où il n'y a peut-être pas de bureaux de santé locaux, les demandes peuvent être transmises en ligne, par la poste ou par télécopieur.</li> </ul>
Comprendre ce qui est couvert par le régime d'assurance maladie provincial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dépenses médicales ne sont pas toutes couvertes au titre du programme de soins de santé provincial (p. ex. les médicaments sur ordonnance, les lunettes ou les soins dentaires urgents peuvent être couverts par le PFSI).</li> <li>• La couverture du PFSI vise les services supplémentaires (p. ex. médicaments sur ordonnance, les lunettes ou soins dentaires urgents) et les médicaments sur ordonnance entre 12 et 24 mois suivant l'arrivée, selon la durée du soutien du revenu du PAR, à condition qu'il n'y ait aucun régime privé ou public d'assurance maladie qui s'offre au client.</li> </ul>
Protection de la carte d'assurance maladie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Après avoir reçu la carte d'assurance maladie, le client en est responsable et devrait la conserver en lieu sûr et l'apporter à chaque rendez-vous médical.</li> </ul>

<sup>14</sup> Adapté de la page suivante :

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/nouvelle-vie-canada/soins-sante-carte.html>.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cartes d'assurance maladie sont délivrées à chaque personne et ne devraient pas être prêtées à quiconque, même aux membres de la famille; il est interdit par la loi de prêter une carte santé.</li> </ul>
<p><b>Que faire en cas de perte ou de vol de la carte d'assurance maladie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La perte ou le vol de la carte d'assurance maladie d'un client doit être signalé au ministère de la Santé de la province; le client peut le signaler lorsqu'il présente une nouvelle demande de carte en ligne ou par la poste. La plupart des provinces exigent des frais lorsqu'elles délivrent une carte de remplacement. Ni IRCC ni ses partenaires n'ont à assumer ces frais.</li> </ul>

## 9.5 Système de santé canadien

Les FS du PAR dirigeront les clients vers des médecins, des dentistes et des fournisseurs de services de santé mentale (au besoin) peu après leur arrivée au Canada. En outre, ils les aideront à comprendre les principes fondamentaux du système de soins de santé canadien et à connaître les lieux où ils peuvent recevoir des services dans leur communauté.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Prendre rendez-vous avec un fournisseur de soins primaires (p. ex. médecin de famille) peu de temps après l'arrivée – consulter le tableau ci-après : **Services après l'arrivée exigés de la part d'un fournisseur de soins primaires ou d'un spécialiste.**
- Les cas qui nécessitent des soins urgents ou immédiats, selon la gravité de l'état des clients, auront été signalés dans la TPA pour que les FS planifient et préparent en conséquence l'arrivée des réfugiés.
  - **Par exemple, si l'on sait à l'avance qu'un client voyageant sur une civière doit être transporté directement de l'avion à l'hôpital, le FS du PAR doit prendre des dispositions au préalable auprès de l'hôpital afin d'assurer la présence de professionnels de la santé dans la salle d'urgence et de réserver un lit d'hôpital.**
- Les clients devraient faire l'objet d'un examen médical complet afin de relever des problèmes de santé n'ayant pas encore été signalés, d'examiner davantage l'évolution de problèmes de santé connus, de réévaluer leurs médicaments sous ordonnance ou de les aiguiller vers des spécialistes, s'il y a lieu.
- Vérifier au préalable si le fournisseur de soins primaires, le spécialiste ou le professionnel en santé mentale aura accès à un interprète, au téléphone ou en personne, qui connaît la langue du client.
- Rappeler aux clients d'apporter le relevé récapitulatif de leur examen médical aux fins de l'immigration lors de leur premier rendez-vous chez le médecin au Canada; cette mesure les aidera à obtenir plus tôt le traitement nécessaire et permettra d'éviter la reprise d'examens médicaux.

Services après l'arrivée exigés de la part d'un fournisseur de soins primaires ou d'un spécialiste	
Niveau d'urgence La TPA mentionne qu'un suivi doit être fait :	Mesure requise
Dans moins de huit semaines	<b>Suivi régulier</b> – Suivi auprès d'un fournisseur de soins primaires ou d'un spécialiste dans un délai de huit semaines [ou le nombre de semaines mentionné dans la TPA], sauf si le client signale un besoin immédiat.
Dans moins de deux semaines	<b>Suivi urgent</b> – Suivi auprès d'un fournisseur de soins primaires ou d'un spécialiste dans un délai de [nombre de semaines mentionné dans la TPA], sauf si le client signale un besoin immédiat.
Immédiatement après l'arrivée (dans moins de 48 heures)	<b>Suivi immédiat</b> – Suivi auprès d'un fournisseur de soins primaires ou d'un spécialiste dans un délai de [le nombre d'heures ou de jours précisé dans la TPA].
<b>Remarques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les FS du PAR doivent tenir compte du fait que le rendez-vous avec le fournisseur de soins primaires doit habituellement avoir lieu avant l'aiguillage vers un spécialiste.</li> <li>Si la TPA fait mention de la prise de médicaments sur ordonnance, le client devrait toujours consulter un fournisseur de soins primaires dans les deux semaines suivant son arrivée au Canada.</li> </ul>	

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Comprendre ce qui est couvert par l'assurance maladie provinciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les citoyens et les résidents permanents du Canada ont accès aux services médicaux et hospitaliers de nécessité médicale sans avoir à en assumer les frais.</li> <li>La section sur le PFSI ci-dessus décrit la couverture supplémentaire (p. ex. médicaments sur ordonnance, les lunettes ou soins dentaires urgents) qui est offerte aux clients du PAR qui n'ont accès à aucun régime privé ou public d'assurance maladie.</li> </ul>
Services aux francophones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les services de santé offerts en français peuvent varier selon la région.</li> <li>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les ressources destinées aux francophones dans une région donnée, y compris les services de santé, consulter la <a href="#">Carte interactive sur les communautés francophones</a>.</li> </ul>
Trouver des services médicaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon les besoins des clients, le FS du PAR les aidera à avoir accès un médecin de famille, des centres de santé communautaire, des cliniques sans rendez-vous, un hôpital, une salle d'urgence, des services de santé mentale, un hôpital pédiatrique, des spécialistes, un dentiste, etc.</li> </ul>
Infirmières praticiennes et infirmiers praticiens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les infirmiers praticiens sont des infirmiers autorisés qui possèdent une formation et une expérience supplémentaires.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ils peuvent établir des diagnostics chez des patients, fournir certaines formes de traitement, aiguiller les patients à des fins d'examens, et prescrire certains médicaments dans les milieux de soins primaires provinciaux et territoriaux.</li> </ul>
<b>Culture médicale au Canada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le médecin assurera la confidentialité des renseignements personnels du patient en matière de santé (« confidentialité du patient »).</li> <li>• Le médecin fournira des renseignements et des conseils médicaux au patient, mais ce dernier a le droit de prendre ses propres décisions au sujet de sa santé (« consentement éclairé »).</li> <li>• De façon générale, il faut consulter son médecin de famille avant de voir un spécialiste ou de se soumettre à des examens médicaux.</li> </ul>
<b>Vaccins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les provinces et tous les territoires offrent des programmes de vaccination (d'immunisation) visant à protéger les adultes et les enfants contre diverses maladies.</li> <li>• Si le client a été vacciné par l'entremise de l'OIM ou d'un autre organisme avant l'arrivée au Canada, ou si ses enfants l'ont été, il doit apporter son carnet de vaccination ou ceux de ses enfants lorsque son FS du PAR l'amène ou les amène consulter un médecin au Canada.</li> <li>• Il se peut également que le client doive fournir un carnet de vaccination à l'école de ses enfants.</li> </ul>
<b>Soutien en santé mentale et santé mentale des jeunes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reporter à la section 10 du chapitre 11 sur la <a href="#">santé mentale</a>, et aux liens sur le choc culturel et l'adaptation culturelle.</li> </ul>
<b>Santé sexuelle<sup>15</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La santé sexuelle devrait recevoir autant d'attention que les autres aspects de sa santé, comme la nutrition et l'activité physique. Le client doit envisager ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ S'informer, poser des questions et prendre des décisions éclairées;</li> <li>○ Se renseigner sur la protection contre les infections transmissibles sexuellement (ITS);</li> <li>○ Avoir des rapports sexuels protégés.</li> <li>○ Se respecter et respecter les choix des autres, et ne pas porter de jugement;</li> <li>○ Demander de l'aide en cas de relations sexuelles contre son gré;</li> <li>○ Aller régulièrement chez le médecin - pour les femmes, demander à faire le test Pap;</li> <li>○ S'informer s'il est une personne à risque de contracter une ITS et demander de faire des tests;</li> <li>○ Parler à ses enfants et à ses jeunes de la santé sexuelle.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Contrôle des naissances et</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il existe des moyens de contrôle des naissances et de planification familiale pour les hommes, les femmes et les jeunes. Ne pas hésiter à</li> </ul>

<sup>15</sup> Adapté de la page suivante :

<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/vie-saine/sante-sexuelle-promotion.html>.

### planification familiale

parler à son médecin pour se renseigner davantage sur les moyens qui sont offerts.

- En cas de grossesse non désirée, il est également possible de parler à son médecin pour s’informer des solutions qui sont offertes. De nombreuses communautés comptent aussi des cliniques de planification familiale et des cliniques d’avortement qui offrent des services et du counseling confidentiels, sans jugement et pro-choix<sup>16</sup>. Les lois sur cette question varient d’un pays à l’autre, mais l’avortement est légal au Canada et est couvert par l’assurance maladie provinciale.

## 9.6 Numéro d’assurance sociale<sup>17</sup>

Les FS du PAR doivent expliquer le numéro d’assurance sociale (NAS) aux clients et les aider à présenter une demande.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Dans certains endroits ou certaines circonstances exceptionnelles, des dispositions peuvent être prises avec les bureaux de Service Canada pour faciliter le traitement de groupes plus importants – que ce soit à un bureau de Service Canada ou à un autre endroit (p. ex. lieu d’hébergement temporaire des clients).
- Les FS du PAR devraient donc communiquer avec leur bureau de Service Canada local avant l’arrivée de groupes importants pour que Service Canada puisse avoir la possibilité de planifier un service à la clientèle et une réception de demandes efficaces; Service Canada peut notamment devoir prévoir de l’interprétation à distance (par téléphone), au besoin.
- Aider les clients à réunir les documents nécessaires pour présenter leur demande de NAS : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/numero-assurance-sociale/avant-demande.html>.
- Le formulaire de demande de NAS n’a pas besoin d’être rempli si la personne fait une demande en personne à un point de service de Service Canada.
- Accompagner le client au [bureau de Service Canada](#) le plus près afin qu’il présente sa demande de NAS; prévoir un interprète, s’il y a lieu.

### Objectifs du contenu

### Ce que les clients doivent savoir

<sup>16</sup> Cette expression s’entend du principe selon lequel les femmes ont le droit humain fondamental de décider quand et si elles auront des enfants, en fonction de leurs croyances morales et religieuses.

<sup>17</sup> Adapté de la page suivante :

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/numero-assurance-sociale.html>.

<b>Comprendre ce qu'est un NAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut posséder un NAS pour travailler au Canada ou pour présenter une demande en vue de bénéficier d'avantages et de programmes gouvernementaux.</li> <li>• Un NAS est un numéro à neuf chiffres qui est attribué par Service Canada au nom du gouvernement fédéral.</li> </ul>
<b>Admissibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants âgés de 12 ans et plus peuvent présenter leur propre demande de NAS.</li> <li>• Les parents et les personnes qui agissent légalement au nom du demandeur (par exemple, un tuteur légal ou un représentant personnel) peuvent également présenter une demande de NAS au nom d'un enfant qui n'a pas atteint l'âge de majorité en vigueur dans sa province ou son territoire, ou au nom d'un adulte à leur charge.</li> </ul>
<b>NAS pour les nouveau-nés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les clients ont un nouveau-né, ils peuvent présenter une demande de NAS pour celui-ci au moyen du Service d'enregistrement des nouveau-nés.</li> </ul>
<b>Cartes plastifiées ou format papier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La production de cartes d'assurance sociale plastifiées a pris fin; le gouvernement du Canada (Service Canada) attribue désormais le NAS en format papier (lettre de confirmation du NAS).</li> </ul>
<b>Utilisations appropriées du NAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il ne faut fournir son NAS que lorsque la situation l'exige. Il est possible de fournir son NAS dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ pour le présenter à un nouvel employeur, après avoir trouvé un emploi;</li> <li>○ pour produire sa déclaration de revenus;</li> <li>○ pour montrer à une institution financière avec laquelle on traite (une banque, par exemple) son revenu ou les intérêts qui nous sont versés;</li> <li>○ pour présenter une demande de prestations gouvernementales.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Protection du NAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le NAS est attribué à une seule personne et ne peut légalement être utilisé par quelqu'un d'autre.</li> <li>• Les clients ont la responsabilité de protéger leur NAS.</li> <li>• Les clients devraient mettre en lieu sûr les documents qui renferment leur NAS et des renseignements personnels; ils ne devraient pas garder leur NAS sur eux.</li> <li>• Le NAS ne devrait pas être communiqué à quiconque au téléphone ou par courriel; les banques, Service Canada, l'Agence du revenu du Canada (ARC) et IRCC ne demanderont jamais aux clients de divulguer leur NAS au téléphone ou par courriel.</li> </ul>
<b>Perte ou vol du NAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de perte ou de vol de la lettre de confirmation du NAS ou de la carte d'assurance sociale d'un client, Service Canada n'attribuera pas un nouveau NAS.</li> </ul>

- En cas d’oubli du NAS, on peut consulter sa déclaration de revenus, sur laquelle figure le NAS; il est également possible de demander une confirmation de son NAS en apportant à Service Canada les [pièces justificatives requises](#).
- Un nouveau NAS peut être attribué seulement dans les situations où l’utilisation frauduleuse du NAS a été prouvée.
- Si on soupçonne qu’une personne utilise son NAS de manière frauduleuse, il faut agir rapidement pour se prémunir contre les pertes personnelles et réduire au minimum les effets négatifs. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/numero-assurance-sociale/protoger.html>.

## 9.7 Allocation canadienne pour enfants<sup>18</sup>

Les FS du PAR doivent expliquer l’Allocation canadienne pour enfants (ACE) aux clients et les aider à présenter une demande.

Liste de tâches des FS du PAR	
• Aider les clients à présenter leur demande d’ACE en suivant les directives de l’ARC à la page suivante :	<a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/allocation-canadienne-enfants-aperçu/allocation-canadienne-enfants-comment-faire-demande.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/allocation-canadienne-enfants-aperçu/allocation-canadienne-enfants-comment-faire-demande.html</a> .
• Conformément à ces directives, s’assurer de remplir et de joindre l’ <a href="#">Annexe RC66SCH – Statut au Canada et état des revenus</a> .	

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Comprendre ce qu’est l’ACE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L’ACE est un montant non imposable versé chaque mois aux familles admissibles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans.</li> <li>• Elle peut comprendre la prestation pour enfants handicapés et les programmes provinciaux ou territoriaux connexes.</li> </ul>
Admissibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour être admissibles à l’ACE, les clients doivent remplir toutes les conditions suivantes :</li> </ul>

<sup>18</sup> Adapté de la page suivante :

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/allocation-canadienne-enfants-aperçu.html>.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ils doivent résider avec l'enfant, et l'enfant doit avoir moins de 18 ans.</li> <li>○ Ils doivent être les principaux responsables des soins et de l'éducation de l'enfant.</li> </ul>
Renseignements et documents requis pour présenter une demande d'ACE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NAS</li> <li>● Adresse permanente</li> <li>● Copie du certificat de naissance de l'enfant</li> <li>● CRP ou carte RP de tous les membres de la famille</li> <li>● Documents concernant la garde de l'enfant, s'il y a lieu</li> </ul>
Tenir ses renseignements à jour auprès de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Changement d'adresse : les versements de prestations et de crédits peuvent cesser si l'adresse n'est pas mise à jour auprès de l'ARC. Ce principe s'applique même si le dépôt direct est utilisé et le compte bancaire ne change pas. Consulter la page suivante pour déterminer comment faire le changement d'adresse : <a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/comment-changer-votre-adresse.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/tout-votre-declaration-revenus/comment-changer-votre-adresse.html</a>.</li> <li>● Il faut aviser également l'ARC en cas : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de changement de l'état matrimonial;</li> <li>○ d'inscription au dépôt direct, de changement à cet égard ou de la fin de l'inscription;</li> <li>○ de changement du nombre d'enfants à sa charge;</li> <li>○ de décès;</li> <li>○ d'une autre raison.</li> </ul> </li> <li>● Pour obtenir de plus amples renseignements sur les situations ci-dessus et d'autres types de situations, consulter la page suivante : <a href="https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/gardez-vos-renseignements-a-jour.html">https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/prestations-enfants-familles/gardez-vos-renseignements-a-jour.html</a>.</li> </ul>
Produire la déclaration de revenus tous les ans pour continuer de recevoir les prestations	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pour continuer les versements de prestations et de crédits auxquels ils ont droit, les clients doivent produire leur déclaration de revenus et de prestations tous les ans, même s'ils n'ont aucun revenu pour l'année.</li> <li>● Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la page suivante : <a href="#">Vos obligations fiscales – Nouveaux arrivants au Canada</a>.</li> </ul>

## 9.8 Inscription des enfants à l'école<sup>19</sup>

Les FS du PAR doivent aider les clients du PAR à inscrire leurs enfants à l'école.

Liste de tâches des FS de la PAR	
•	Pour veiller à ce que l'inscription à l'école des enfants d'âge scolaire de clients du PAR se déroule le plus efficacement possible, il est recommandé au FS du PAR de communiquer avec son conseil scolaire locale pour déterminer si l'un de ses employés en particulier sera la personne-ressource privilégiée pour les inscriptions des nouveaux clients du PAR.
•	Outre le déroulement sans heurt de l'inscription à l'école, l'établissement de relations de travail efficaces et de bonnes communications avec l'école ou le conseil scolaire local est essentiel, ce qui permet de : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ faciliter le processus d'information de l'école et du conseil scolaire de l'arrivée d'une famille ou d'une cohorte de RPG ayant des besoins particuliers qui concernent ses études et sa scolarité futures;</li> <li>○ s'assurer que l'école peut communiquer avec le FS du PAR en cas de problèmes particuliers visant les enfants ou leur famille, et est disposée à le faire.</li> </ul>
•	Si l'école locale compte des <b>TEE (Travailleurs de l'établissement dans les écoles)</b> le FS du PAR devrait s'assurer également d'établir des relations de travail efficaces et de bonnes communications avec eux, pour les raisons qui précèdent.
•	Le FS du PAR devrait envisager la possibilité d'offrir une orientation adaptée aux enfants et aux jeunes en fonction des thèmes présentés ci-après.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Écoles au Canada <sup>20</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le primaire et le secondaire sont les deux niveaux d'enseignement de base pour les enfants et les jeunes au Canada.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ École maternelle (niveau préscolaire)</li> <li>○ École primaire ou élémentaire (de la 1<sup>re</sup> à la 6<sup>e</sup> années)</li> <li>○ École intermédiaire (7<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> années)</li> <li>○ École secondaire (de la 9<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> années)</li> </ul> </li> <li>• L'année scolaire commence à la fin du mois d'août ou au début du mois de septembre et s'achève à la fin de juin.</li> </ul>

<sup>19</sup> Adapté des pages suivantes :

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/nouvelle-vie-canada/inscrire-ecole/primarie-secondaire.html> et

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/nouvelle-vie-canada/inscrire-ecole/vie-etudiante.html>

<sup>20</sup> Certains aspects du système scolaire du Québec peuvent différer de ceux du reste du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, consulter la page suivante :

<https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/etudiants/informer/systeme-quebecois.html>.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants vont généralement à l'école du lundi au vendredi tout au long de l'année scolaire, sauf pendant les congés. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il y a généralement des congés scolaires à Noël et au jour de l'An et souvent une semaine de congé en février, en mars ou en avril, qui s'appelle la semaine de relâche.</li> <li>○ Il y a également des journées pédagogiques, pendant lesquelles les enseignants travaillent, mais les enfants restent à la maison.</li> </ul> </li> <li>• Les élèves qui terminent la 12<sup>e</sup> année reçoivent un diplôme d'études secondaires.</li> <li>• Il y a des écoles francophones et anglophones à l'échelle du pays (même dans les régions où une langue est plus répandue que l'autre).</li> </ul>
<b>Choisir d'inscrire les enfants dans une école francophone ou anglophone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Canada ayant deux langues officielles, il y a des écoles francophones et anglophones dans différentes communautés à l'échelle du pays.</li> <li>• Toutefois, les possibilités d'études en français peuvent varier au sein des communautés où l'anglais est plus répandu, et les possibilités d'études en anglais peuvent différer au sein des communautés où le français est plus répandu.</li> <li>• Certaines écoles offrent aussi des programmes d'immersion en français ou en anglais.</li> <li>• Les FS du PAR expliqueront aux clients les possibilités qui s'offrent à eux dans leur ville ou leur communauté.</li> </ul>
<b>Conseil scolaire public ou catholique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines provinces comptent des conseils scolaires publics et catholiques (ou distincts).</li> <li>• Les FS du PAR informeront les clients des possibilités qui s'offrent à eux dans la communauté.</li> </ul>
<b>Documents et renseignements à apporter le jour de l'inscription</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au jour prévu de l'inscription des enfants, les clients devraient apporter les documents suivants (à confirmer par les FS du PAR, l'école ou le conseil scolaire). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Preuve de l'âge : certificats de naissance, passeports ou documents d'immigration</li> <li>○ Preuve d'adresse : contrat de location ou d'achat, factures de services publics ou relevé bancaire ou de carte de crédit</li> <li>○ Dossiers scolaires (s'il y a lieu)</li> <li>○ Carnets de vaccination</li> <li>○ Nom d'une personne à contacter en cas d'urgence</li> </ul> </li> </ul>
<b>Évaluation et détermination du niveau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'école ou le conseil scolaire évaluera les enfants et déterminera le niveau auquel ils doivent être inscrits et s'ils ont besoin d'une aide supplémentaire gratuite, comme des cours de français ou d'anglais.</li> </ul>
<b>Études postsecondaires au Canada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les clients souhaitent obtenir de plus amples renseignements sur les études postsecondaires au Canada et sur les coûts et l'aide financière, ils peuvent consulter cette <a href="#">page</a>.</li> </ul>

<b>Obligation légale des parents de s'assurer que les enfants fréquentent l'école</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La loi prévoit que les enfants au Canada doivent aller à l'école.</li> <li>• Selon la province ou le territoire, les enfants peuvent commencer l'école dès qu'ils ont de 4 à 6 ans et continuer jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 16 à 18 ans.</li> </ul>
<b>Classes mixtes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans la plupart des écoles, les garçons et les filles apprennent dans la même classe.</li> <li>• Il existe des écoles privées pour filles ou garçons exclusivement.</li> </ul>
<b>Religion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines provinces ont des écoles publiques catholiques séparées, auxquelles les élèves de toute religion peuvent être inscrits.</li> <li>• La majorité des communautés comptent également des écoles confessionnelles privées.</li> </ul>
<b>Manuels et fournitures scolaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les écoles prêtent certains manuels à leurs élèves.</li> <li>• Les parents devront acheter des fournitures scolaires à leurs enfants, comme des crayons et des feuilles de papier.</li> <li>• Le soutien du revenu du PAR prévoit une allocation scolaire initiale à cette fin, pour chaque enfant d'âge scolaire.</li> </ul>
<b>Besoins spéciaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les élèves peuvent obtenir de l'aide s'ils ont des besoins spéciaux, notamment sur le plan physique, cognitif, psychologique, affectif, comportemental ou linguistique.</li> </ul>
<b>Bulletins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants obtiennent plusieurs bulletins au cours de l'année scolaire; les parents peuvent ainsi connaître les progrès de leurs enfants.</li> </ul>
<b>Absences de l'école</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants doivent se présenter à l'école tous les jours; s'ils doivent s'en absenter pour des raisons personnelles ou de santé, les parents doivent en informer l'école.</li> </ul>
<b>Se rendre à l'école</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants peuvent se rendre à l'école et en revenir avec leurs parents, seuls (s'il y a lieu) ou en autobus scolaire.</li> <li>• Les parents peuvent se renseigner auprès de l'école au sujet des autobus scolaires et du transport en commun.</li> </ul>
<b>Fermetures d'école</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il arrive parfois que les écoles ferment pendant une journée ou plus durant l'hiver en raison de tempêtes de neige ou de froid intense. Dans un tel cas, les parents en seront informés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ par l'école;</li> <li>○ à la radio;</li> <li>○ à la télévision.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Code vestimentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enfants doivent suivre le code vestimentaire de l'école. Certaines écoles exigent le port de l'uniforme.</li> </ul>
<b>Activités parascolaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités parascolaires ont lieu avant ou après l'école, ou pendant l'heure du dîner.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces activités comprennent des sports, des activités artistiques ou des loisirs.</li> <li>• Certaines activités sont gratuites, d'autres ne le sont pas.</li> <li>• Chaque école offre différentes activités parascolaires aux élèves.</li> <li>• Ces activités peuvent aider les enfants à se faire des amis et à développer un sentiment d'appartenance, à s'adapter au système scolaire canadien et à développer de l'intérêt pour des domaines qui ne font pas partie du programme scolaire.</li> </ul>
<b>Sorties éducatives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les écoles organisent des sorties pour les élèves à des endroits qui serviront à leur éducation.</li> <li>• Les endroits visités peuvent comprendre des musées, des lieux de travail, des institutions culturelles, des quartiers de la ville, etc.</li> </ul>
<b>Intimidation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'intimidation est définie comme un comportement agressif intentionnel et répété, associé à une intention négative, qui est utilisé par une personne pour maintenir son pouvoir sur une autre personne.</li> <li>• L'intimidation n'est pas tolérée. Si un enfant fait l'objet d'intimidation, les parents devraient en parler à l'enseignant ou au directeur.</li> <li>• Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'intimidation et les programmes de prévention, consulter la page suivante : <a href="https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/intimidation.html">https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/intimidation.html</a>.</li> </ul>
<b>Travailleurs de l'établissement dans les écoles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nombreuses écoles comptent des travailleurs de l'établissement qui offrent du soutien aux enfants et aux jeunes nouveaux arrivants ainsi qu'à leurs parents.</li> <li>• Ces travailleurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ aident les familles de nouveaux arrivants à comprendre le fonctionnement du système scolaire et à mieux comprendre tous les sujets mentionnés ci-dessus;</li> <li>○ les renseignent sur d'autres aspects de la vie au Canada et les aiguillent vers d'autres experts ou d'autres sources d'aide;</li> <li>○ aident les élèves nouveaux arrivants à connaître le milieu scolaire;</li> <li>○ aident le personnel scolaire à comprendre ce qu'il en est de la vie scolaire pour les nouveaux arrivants.</li> </ul> </li> <li>• Si un travailleur de l'établissement est présent dans l'école que fréquentera les enfants des clients, le travailleur du FS du PAR ou le personnel scolaire s'assurera que les clients et leurs enfants le rencontrent.</li> </ul>



## 10 Orientation financière – Soutien du revenu et responsabilités financières

Le fait d’informer les clients au sujet de la prestation de soutien du revenu de leurs responsabilités financières permet de s’assurer qu’ils saisissent les rudiments du système financier canadien, ainsi que les principaux postes de leur budget de soutien du revenu, et leurs responsabilités financières précisées dans l’Accord relatif au soutien du revenu des bénéficiaires. L’objectif consiste à faire en sorte que les clients du PAR soient capables de gérer leur propre budget pendant et après la période de prestation des services du PAR.

### 10.1 Argent<sup>21</sup>

Les FS du PAR doivent informer les clients de l’apparence et de la valeur relative de la monnaie canadienne.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Monnaie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La devise officielle du Canada est le dollar canadien (\$).</li> <li>• Il y a 100 cents (¢) dans un dollar.</li> <li>• Les pièces de monnaie sont de différentes tailles, formes et couleurs. Les voici :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ pièce de cinq cents – 5 ¢</li> <li>○ pièce de dix cents – 10 ¢</li> <li>○ pièce de vingt-cinq cents – 25 ¢</li> <li>○ pièce d’un dollar également appelée « le huard » – 1 \$</li> <li>○ pièce de deux dollars – 2 \$</li> </ul> </li> <li>• Tous les billets de banque sont de la même taille, mais de couleurs différentes. Les billets les plus courants sont les coupures de :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5 \$ – bleu</li> <li>○ 10 \$ – violet</li> <li>○ 20 \$ – vert</li> <li>○ 50 \$ – rouge</li> <li>○ 100 \$ – brun</li> </ul> </li> </ul>
Taux de change	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin que les clients aient une idée de la valeur du dollar canadien par rapport à la devise de leur pays d’origine ou</li> </ul>

<sup>21</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyenneté/services/nouveaux-immigrants/nouvelle-vie-canada/planifier-finances.html>

	d’asile, le FS du PAR informera les clients du taux de change entre le dollar canadien et la devise qu’ils connaissent le mieux
<b>Envoi d’argent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les clients désirent envoyer de l’argent, ils ne devraient pas envoyer d’argent comptant. Ils devraient plutôt : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ utiliser un chèque ou un mandat bancaire;</li> <li>○ acheter un mandat à un bureau de poste ou à leur banque;</li> <li>○ transférer l’argent directement à un autre compte bancaire;</li> <li>○ virer de l’argent par l’intermédiaire de services privés d’émission de mandats et de virement d’argent.</li> </ul> </li> <li>• Certaines de ces transactions sont payantes. Les clients doivent s’assurer qu’ils connaissent les frais qui y sont rattachés avant de transférer de l’argent.</li> <li>• Pour obtenir de plus amples informations, veuillez vous référer à <a href="#">Options de paiement et transferts de fonds</a></li> </ul>

## 10.2 Activités bancaires<sup>22</sup>

Les FS du PAR doivent s’assurer que les clients ont un compte bancaire et leur montrer comment déposer et retirer de l’argent et comment payer des factures.

Liste de tâches des FS du PAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les FS du PAR doivent aider les clients à ouvrir un compte bancaire.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les FS du PAR doivent s’assurer que les clients ont un compte bancaire avant ou à la réception du premier versement de soutien du revenu.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les FS du PAR pourraient trouver utile de consacrer des efforts à établir des relations avec une ou plusieurs succursales bancaires, afin de sensibiliser le personnel bancaire à la réalité des RPG nouvellement arrivés.</li> <li>• De tels efforts peuvent faciliter le processus d’ouverture de comptes bancaires pour les nouveaux clients.</li> <li>• Ces efforts peuvent permettre de trouver un ou plusieurs choix bancaires idéaux pour les clients RPG, soit des comptes bancaires comportant peu ou pas de frais de services bancaires, et peut-être des banques qui peuvent émettre des cartes de crédit à faible taux d’intérêt dont la limite de crédit est peu élevée (p. ex. 500 \$).</li> </ul>

<sup>22</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/nouvelle-vie-canada/planifier-finances/banquer.html>

- De manière similaire à l'approche proposée dans le cas de Service Canada, les FS du PAR peuvent communiquer avec la banque locale avant l'arrivée d'un grand nombre de réfugiés afin que la succursale puisse planifier l'admission des clients et un service à la clientèle efficaces. La banque aura peut-être également à planifier des services d'interprétation par téléphone, au besoin.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
<b>La nécessité d'ouvrir un compte bancaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients doivent avoir un compte bancaire afin de recevoir le versement de leur prestation de soutien du revenu par chèque ou dépôt direct.</li> <li>• Un compte bancaire permet aux clients :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de faire et d'encaisser des chèques;</li> <li>○ d'utiliser les guichets automatiques bancaires (GAB);</li> <li>○ d'utiliser une carte de débit ou de crédit pour régler leurs achats.</li> </ul> </li> <li>• Les clients peuvent avoir accès à bon nombre de ces services en tout temps à un guichet automatique bancaire, au téléphone ou par Internet.</li> </ul>
<b>Ouverture d'un compte bancaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FS du PAR doit aider les clients à ouvrir un compte bancaire.</li> <li>• Les clients peuvent ouvrir un compte bancaire même s'ils n'ont pas d'emploi ou d'argent à déposer immédiatement.</li> </ul>
<b>Types d'institutions financières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients peuvent ouvrir des comptes chèques ou différents types de comptes bancaires auprès de diverses institutions financières :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ banques;</li> <li>○ coopératives de crédit;</li> <li>○ caisses populaires;</li> <li>○ sociétés de fiducie.</li> </ul> </li> <li>• Les FS du PAR suggéreront aux clients les banques qu'ils peuvent sélectionner en fonction de la proximité de ces dernières avec leur domicile ou d'autres considérations, mais les clients ont le droit de choisir la banque où ils souhaitent ouvrir leur premier compte.</li> </ul>
<b>Pièces d'identité requises pour l'ouverture d'un compte bancaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CRP et la carte d'assurance sociale du client délivrées par le gouvernement du Canada peuvent être utilisées pour ouvrir un compte bancaire.</li> <li>• Vous trouverez les autres pièces d'identité qui peuvent être utilisées pour ouvrir un compte bancaire à l'adresse suivante : <a href="https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-">https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-</a></li> </ul>

	<a href="http://www.financiere/services/activites-bancaires/ouvrir-compte-banque.html">financiere/services/activites-bancaires/ouvrir-compte-banque.html</a>
<b>Carte de débit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une carte de débit est une carte plastifiée qui peut être utilisée pour payer des biens et services ou pour retirer de l'argent directement du compte bancaire d'une personne. Des frais peuvent être facturés lors de l'utilisation d'une carte de débit.</li> <li>• Les institutions financières, comme les banques et les coopératives d'épargne et de crédit, donnent habituellement une carte de débit aux clients lorsqu'ils ouvrent un compte bancaire.</li> <li>• À la réception d'une carte de débit, il faut choisir un numéro d'identification personnel (NIP). Le NIP est un mot de passe numérique qui vérifie l'identité d'une personne. Il lui permet d'avoir accès aux informations de son compte bancaire.</li> <li>• <b>Le NIP est unique et doit être protégé</b> – une personne peut être tenue responsable de transactions non autorisées, soit des transactions que le détenteur du compte n'a pas effectuées ou approuvées, si elle ne protège pas son NIP.</li> </ul>
<b>Frais de carte de débit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des frais peuvent être imposés par un exploitant de guichets automatiques aux personnes qui ne sont pas ses clientes pour l'utilisation de son guichet automatique.</li> </ul>
<b>Utilisation de la carte de débit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FS du PAR doit montrer aux clients comment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ utiliser leur carte de débit au guichet automatique ou dans un magasin;</li> <li>○ payer des comptes à un guichet automatique ou en ligne.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Utilisation de chèques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le FS du PAR doit également montrer aux clients comment utiliser des chèques (le cas échéant).</li> </ul>

### 10.3 Crédit<sup>23</sup>

Le FS du PAR doit expliquer aux clients le concept d'achat par crédit et les responsabilités qui s'y rattachent.

Le crédit, tel qu'il est connu et compris en Amérique du Nord, n'est pas nécessairement disponible ou ne fonctionne pas nécessairement de la même manière partout dans le monde. Il importe

<sup>23</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/services/finance/dettes.html>

d'expliquer aux clients exactement comment fonctionne le crédit, ce dont il s'agit, ainsi que les avantages et les désavantages de son utilisation.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Avantages d'obtenir une carte de crédit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fait d'obtenir une carte de crédit à faible taux d'intérêt dont la limite de crédit est peu élevée permet aux particuliers d'effectuer des achats pour lesquels ils peuvent ne pas avoir l'argent actuellement, mais savent qu'ils l'auront dans un délai d'un mois.</li> <li>• Le fait d'obtenir une carte de crédit leur permet d'établir des antécédents en matière de crédit.</li> <li>• Les institutions financières offrent de nombreux types de cartes de crédit. Pour en comparer les caractéristiques et les coûts, les clients peuvent se référer à l'<a href="#">Outil de comparaison de cartes de crédit</a>. Ils peuvent demander une carte de crédit dans la plupart des banques, en ligne ou en personne.</li> </ul>
Comment les frais d'intérêt sont portés à la carte de crédit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'intérêt est le montant d'argent qu'un particulier paie s'il ne rembourse pas le solde complet de sa carte de crédit avant la date d'échéance. Il continuera à payer des intérêts jusqu'à ce qu'il rembourse entièrement le solde.</li> <li>• Les taux d'intérêt varient en fonction des institutions bancaires et des types de transactions. Par exemple, on peut payer 19 % d'intérêts sur des achats réguliers et 22 % sur des avances de fonds ou des opérations assimilées à des transactions en espèces. Les taux des cartes spécialisées et des cartes de crédit de commerçants peuvent être plus élevés.</li> <li>• Les relevés de carte de crédit et les contrats de carte de crédit indiquent clairement les taux d'intérêt à payer.</li> </ul>
Qu'est-ce qu'un dossier de crédit?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un dossier de crédit est un résumé des antécédents d'une personne en matière de crédit.</li> <li>• Il est créé lorsqu'une personne emprunte de l'argent ou fait une demande de crédit pour la première fois. Les prêteurs envoient les informations sur les comptes d'une personne aux agences d'évaluation du crédit, également connues sous le nom de bureaux de crédit.</li> </ul>
Qu'est-ce qu'une cote de crédit?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une cote de crédit est un nombre à trois chiffres qui découle des renseignements contenus dans un dossier de crédit. Il indique comment une personne gère le crédit et le risque qu'elle représente pour le prêteur qui lui prête de l'argent.</li> </ul>
Constituer/améliorer votre cote de crédit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une personne obtient des points en prenant des mesures qui démontrent qu'elle gère son crédit de manière responsable. Elle perd des points pour des choses qui démontrent qu'elle a de la difficulté à gérer le crédit. Dès lors :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les paiements doivent toujours être effectués à temps;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ le paiement minimum doit au moins être effectué si le plein montant dû ne peut être payé;</li> <li>○ l'emprunteur doit immédiatement communiquer avec le prêteur s'il croit qu'il éprouvera des difficultés à payer une facture;</li> <li>○ il ne faut pas sauter de paiement même si une facture est contestée.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Une personne ne doit pas dépasser sa limite de crédit. Elle devrait essayer d'utiliser moins de 35 % de son crédit disponible.</li> </ul>
--	---

## 10.4 Prêts aux immigrants

Dans le cadre du Programme de prêts aux immigrants d'IRCC, et tel qu'expliqué dans la section 2.3, des prêts de transport sont octroyés à la majorité des réfugiés réinstallés pour payer leurs frais de transport jusqu'à leur destination finale.

Les prêts à l'établissement, par ailleurs, peuvent être octroyés pour aider à payer :

- Les besoins essentiels pour s'établir au Canada, lorsque l'existence d'un besoin est établie.
  - Il peut s'agir du loyer et des dépôts pour services publics, des articles ménagers supplémentaires et des dépenses accessoires, au besoin.
- Certains coûts liés à l'accès au marché du travail.
  - Par exemple, l'achat des outils ou des vêtements de travail requis lors de l'obtention d'un emploi particulier, ainsi que les frais d'examen menant à l'obtention d'un permis permettant d'accepter une offre d'emploi.

Objectifs du contenu	Ce que le client doit savoir
Ajout du prêt à l'établissement aux autres prêts aux immigrants	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le montant du prêt à l'établissement sera ajouté à tous les autres prêts aux immigrants, comme le prêt de transport, qui a probablement déjà été octroyé au client.</li> </ul>
Entrée en vigueur du prêt	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Depuis février 2017, les prêts aux immigrants ne portent pas intérêt.</li> <li>● Les prêts de transport et d'admissibilité sont remboursables à partir de 12 mois après l'arrivée, tandis que les prêts à l'établissement sont remboursables à partir de 12 mois suivant l'octroi du prêt.</li> </ul>
Remboursement du prêt	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Au cours des premiers mois suivant leur arrivée, les clients devraient recevoir un relevé indiquant le montant dû, les modes de paiement et le calendrier de remboursement qui commence après le 12<sup>e</sup> mois suivant l'arrivée.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes qui ne peuvent commencer à rembourser leur prêt immédiatement peuvent communiquer avec les <b>Services de recouvrement d'IRCC (1-800-667-7301)</b> afin de prendre d'autres dispositions.</li> <li>• Les clients qui peuvent commencer à rembourser leur prêt avant de recevoir le premier relevé sont autorisés à le faire. Ils doivent appeler les Services de recouvrement avant d'effectuer un tel remboursement. Les paiements reçus avant l'ouverture du compte prêt seront portés au crédit du compte.</li> </ul>
<p><b>Aviser les Services de recouvrement d'un changement d'adresse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon les instructions figurant au verso du contrat de prêt, il incombe au bénéficiaire du prêt d'aviser par écrit les Services de recouvrement de tout changement d'adresse dans un délai de 10 jours.</li> </ul>

## 10.5 Soutien du revenu du PAR

Le soutien du revenu du PAR se compose habituellement d'un versement initial pour aider les RPG à s'installer au Canada et d'une allocation mensuelle de soutien du revenu pour le logement et les besoins de base (y compris la nourriture et les frais accessoires). Le montant versé devrait correspondre aux taux de base de l'aide sociale en vigueur dans la province de résidence du client et l'allocation de transport mensuelle est calculée en fonction du coût des transports en commun dans sa communauté. Les allocations mensuelles de soutien du revenu du PAR peuvent également inclure des suppléments discrétionnaires, comme le supplément du logement du PAR, qui sont versés en fonction d'un besoin établi.

Ce soutien financier mensuel peut être octroyé jusqu'à un an après l'arrivée ou jusqu'à ce que les RPG soient en mesure de subvenir eux-mêmes à leurs besoins, selon la première éventualité.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Donner un aperçu de la prestation de soutien du revenu en vertu du PAR.
- Passer en revue l'**Accord** relatif au soutien du revenu pour les bénéficiaires avec le client. S'assurer qu'il comprend chaque article de l'accord.
- Dans certaines villes où il n'y a pas de bureau local d'IRCC, le FS du PAR devra, sur demande d'IRCC, faire signer l'accord relatif au PAR par le client.
- Expliquer en quoi consiste le seuil de 50 % de la mesure d'incitation à l'emploi, selon le [Guide IP3 d'IRCC – Traitement au Canada des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et les personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières, partie 2](#).
- Aider le client à remplir le formulaire [Déclaration de fonds et de biens](#) qui doit être remis à IRCC.

- Demander le dépôt direct en remplissant le formulaire [Demande de virement automatique – Paiements aux bénéficiaires du PAR](#) (disponible à l'interne seulement – veuillez demander ce formulaire à votre agent d'IRCC).
- Selon les directives du formulaire, envoyer le formulaire par la poste à la Direction générale des opérations financières d'IRCC accompagné d'un spécimen de chèque du client.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Aperçu du soutien du revenu du PAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le soutien du revenu du PAR n'est pas une prestation que le client reçoit automatiquement, mais plutôt un privilège assorti d'une obligation pour le bénéficiaire de tout mettre en œuvre pour devenir autonome dès que possible.</li> <li>• L'aide peut être refusée, réduite ou interrompue.</li> </ul>
Versement initial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients admissibles recevront un versement initial peu après leur arrivée.</li> <li>• Ce versement pourrait inclure des allocations non remboursables pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des vêtements</li> <li>○ des articles ménagers</li> <li>○ de la literie</li> <li>○ des produits de première nécessité</li> <li>○ les frais d'installation du téléphone ou des services publics</li> <li>○ des meubles, sauf si un ou plusieurs de ces articles sont directement fournis au client</li> <li>○ les frais pour la rentrée scolaire (le cas échéant)</li> <li>○ des allocations de subsistance pour payer, entre autres, le logement, la nourriture et le transport, ainsi qu'une allocation de communication</li> </ul> </li> </ul>
Versement mensuel de la prestation de soutien du revenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le versement mensuel de la prestation de soutien du revenu couvre ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le logement</li> <li>○ la nourriture</li> <li>○ le transport</li> <li>○ l'allocation de communication</li> </ul> </li> </ul>
Calendrier des versements de soutien du revenu du PAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les allocations de la prestation de soutien du revenu du PAR sont habituellement versées chaque mois.</li> </ul>
Mode de paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients vont habituellement recevoir leur versement initial sous forme de chèque, mais tous les autres versements seront effectués par dépôt direct à moins de circonstances exceptionnelles.</li> </ul>
Changement d'adresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients doivent aviser le FS du PAR et l'agent du PAR d'IRCC de tout changement d'adresse.</li> </ul>

- Les clients qui déménagent dans une autre province doivent en aviser leur FS du PAR et l'agent d'IRCC dès que possible afin d'éviter tout retard dans la réception de leur soutien du revenu du PAR (voir le [chapitre 6 : Migration secondaire](#)).
- Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au [Guide IP3 d'IRCC - Traitement au Canada des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et les personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières, partie 2](#).

## 10.6 Établissement d'un budget

Les FS du PAR doivent aider les clients à comprendre comment utiliser leur soutien du revenu le plus efficacement possible.

Liste de tâches des FS du PAR	
• Expliquer aux clients ce que seront leurs dépenses mensuelles et le montant d'argent qu'ils recevront de toutes les sources (p. ex. le PAR, l'Allocation canadienne pour enfants).	
• Expliquer la différence entre les articles essentiels et non essentiels (p. ex. des vêtements chauds versus des appareils électroniques, tels que les modèles les plus récents de télévision ou de téléphone cellulaire).	
• S'assurer que les clients comprennent bien comment l'argent qu'ils recevront devrait être dépensé.	

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Soutien du revenu du PAR pour couvrir les besoins essentiels et immédiats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients recevront juste assez d'argent en soutien du revenu pour couvrir leurs besoins essentiels.</li> </ul>
Versement initial de soutien du revenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Même si le versement initial de soutien du revenu semble être un montant considérable, il ne couvre que les besoins essentiels et n'est versé qu'une seule fois.</li> </ul>
Comprendre le versement de votre soutien du revenu du PAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque composante du versement de soutien du revenu du PAR est prévue pour couvrir un besoin particulier.</li> <li>• Les intervenants du FS du PAR ou l'agent du PAR d'IRCC doivent aider les clients à comprendre exactement ce pour quoi ils reçoivent un versement.</li> </ul>
Dépenses excessives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si un client dépense à outrance ou envoie tout l'argent qu'il reçoit dans son pays d'origine, il n'aura pas le droit de recevoir des fonds supplémentaires.</li> </ul>

**Passage à l'aide sociale provinciale après 12 mois**

- S'ils passent à l'aide sociale provinciale après 12 mois au Canada, ils doivent planifier et établir un budget en fonction d'une baisse possible de revenu ou d'un léger délai entre les deux revenus.

## 10.7 Tutelle / curatelle des biens

Il arrive que des clients du PAR soient mentalement inaptes et ne soient pas en mesure de gérer leur fonds de soutien du revenu du PAR. Le PAR vise à s'assurer que les droits personnels sont respectés et que les clients sont protégés par la loi. Il incombe au tuteur ou curateur des biens de gérer les biens du bénéficiaire inapte, soit tout ce qu'il possède. Il peut ainsi avoir à gérer les fonds nécessaires pour les soins de cette personne et prévoir une allocation.

Il existe deux types de tuteur ou curateur des biens, soit des tuteurs ou curateurs informels et officiels. L'option de prédilection du PAR est la tutelle ou curatelle informelle dans le cadre de laquelle l'administrateur financier nommé signe une déclaration précisant qu'il recevra les fonds au nom du client du PAR et qu'il les utilisera pour combler les besoins du RPG. À titre d'exemple, les amis ou les membres de la famille peuvent agir comme administrateurs informels. Si le client ne peut avoir recours à un administrateur financier informel, une tutelle ou curatelle officielle des biens devra être établie devant les tribunaux.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Prendre des dispositions pour obtenir un avis médical/une évaluation médicale de l'incapacité du client du PAR.
- Apporter son aide pour les demandes d'audience en vue de nommer un tuteur ou un curateur des biens, le cas échéant.

### Ressources :

- [Guide IP3 d'IRCC – Traitement au Canada des réfugiés au sens de la Convention outre-frontières et les personnes protégées à titre humanitaire outre-frontières, partie 2](#)
- [Accord du bénéficiaire du soutien du revenu du PAR, IP3, partie 2 \(appendice B – annexe 2\)](#)

## 11 Orientation immédiate et essentielle

Une orientation immédiate et essentielle aide les clients du PAR à acquérir les compétences pour vivre de façon sécuritaire et autonome au Canada. Si possible, les thèmes de la séance d'orientation doivent être adaptés pour mieux répondre aux besoins des clients ou des groupes de clients.

L'orientation immédiate et essentielle est généralement offerte alors que le client du PAR vit dans un lieu d'hébergement temporaire, à l'exception de l'orientation relative aux compétences de vie qui est généralement offerte une fois que le client du PAR a emménagé dans son logement permanent.

### 11.1 Communications et médias

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Service d'urgence 911	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'urgence, composer le 911.</li> <li>• Ces appels sont gratuits, y compris dans les téléphones publics.</li> <li>• N'hésitez pas à composer ce numéro pour demander de l'aide en cas d'urgence médicale ou autre.</li> </ul>
Téléphones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De règle générale, le coût des services de téléphonie cellulaire est plutôt élevé au Canada. Assurez-vous de vous renseigner sur les différents choix de téléphones et de forfaits afin de comprendre les divers services, frais et engagements.</li> <li>• Il existe trois grands types de services de téléphonie cellulaire au Canada :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les services postpayés;</li> <li>○ les paiements après service;</li> <li>○ les cartes SIM prépayées.</li> </ul> </li> <li>• Les téléphones cellulaires achetés récemment peuvent être déverrouillés sans frais.</li> <li>• Si vous envisagez de signer un contrat de service, vérifiez quelles sont les pénalités financières si vous y mettez fin plus tôt que prévu ou quels sont les frais de remplacement ou de réparation de votre téléphone. Ne prenez aucun engagement à long terme que vous ne pourriez pas respecter.</li> <li>• Le coût d'utilisation de services qui ne font pas partie de votre forfait peut être très élevé (p. ex. l'utilisation de données supplémentaires, les appels interurbains ou l'envoi de messages textes à l'étranger). Examinez la possibilité de souscrire à un forfait spécial ou d'ajouter des services à votre forfait régulier en fonction de vos besoins.</li> <li>• Pour en savoir plus sur l'achat d'un téléphone cellulaire au Canada, veuillez vous rendre à la page <a href="http://Etablissement.org">Etablissement.org</a>.</li> </ul>

<p><b>Internet</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, de nombreuses personnes utilisent Internet pour chercher un emploi et poser leur candidature à des postes, effectuer leurs transactions bancaires, se renseigner sur une grande variété de produits et les acheter, faire des appels téléphoniques, utiliser les médias sociaux, regarder la télévision et lire les nouvelles.</li> <li>• Bon nombre de bibliothèques publiques offrent un service Internet. De plus, si vous possédez déjà un appareil sans fil, vous pouvez vous rendre à certains endroits qui offrent un accès sans fil gratuit (également appelés points d'accès Wi-Fi), notamment les cafés et de nombreux restaurants.</li> <li>• Consultez la page <a href="#">Services Internet offerts aux Canadiens</a> pour obtenir de plus amples renseignements et la page « Comment obtenir une connexion Internet? » du site <a href="#">Etablissement.org</a>.</li> </ul>
<p><b>Services postaux canadiens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postes Canada est responsable des services postaux au Canada. Grâce à Postes Canada, vous pouvez envoyer du courrier et des colis n'importe où dans le monde et en recevoir de tous les pays.</li> <li>• Votre FS du PAR vous montrera où se trouvent le bureau de poste et la boîte postale les plus près.</li> <li>• Lorsque vous emménagez dans votre logement permanent, assurez-vous de savoir où se trouve votre boîte aux lettres et de vérifier tous les jours ou aux deux jours si vous avez reçu du courrier. Des documents importants, comme votre carte de résident permanent et votre carte d'assurance maladie provinciale, vous seront envoyés par la poste.</li> <li>• Vous pouvez acheter des timbres au bureau de poste et y envoyer directement votre courrier. Le personnel du bureau de poste peut vous indiquer le montant d'affranchissement nécessaire pour la lettre que vous envoyez.</li> <li>• Votre FS du PAR peut également vous montrer quelle est la norme au Canada pour écrire l'adresse du destinataire et celle de l'expéditeur</li> </ul>

## 11.2 Administration du ménage

Les clients du PAR doivent pouvoir administrer un ménage dans le contexte canadien.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Déchets et recyclage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, il est d'usage de séparer les ordures, les matières recyclables et, à certains endroits, les déchets organiques.</li> <li>• Votre FS du PAR vous expliquera les directives dans votre ville et vous aidera à vous renseigner sur l'horaire de la collecte.</li> <li>• Au Canada, il est inacceptable de jeter des déchets au sol. Lorsque vous êtes dans un endroit public, assurez-vous de jeter vos ordures ou vos matières recyclables dans les bacs appropriés.</li> </ul>
Laveuses, sècheuses et laverie publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nécessaire, votre FS du PAR vous indiquera où et comment utiliser les laveuses et sècheuses de votre lieu d'hébergement temporaire, de votre logement permanent ou d'une laverie, s'il y en a une près de chez vous.</li> </ul>
Appareils de cuisine courants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au besoin, votre FS du PAR vous montrera comment utiliser les appareils de cuisine de votre lieu d'hébergement temporaire ou permanent.</li> </ul>
Systèmes de chauffage et de climatisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre FS du PAR vous montrera comment utiliser et ajuster le système de chauffage (et le système de climatisation, le cas échéant) de votre logement permanent.</li> </ul>
Détecteurs de fumée et de dioxyde de carbone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre FS du PAR vous indiquera où sont situés les détecteurs de fumée et de dioxyde de carbone et vous expliquera l'importance capitale de vous assurer que leurs piles fonctionnent pour la sécurité de votre famille et de tous les autres résidents de votre immeuble.</li> </ul>

### 11.3 Dualité linguistique et orientation au sujet des communautés francophones et acadiennes locales

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Dualité linguistique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le français est l'une des deux langues officielles du Canada. La plupart des Canadiens francophones habitent au Québec. Toutefois, plusieurs vivent dans d'autres provinces et territoires du Canada.</li> <li>• La concentration des <a href="#">communautés francophones et acadiennes</a> dans les villes et les villages hors du Québec varie. La langue de travail dans ces communautés est habituellement l'anglais.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nombreuses raisons peuvent vous inciter à choisir de vous établir dans une communauté francophone ou acadienne hors Québec. Vous et votre famille serez en mesure de : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ profiter de possibilités d'emploi en français et en anglais;</li> <li>○ parler en français et en anglais dans la vie de tous les jours;</li> <li>○ apprendre l'anglais ou perfectionner vos compétences dans cette langue;</li> <li>○ fréquenter des écoles de langue française;</li> <li>○ profiter de services communautaires, de soins de santé ou de services de garde en français;</li> <li>○ obtenir l'aide de votre communauté pour vous établir.</li> </ul> </li> <li>• Remarque : les services communautaires, d'éducation et de santé sont gérés par les provinces et territoires. L'offre de ces services en français dépend de la région.</li> </ul>
Services d'établissement en français	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre FS du PAR vous indiquera les services d'établissement en français financés par IRCC qui pourraient être offerts dans votre communauté : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ formation linguistique en français dans le cadre des services d'établissement (alphabétisation en FLS, ou niveaux de base, intermédiaire ou avancé en formation linguistique en français; CLIC en ligne);</li> <li>○ activités permettant de tisser des liens avec des bénévoles francophones ou acadiens dans le cadre de programmes axés sur les liens communautaires.</li> </ul> </li> </ul>
Services de santé en français	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre FS du PAR vous indiquera les hôpitaux, cliniques ou établissements de santé francophones, ainsi que les services en santé mentale offerts en français (s'il y a lieu).</li> </ul>
Écoles francophones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous découvrirez les écoles primaires et secondaires francophones, ainsi que les collèges et universités francophones.</li> </ul>
Quartiers francophones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous serez informé de tous quartiers francophones dans votre communauté. Vous pourriez exprimer le souhait de vivre dans une communauté francophone ou acadienne lorsque vous chercherez un logement permanent.</li> </ul>
Où trouver des établissements culturels francophones ou des activités en français	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On vous indiquera où se trouvent les centres communautaires francophones et acadiens ou les carrefours culturels francophones ou acadiens et on vous informera des activités</li> </ul>

publiques qui peuvent se dérouler dans votre communauté, comme des festivals, des théâtres, etc.

Visitez le site [Les communautés francophones du Canada](#) pour en apprendre davantage sur ces communautés :

- l'histoire des communautés francophones et acadiennes;
- comment accéder à des services de santé et d'éducation en français;
- où et comment découvrir ou avoir accès à la culture, aux festivals ou aux médias francophones ou acadiens;
- les types d'emplois disponibles;
- où et comment avoir accès aux services d'établissement offerts en français.

## 11.4 Transport public et communauté locale

Les FS du PAR doivent s'assurer que les clients connaissent le transport en commun de leur communauté et sont à l'aise de l'utiliser (par ex. les autobus, les trains de banlieue locaux et le métro). Ils pourront ainsi se déplacer et devenir autonomes peu après leur arrivée. Il sera utile pour les clients de recevoir des renseignements clés sur leur localité.

### Liste de tâches des FS

- Les FS du PAR doivent montrer aux clients comment accéder au réseau de transport en commun de leur communauté, notamment comment le réseau fonctionne, les heures de service, le prix du billet, les tarifs réduits offerts, les cartes, etc.
- Ils doivent montrer aux clients comment se rendre à des endroits clés de leur communauté, comme les hôpitaux, les écoles, les lieux de culte, les parcs, les installations récréatives et les services d'établissement.
- Ils doivent montrer aux clients où acheter des aliments, notamment où trouver les dates de péremption sur les produits, et leur donner des conseils pour trouver de bons prix.
- Ils doivent aborder des sujets comme les ventes, les circulaires, les achats judicieux, les prix réduits des articles imparfaits, les ventes privées, etc.
- Ils doivent donner des renseignements généraux sur la communauté locale des clients, comme les populations, les services et les infrastructures, etc.
- Ils doivent donner des renseignements relatifs à la sécurité, comme les secteurs de la ville qui sont jugés moins sécuritaires que d'autres et comment chercher de l'aide ou du secours, au besoin.

## 11.5 Climat du Canada

Les FS du PAR doivent informer les clients des températures extrêmes qu'ils peuvent ressentir au Canada.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Saisons	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, il y a quatre saisons distinctes : le printemps, l'été, l'automne et l'hiver.</li> </ul>
Prévisions météorologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les Canadiens consultent habituellement les prévisions météorologiques tous les jours (au journal télévisé ou sur les réseaux météorologiques, à la radio, dans le journal ou en ligne) afin de savoir comment se vêtir le mieux possible pour la journée.</li> </ul>
Hiver	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'hiver est très froid dans la plupart des régions. Les températures restent souvent au-dessous de zéro degré Celsius.</li> <li>• Le sol se couvre de neige vers décembre et demeure enneigé jusqu'en mars ou avril.</li> <li>• Dans le sud-ouest de la Colombie-Britannique (dans les régions de Victoria et de Vancouver), les précipitations sont plus souvent sous forme de pluie que de neige.</li> <li>• Selon la région du monde d'où vous venez, vous pourriez être très étonné du froid et de la neige durant votre premier hiver au Canada.</li> </ul>
Vêtements d'hiver <sup>24</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous n'avez pas reçu de manteau d'hiver, de bottes, de chapeau et de gants à l'aéroport lors de votre arrivée au Canada, vous recevrez un supplément d'argent dans le cadre de la prestation de soutien du revenu du PAR pour acheter ces articles pour vous et vos enfants.</li> <li>• Votre FS du PAR vous indiquera également les meilleurs endroits pour magasiner et acheter ces articles à un prix raisonnable. Si vous avez besoin d'autres articles, il vous indiquera où trouver des centres de dons ou des friperies dans votre communauté.</li> <li>• Le vent peut vous donner l'impression que les températures sont beaucoup plus froides qu'elles ne le sont. En hiver, les bulletins météo mentionnent le refroidissement éolien. Par</li> </ul>

<sup>24</sup> Adapté de la page suivante : <https://etablissement.org/ontario/vie-quotidienne/magasiner/magasiner/comment-devrais-je-m-habiller-pour-l-hiver-en-ontario/>

	<p>exemple, la température peut être de -15 °C, alors que le refroidissement éolien donne l'impression qu'il fait -25 °C.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous et votre famille devriez porter des chapeaux ou des tuques et vous assurer de vous couvrir les oreilles, particulièrement lorsqu'il vente. Si vous n'en portez pas, il est fort probable que vous subissiez des engelures aux oreilles.</li> <li>• Lors des jours les plus froids d'hiver, la plupart des gens oublient la mode et préfèrent les vêtements chauds plutôt que le style. Vous et votre famille ne devriez pas vous sentir ridicules lorsque vous portez un manteau d'hiver chaud, un chapeau, des gants et des bottes. En fait, vous devriez vous assurer que vous et vos enfants êtes habillés assez chaudement en hiver.</li> <li>• Vous trouverez une vidéo et une fiche d'information sur la façon de se vêtir en hiver à l'adresse :  <a href="https://etablissement.org/ontario/education/ecole-elementaire-et-ecole-secondaire/renseignements-d-ordre-general-sur-l-ecole/comment-se-vetir-en-hiver/">https://etablissement.org/ontario/education/ecole-elementaire-et-ecole-secondaire/renseignements-d-ordre-general-sur-l-ecole/comment-se-vetir-en-hiver/</a></li> </ul>
Été	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'été s'étire de juin à septembre environ et les températures varient de chaudes à très chaudes.</li> <li>• Les températures de jour oscillent entre 20 et 30 degrés Celsius ou centigrade (68 et 86 degrés Fahrenheit) ou plus.</li> <li>• Dans le sud de l'Ontario et du Québec, le temps est souvent très humide.</li> </ul>
Automne et printemps	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'automne et le printemps sont des saisons de transition durant lesquelles le temps se rafraîchit ou à l'inverse se réchauffe progressivement. Pendant ces saisons, les précipitations sont abondantes.</li> </ul>

## 11.6 Droits et responsabilités<sup>25</sup>

Les FS du PAR doivent faire connaître aux clients leurs droits et responsabilités, ainsi que la *Charte canadienne des droits et libertés*.

<sup>25</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/apprendre-sujet-canada/droits-personne.html>

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Charte canadienne des droits et libertés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> fait partie intégrante de la Constitution du Canada.</li> <li>• Elle vous protège dès votre arrivée au Canada.</li> <li>• Elle définit les valeurs que les Canadiens respectent.</li> <li>• Elle précise les types de droits et libertés de la personne auxquels vous pouvez vous attendre dans ce pays.</li> </ul>
Les droits reconnus par la Charte canadienne des droits et libertés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ à la vie, à la liberté et à la sécurité personnelle;</li> <li>○ à un procès équitable, qui respecte tous vos droits juridiques;</li> <li>○ d’être présumé innocent jusqu’à preuve du contraire;</li> <li>○ de parler à un avocat dès que possible en cas d’arrestation;</li> <li>○ à la même protection et au même bénéfice de la loi, sans discrimination.</li> </ul> </li> <li>• La liberté : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de conscience et de religion;</li> <li>○ de pensée, de croyance, d’opinion et d’expression;</li> <li>○ de presse et d’autres médias.</li> </ul> </li> <li>• La liberté : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de se joindre à des groupes;</li> <li>○ de tenir des réunions pacifiques.</li> </ul> </li> <li>• La protection contre : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les fouilles ou les saisies abusives;</li> <li>○ la détention ou l’emprisonnement sans raison valable.</li> </ul> </li> </ul>
Droits des enfants <sup>26</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La <i>Convention relative au droits des enfants</i>, ainsi que ses trois protocoles facultatifs, englobent tous les droits civils et politiques ainsi que les droits économiques, sociaux et culturels des enfants. Ceci est reflété dans les principes directeurs de la Convention : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Définition de ce qu’est un enfant</b> : Ce principe définit un enfant comme étant une personne âgée de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable. Le Comité des droits de l’enfant encourage les gouvernements à revoir l’âge de la majorité si elle est</li> </ul> </li> </ul>

<sup>26</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/droits-enfants.html>

	<p>fixée à moins de 18 ans et à accroître le niveau de protection de tous les enfants de moins de 18 ans.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Non-discrimination</b> : Selon ce principe, nul enfant ne doit être traité de façon injuste sous quelque prétexte que ce soit. Les enfants ne devraient pas être victimes de discrimination en fonction de leurs race, religion ou aptitudes; de ce qu'ils pensent ou disent; du type de famille de laquelle ils proviennent; de l'endroit où ils vivent, de la langue qu'ils parlent, de l'occupation de leurs parents, de leur genre, de leur culture, de leur handicap (le cas échéant) ou de leurs moyens financiers.</li> <li>○ <b>Intérêt supérieur de l'enfant</b> : Selon ce principe, dans toutes les décisions qui concernent les enfants, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale. Tous les adultes, notamment ceux qui prennent des décisions relatives aux budgets, aux politiques et aux lois, doivent agir en fonction de l'intérêt des enfants. Lorsqu'ils prennent des décisions, les adultes doivent penser aux conséquences que leurs décisions auront sur les enfants.</li> <li>○ <b>Le droit à la vie, à la survie et au développement</b> : Les enfants ont droit à la vie. Les gouvernements devraient veiller à assurer la survie et le développement de l'enfant.</li> <li>○ <b>Respect des opinions exprimées par l'enfant</b> : Selon ce principe, les enfants ont droit de dire ce qu'ils aimeraient qui se produisent et de voir leurs opinions prises en compte. Cela ne signifie pas que les enfants peuvent dire quoi faire à leurs parents. Cette Convention encourage les adultes à écouter les opinions des enfants et à leur faire prendre part aux décisions, mais cela ne donne pas aux enfants une autorité sur les adultes. Ce principe n'entre pas en conflit avec le droit et la responsabilité des parents d'exprimer leurs opinions sur des questions qui concernent leurs enfants.</li> </ul>
Réconciliation et droits des autochtones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Afin de découvrir comment le gouvernement du Canada travaille à faire avancer la réconciliation et à renouveler sa relation avec les Autochtones, une relation fondée sur la</li> </ul>

	reconnaissance, le respect, la coopération et le partenariat, veuillez vous rendre à l'adresse suivante : <a href="https://www.rcaanc-cirnac.gc.ca/fra/1400782178444/1529183710887">https://www.rcaanc-cirnac.gc.ca/fra/1400782178444/1529183710887</a>
<b>Droits des personnes LGBTQ2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes LGBTQ2 sont égales devant la loi.</li> <li>• Les personnes LGBTQ2 sont protégées de la discrimination.</li> <li>• En vertu de la loi canadienne, l'orientation et l'identité sexuelles sont des motifs de discrimination interdits dans les domaines public et privé.</li> </ul>
<b>Vos droits et responsabilités en tant que résident permanent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En tant que résident permanent, vous avez également le droit de : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ déménager et d'élire domicile dans n'importe quelle province;</li> <li>○ obtenir un emploi ou changer d'emploi (sans risquer de perdre votre statut de RP).</li> </ul> </li> <li>• Les gens qui vivent au Canada sont tenus : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de comprendre et de respecter les lois canadiennes;</li> <li>○ de protéger le patrimoine multiculturel du Canada;</li> <li>○ de permettre aux autres Canadiens de jouir de leurs droits et libertés.</li> </ul> </li> <li>• Lorsque vous vous établissez au Canada, vous devez vous informer des diverses politiques et contribuer à l'amélioration de votre communauté et du pays.</li> </ul>
<b>Multiculturalisme canadien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Canada compose depuis longtemps avec différentes langues, cultures et religions.</li> <li>• Tous sont encouragés à conserver leurs traditions familiales et culturelles qui sont conformes aux valeurs canadiennes, comme la dignité humaine et l'égalité devant la loi.</li> </ul>
<b>Égalité entre les femmes et les hommes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les femmes et les hommes sont égaux devant la loi.</li> </ul>
<b>Discrimination<sup>27</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La discrimination consiste à traiter les personnes différemment en raison d'une particularité. La discrimination fondée sur un des motifs suivants est interdite : la religion ou croyance, l'état matrimonial, le sexe, la grossesse ou une maladie liée à la grossesse, l'orientation ou l'identité sexuelle, la déficience, l'âge (18 ans ou plus), la couleur, l'origine, la nationalité, le lieu de naissance, la race réelle ou perçue, la</li> </ul>

<sup>27</sup> Tiré de la page suivante : <http://newli.plea.org/government/human-rights/protection-against-discrimination> (en anglais seulement)

	<p>langue, le statut d’immigrant et le statut de bénéficiaire d’aide sociale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La discrimination est interdite lorsque les gens se trouvent dans un magasin, louent une chambre d’hôtel, mangent dans un restaurant, utilisent des services publics, louent un logement, posent leur candidature pour un emploi, achètent un terrain ou une propriété, démarrent une entreprise ou s’inscrivent à un établissement d’enseignement ou en fréquentent un (notamment les écoles de métiers, les universités et les collèges).</li> <li>• Il existe d’importantes exceptions. Par exemple, un résident permanent ne peut pas voter. Une personne ne peut voter que lorsqu’elle est citoyenne canadienne. Un immeuble d’habitation ou d’autres complexes domiciliaires peuvent être réservés aux personnes de même sexe ou de 55 ans ou plus. Une entreprise peut offrir des tarifs réduits aux enfants, aux familles ou aux personnes âgées. Les toilettes peuvent être réservées à un sexe. Les établissements d’enseignement peuvent exiger que les étudiants aient atteint un certain âge avant de commencer l’école. Les employeurs peuvent exiger que les employés aient les compétences requises pour occuper un emploi.</li> </ul>
--	---

## 11.7 Droit canadien et système de justice<sup>28</sup>

Les FS du PAR doivent donner aux clients un aperçu du droit canadien et du système de justice.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
La loi s’applique à tout le monde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, la loi s’applique à tout le monde, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ aux policiers;</li> <li>○ au gouvernement;</li> <li>○ aux fonctionnaires.</li> </ul> </li> <li>• Les lois canadiennes reconnaissent et protègent les droits et libertés de la personne, comme la liberté et l’égalité.</li> </ul>
Représentation juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous avez besoin d’aide devant un tribunal canadien, il serait bon de recourir aux services d’un avocat. Des services peuvent vous aider à trouver un avocat, notamment :</li> </ul>

<sup>28</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/apprendre-sujet-canada/lois.html>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ les services d'aiguillage des <a href="#">barreaux provinciaux et territoriaux</a>;</li> <li>○ <a href="#">JusticeNet</a> (numéro de téléphone : 1-866-919-3219) (en anglais seulement).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Selon votre revenu, vous pourriez obtenir les services d'un avocat gratuitement. Ce service s'appelle l'aide juridique. Il y a un service d'aide juridique dans chaque province et territoire. Votre agent du PAR ou d'intégration des immigrants peut vous indiquer comment recourir aux services d'un avocat ou faire une demande d'aide juridique.</li> </ul>
Police	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les policiers sont engagés par les communautés qu'ils servent pour en assurer la sécurité. Ils doivent traiter tout le monde de la même manière. Ils peuvent aider en cas d'urgence. Ils ont pour autres fonctions d'enquêter sur des crimes, de maintenir la paix et d'aider les victimes d'actes criminels.</li> <li>● Il existe différents types de polices, notamment la police fédérale (la Gendarmerie royale du Canada – GRC), les polices provinciales, territoriales, municipales, ainsi que d'autres services de police spéciaux.</li> <li>● Les services de police sont composés d'hommes et de femmes.</li> <li>● Certains FS disposent d'agents de liaison avec la police qui viennent sur place pour offrir des services d'aide et d'orientation aux clients. Les clients peuvent en apprendre davantage sur les services offerts par la police et avoir la possibilité d'échanger avec les agents et de leur poser des questions dans un cadre informel.</li> <li>● Les policiers maintiennent la sécurité des communautés et enquêtent sur les crimes. Les policiers peuvent arrêter une personne et l'accuser d'un délit s'ils ont une bonne raison de le faire. En situation d'urgence, vous pouvez communiquer avec la police et elle peut vous aider<sup>29</sup>.</li> <li>● Pour accomplir leur travail, les policiers peuvent arrêter des personnes. Ils vont parfois arrêter des personnes qui marchent dans la rue ou qui conduisent une voiture. Ils vont parfois se rendre à la résidence d'une personne. Sauf si un policier a une raison de vous arrêter, ou si vous conduisez une voiture, vous n'avez pas à parler à un policier. Vous pourriez vouloir parler à un policier pour l'aider dans son enquête. Il existe également des règlements à suivre lorsque des policiers entrent dans votre maison.<sup>30</sup></li> </ul>

<sup>29</sup> <http://newli.plea.org/justice-system/police> (en anglais seulement)

<sup>30</sup> Idem.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la police vous arrête ou vous interroge, restez calme : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ne résistez pas;</li> <li>○ regardez l'agent en face;</li> <li>○ parlez aussi clairement que possible;</li> <li>○ soyez prêt à lui présenter une carte d'identité;</li> <li>○ assurez-vous de connaître les raisons de votre arrestation;</li> <li>○ demandez les services d'un avocat et, au besoin, la présence d'un interprète;</li> <li>○ n'offrez pas d'argent, de biens ou de services en échange d'un traitement privilégié.</li> </ul> </li> <li>• En vertu de la loi canadienne, vous êtes présumé innocent jusqu'à preuve du contraire.</li> <li>• Vous pouvez vous renseigner sur la détention, les arrestations par les policiers, les enquêtes de la police et les plaintes contre les policiers à l'adresse suivante : <a href="http://newli.plea.org/justice-system/police">http://newli.plea.org/justice-system/police</a> (en anglais seulement).</li> </ul>
Appel au 911	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous devez appeler la police en composant le 911 si vous : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ êtes victime d'un crime;</li> <li>○ êtes témoin d'un crime;</li> <li>○ êtes au courant d'activités criminelles.</li> </ul> </li> </ul>
Normes d'emploi au Canada et vos droits en tant que travailleur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre employeur : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ doit vous payer pour votre travail;</li> <li>○ doit s'assurer que votre milieu de travail est sécuritaire</li> <li>○ ne peut pas vous enlever votre passeport ou votre statut de RP.</li> </ul> </li> <li>• Renseignez-vous sur ce qui est considéré comme un salaire équitable, les heures de travail, les pauses, les conditions de travail ou les normes du travail de la province dans laquelle vous travaillez ou comptez travailler en consultant le site Web de la <a href="#">Direction des normes d'emploi</a>. Assurez-vous de parler à un agent d'établissement si vous avez besoin d'aide pour trouver un emploi ou si vous avez des questions sur les normes d'emploi au Canada.</li> </ul>

## 11.8 Droit familial<sup>31</sup>

Les FS du PAR doivent passer en revue les aspects importants du droit familial au Canada.

<sup>31</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/nouveaux-immigrants/apprendre-sujet-canada/lois/lois-familiale.html>

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Mariage et divorce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le mariage entre conjoints de même sexe est légal au Canada.</li> <li>• Une personne de moins de 16 ans ne peut contracter un mariage. Dans certaines provinces, vous pourriez avoir besoin du consentement écrit de vos deux parents si vous avez moins de 18 ans.</li> <li>• La loi au Canada interdit à quiconque d'être marié à plus d'une personne à la fois.</li> <li>• La loi interdit à quiconque de contracter un mariage au Canada si l'un ou l'autre des aspirants au mariage est déjà marié. Il n'est possible de se remarier que si vous avez obtenu un divorce légal ou si votre épouse ou époux est décédé.</li> <li>• Au Canada, un divorce civil ne peut être obtenu qu'après d'un tribunal. Le divorce peut être demandé par l'un ou l'autre des époux, mais vous devez fournir au tribunal une preuve de l'échec du mariage et des arrangements qui ont été faits pour la pension alimentaire des enfants.</li> <li>• Au Canada, le fait de forcer une personne à se marier constitue un acte illégal.</li> <li>• L'étranger qui se marie avec un citoyen ou un résident permanent du Canada uniquement dans le but d'entrer au Canada commet un crime.</li> </ul>
Violence familiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La violence familiale englobe différents types d'abus que les adultes ou les enfants peuvent subir au sein de leur famille ou à la maison.</li> <li>• Toutes les formes violence physique ou d'abus sexuel (y compris une activité sexuelle non désirée avec votre époux ou épouse, votre conjoint ou conjointe et votre petit ami ou petite amie) sont interdites en vertu du <i>Code criminel</i> du Canada.</li> <li>• C'est un crime de : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ frapper, battre ou donner un coup de poing ou de pied à un membre de votre famille;</li> <li>○ menacer, blesser ou tuer quelqu'un;</li> <li>○ avoir un contact sexuel avec un mineur ou une mineure;</li> <li>○ négliger un membre de la famille;</li> <li>○ exploiter financièrement un membre de la famille ou lui faire subir de la violence psychologique.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'est un crime de pratiquer ou de faciliter des mutilations ou des excisions génitales féminines.</li> <li>• Si vous êtes reconnu coupable de crimes violents envers des membres de votre famille, vous êtes passible d'une peine d'emprisonnement.</li> </ul>
<b>Mauvais traitements envers les aînés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mauvais traitements envers les aînés sont définis comme tout acte ou forme de violence, de maltraitance ou de négligence envers des personnes âgées.</li> <li>• Les mauvais traitements envers les aînés sont inacceptables. Si vous ou quelqu'un que vous connaissez êtes victimes de mauvais traitements, signalez-le à la police.</li> </ul>
<b>Aide aux victimes de violence familiale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous êtes victime de violence familiale, appelez la police ou composez le 911.</li> <li>• Si quelqu'un essaie de vous faire peur en vous disant que si vous signalez la violence familiale, vous serez expulsé ou vous perdrez la garde de vos enfants, communiquez immédiatement avec votre agent du PAR, un agent d'établissement, la police ou un organisme de soutien pour obtenir de l'aide.</li> <li>• Il existe également des organismes d'aide spécialisés qui peuvent vous aider. Leurs services sont confidentiels et protégeront votre droit à la vie privée.</li> <li>• Pour obtenir de plus amples informations, consultez <a href="#">Aide aux époux ou conjoints qui sont victimes de maltraitance</a>.</li> </ul>
<b>Maltraitance et négligence envers les enfants<sup>32</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, il est illégal de maltraiter ses enfants.</li> <li>• S'entend par maltraitance d'enfant la violence physique, psychologique et sexuelle. Ce peut aussi être de la négligence et toute forme de violence que les enfants voient ou entendent au sein de leur famille. La personne qui maltraite l'enfant peut être un parent, un frère ou une sœur, un proche, un gardien ou une gardienne, un tuteur ou une tutrice, un enseignant ou une enseignante, un professionnel ou une professionnelle ou un ou une bénévole qui travaille auprès des enfants (un médecin ou un entraîneur, par exemple).</li> <li>• Il se peut que l'enfant soit maltraité chez lui ou ailleurs, soit au domicile d'autres personnes, à l'école, au centre communautaire ou dans un lieu de culte.</li> <li>• La maltraitance physique est l'utilisation délibérée de la force contre un enfant. Elle peut causer des douleurs physiques ou des blessures qui peuvent être permanentes. Ce type de</li> </ul>

<sup>32</sup> <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/mei-caw/p2.html>

	<p>maltraitance englobe les actes suivants : pousser ou bousculer, frapper, gifler ou donner des coups de pied, étrangler ou étouffer, pincer ou donner des coups de poing, mordre, causer des brûlures, lancer des objets sur l'enfant, secouer l'enfant de façon excessive ou avec violence. Au Canada, tous ces actes sont des crimes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les parents peuvent être accusés d'un crime s'ils ne subviennent pas adéquatement aux besoins de leurs enfants de moins de 16 ans. Ces besoins comprennent la nourriture, les vêtements et un domicile pour l'enfant.</li> <li>• Au Nouveau-Brunswick et au Manitoba, il est interdit par la loi de laisser seul à la maison un enfant de moins de 12 ans. Dans les autres provinces, il n'est pas recommandé de laisser un enfant de moins de 12 ans seul ou en charge de plus jeunes enfants<sup>33</sup>. Si les enfants doivent être laissés seuls, assurez-vous de disposer d'une liste de vérification de la sécurité à la maison<sup>34</sup>.</li> <li>• Des services d'aide sont disponibles pour les clients qui éprouvent des difficultés à comprendre les normes et les attentes canadiennes en matière d'éducation des enfants ou à composer avec ces dernières.</li> <li>• La maltraitance envers un enfant peut mener à une arrestation. Les lois pour la protection des enfants autorisent les agents de la protection de l'enfance à entrer dans une maison et même à en retirer les enfants si les parents ne veulent pas ou ne peuvent pas respecter une norme minimale de soins.</li> <li>• Les médecins, les enseignants, les travailleurs sociaux et les policiers prendront des mesures s'ils jugent que des enfants subissent un préjudice. Au Canada, tous les adultes sont tenus par la loi de signaler les situations de maltraitance envers les enfants dont ils soupçonnent l'existence.</li> </ul>
Violence psychologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La maltraitance ou la violence psychologique consiste à utiliser des mots ou à agir de façon à contrôler quelqu'un, à lui faire peur, à l'isoler ou à lui ôter sa dignité. On parle aussi parfois de maltraitance ou de violence émotionnelle. En voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dénigrer un enfant ou l'humilier;</li> <li>○ critiquer constamment un enfant;</li> <li>○ crier sans arrêt après un enfant;</li> <li>○ menacer de faire du mal à un enfant ou à d'autres personnes;</li> </ul> </li> </ul>

<sup>33</sup> <http://cwrp.ca/sites/default/files/publications/en/144e.pdf> (en anglais seulement)

<sup>34</sup> <https://canadasafetycouncil.org/liste-de-verification-pour-enfants-seuls-a-la-maison/?lang=fr>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ empêcher un enfant de voir sa famille ou ses amis sans raison valable;</li> <li>○ menacer un enfant de le chasser de la maison.</li> <li>● La violence psychologique est grave. Les blessures intérieures peuvent prendre beaucoup de temps à guérir.</li> <li>● Au Canada, certaines formes de violence psychologique sont des crimes, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ menacer de faire du mal à un enfant;</li> <li>○ menacer de faire du mal à d'autres personnes;</li> <li>○ menacer de détruire des objets qui appartiennent à un enfant;</li> <li>○ menacer de faire du mal à l'animal de compagnie d'un enfant;</li> <li>○ harceler un enfant au téléphone;</li> <li>○ intimider délibérément un enfant;</li> <li>○ inciter un enfant à se suicider.</li> </ul> </li> <li>● D'autres formes de violence psychologique ne sont pas des crimes, mais sont toutefois très graves. Les provinces et territoires disposent également des lois qui protègent les enfants contre la violence psychologique. Ces lois protègent les enfants, même si la forme de violence n'est pas un crime.</li> </ul>
<p><b>Violence ou exploitation sexuelle et âge du consentement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'âge de la majorité est l'âge auquel une personne est légalement considérée comme un adulte. Au Canada, l'âge de la majorité est de 18 ou 19 ans, selon la province ou le territoire où vous vivez.</li> <li>● Au Canada, l'âge légal de consentement aux activités sexuelles est de 16 ans. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Il existe des exceptions :</b> Les personnes de moins de 16 ans peuvent consentir à des activités sexuelles avec un partenaire d'âge similaire. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jeune âgé entre 12 et 13 ans (différence d'âge de deux ans)</li> <li>▪ jeune âgé entre 14 et 15 ans (différence d'âge de cinq ans)</li> </ul> </li> <li>○ Ces exceptions ne s'appliquent que si la personne la plus âgée n'est pas en position d'autorité ou s'il n'existe pas de relation de confiance ou de dépendance entre les deux ni aucune forme d'exploitation de la personne la plus jeune.</li> </ul> </li> <li>● Une jeune personne de moins de 18 ans ne peut pas consentir à des activités sexuelles si : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ son partenaire sexuel est en situation de confiance ou d'autorité vis-à-vis d'elle (par exemple, son enseignant ou enseignante ou son entraîneur ou entraîneuse);</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ la jeune personne est dépendante de son partenaire sexuel (par exemple, s'il lui prodigue des soins ou subvient à ses besoins);</li> <li>○ la relation que la jeune personne entretient avec son partenaire sexuel relève de l'exploitation.</li> <li>● Les facteurs suivants peuvent être pris en considération pour déterminer si une relation relève de l'exploitation de la jeune personne : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'âge de la jeune personne;</li> <li>○ la différence d'âge entre la jeune personne et son partenaire;</li> <li>○ l'évolution de la relation (par exemple, rapide, secrète ou par Internet);</li> <li>○ si le partenaire est susceptible d'avoir contrôlé ou influencé la jeune personne.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Respecter le consentement sexuel<sup>35</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>La personne consent si elle se sent</b> prête, sûre d'elle, à l'aise, à jeun, renseignée et respectée.</li> <li>● <b>La personne ne consent pas si elle se sent</b> sous pression, confuse, effrayée, intoxiquée, ignorée ou dénigrée.</li> <li>● L'absence d'un « non » ne veut pas dire « oui ». Il faut chercher à obtenir le consentement. La personne à l'origine de l'activité sexuelle doit prendre des mesures raisonnables pour obtenir le consentement de l'autre. En cas de doute, arrêtez et posez la question suivante : « Est-ce que c'est correct? »</li> <li>● Voici quelques signes non verbaux de refus : éviter tout contact visuel, pleurer, repousser, faire non de la tête, garder le silence et ne pas réagir.</li> <li>● <b>Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment au cours de l'activité sexuelle.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Même si vous avez consenti à un acte sexuel avec quelqu'un, vous avez le droit d'y mettre fin à tout moment.</li> <li>○ Le fait de consentir à un type d'activité sexuelle ne signifie pas automatiquement que vous consentez à un autre acte.</li> </ul> </li> <li>● S'il y a quelque chose que vous ne voulez pas faire, vous avez le droit de dire « arrête! ».</li> </ul>
<b>Que faire si vous êtes victime d'une agression sexuelle<sup>36</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tout acte sexuel forcé commis sans le consentement d'une personne constitue une agression sexuelle.</li> <li>● Peu importe à quand remonte l'agression sexuelle, vous pouvez choisir de la signaler à la police. Vous avez également le droit d'obtenir des soins médicaux et de l'aide à tout</li> </ul>

<sup>35</sup> <http://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/respecter-consentement-sexuel>

<sup>36</sup> Idem.

moment, même si vous choisissez de ne pas signaler l'agression à la police.

- Rendez-vous à un endroit sûr. Si vous êtes en danger, composez le 911 ou communiquez avec un service local d'intervention en cas d'agression sexuelle.
- Appelez une personne que vous connaissez et en qui vous avez confiance pour vous accompagner.
- Si l'agression sexuelle est récente, évitez, si possible, de vous laver, de changer de vêtements et de vous brosser les cheveux. Préservez autant d'éléments de preuve que possible, comme des articles que vous aviez sur vous. Vous pouvez toujours signaler une agression sexuelle, même si vous n'avez pas été en mesure de préserver les éléments de preuve.
- Écrivez, consignez ou dites à quelqu'un de confiance tous les détails dont vous vous souvenez.
- Cherchez à obtenir des soins médicaux et de l'aide ou du soutien psychologique et pratique (p. ex. auprès de membres de votre famille, d'amis ou d'un centre de crise).
- Voici les renseignements que vous devrez fournir aux policiers :
  - Que s'est-il passé? Quand? Où? Est-ce que d'autres personnes étaient présentes?
  - Une description (aussi détaillée que possible) de la personne qui a commis l'agression sexuelle.
  - Si vous n'êtes pas à l'aise de parler à la police, demandez à être aiguillé vers un groupe de services aux victimes, un établissement de santé ou un bureau de services communautaires, comme un centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle, pour obtenir de l'aide et des informations sur les options qui s'offrent à vous.

## 11.9 Adaptation et choc culturels<sup>37</sup>

À mesure que les RPG s'adaptent à leur nouveau pays et à une nouvelle culture, ils ressentiront diverses émotions complexes. Les FS du PAR doivent leur expliquer la notion de choc culturel et partager et discuter de stratégies pour les aider dans leur processus d'adaptation culturelle et d'intégration au Canada.

<sup>37</sup> Adapté de la page suivante : <https://voyage.gc.ca/voyager/vivre-a-l-etranger/choc-culturel>

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Comprendre le choc culturel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règle générale, il existe trois étapes associées au choc culturel : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Étape 1</b> : Souvent appelée l'étape de « la lune de miel ». Vous pourriez vous sentir stimulé et positif en raison de votre arrivée au Canada.</li> <li>○ <b>Étape 2</b> : Connue comme étant le « choc culturel ». Vous pourriez éprouver un sentiment de déracinement et de malaise général : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vous pourriez ressentir de la colère, de l'inconfort, de la confusion, de la frustration, de l'irritabilité et perdre votre sens de l'humour;</li> <li>▪ vous pourriez vous isoler et passer beaucoup de temps seul ou uniquement avec des membres de votre famille ou de votre culture et vous évitez tout rapport avec les autres membres de votre nouvelle communauté;</li> <li>▪ vous pourriez développer des sentiments défavorables à l'endroit des Canadiens et de leur culture;</li> <li>▪ vous pourriez manger et boire de façon compulsive ou avoir besoin de dormir beaucoup trop;</li> <li>▪ vous pourriez vous ennuyer, être fatigué et incapable de vous concentrer, d'étudier ou de travailler efficacement.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Étape 3</b> : Connue comme l'étape « de l'ajustement », vous pourriez commencer à accepter votre nouveau milieu et faire un compromis entre la lune de miel et les étapes du choc culturel.</li> </ul> </li> </ul>
Apprendre de nouvelles stratégies d'ajustement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le meilleur moyen de lutter contre les différents effets du choc culturel consiste à faire un effort conscient pour s'adapter à la nouvelle culture. Voici quelques suggestions qui vous aideront à vous sentir plus à l'aise dans votre nouveau milieu de vie : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Admettez franchement la présence de ces effets. Ce n'est pas un signe de faiblesse que d'admettre que vous vous sentez mal à l'aise, tendu ou confus.</li> <li>○ Apprenez les normes de vie dans votre pays d'accueil. Essayez de comprendre comment et pourquoi et les Canadiens agissent comme ils le font dans différentes circonstances. Leurs comportements et leurs</li> </ul> </li> </ul>

coutumes peuvent différer des vôtres, mais ils ne sont ni meilleurs ni pires que ceux auxquels vous êtes habitué.

- Participez à certains aspects de la culture canadienne. Que vous étudiez l'art ou la musique, apprenez un nouveau sport ou un art martial, le fait d'être un étudiant intéressé fera toute la différence.
- Prenez le temps d'apprendre le français ou l'anglais. Les choses sont toujours plus faciles lorsqu'on comprend autant que possible ce que disent les gens. Les personnes avec lesquelles vous interagirez apprécieront les efforts que vous faites pour communiquer avec elles dans une des deux langues officielles, même si vous ne connaissez que quelques phrases simples et cela facilitera votre vie quotidienne.
- Prenez soin de vous. Mangez bien, faites de l'exercice et dormez suffisamment. Consommez de l'alcool modérément.
- Mettez-vous dans la peau d'un touriste et explorez votre nouvelle ville et les sites environnants.
- Faites-vous des amis et tissez des liens :
  - Faire la connaissance de Canadiens établis vous aidera à surmonter les différences culturelles et à comprendre votre nouveau pays. Vous aurez ainsi l'occasion d'apprendre les normes culturelles et les attentes des Canadiens.
  - Tisser des liens avec des membres de votre propre communauté culturelle ou religieuse (Canadiens, immigrants de longue date ou nouveaux arrivants) vous aidera également à ressentir un attachement à votre nouvelle communauté.
- Maintenez la communication avec votre famille et vos amis restés à l'étranger. Leur écrire sur vos expériences et vos problèmes vous aidera à y voir clair. Il serait bon également que vous teniez un journal pour y écrire vos idées et vos sentiments.
- Si cela peut vous aider, faites quelque chose qui vous rappelle votre patrie. Écouter votre musique favorite ou pratiquer un passe-temps familier constitue un excellent remède contre le mal du pays.
- Évitez d'idéaliser la vie dans votre pays natal. Tâchez de profiter au maximum de votre nouvelle vie au Canada et soyez ouvert d'esprit.

Aide en santé mentale

- Si vous, un membre de votre famille ou une personne que vous connaissez vous sentez triste, seul ou inquiet, ressentez

	<p>constamment un mal-être ou avez un problème de toxicomanie, vous pouvez obtenir de l'aide.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pouvez parler à votre agent du PAR, à votre agent d'établissement ou à votre médecin de famille ou vous rendre à une clinique médicale.</li> <li>• Vous pouvez également appeler à un des <a href="#">centres de crise locaux</a> pour parler à quelqu'un. Trouvez une personne en laquelle vous avez confiance et dites-lui ce que vous ressentez. Ce peut être une première étape vers la guérison.</li> <li>• Vous trouverez d'autres ressources à l'adresse suivante : <a href="http://www.esantementale.ca/">http://www.esantementale.ca/</a></li> <li>• <b>Si vous ou une personne que vous connaissez êtes en danger immédiat, composez le 911 ou le numéro des services d'urgence de votre communauté.</b></li> </ul>
Santé mentale des jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est important de porter une attention particulière à la façon dont vos enfants et vos jeunes composent avec leur processus de réinstallation.</li> <li>• Les expériences traumatisantes passées et les nouveaux défis posés par la réinstallation peuvent, tout comme pour vous, nuire à leur santé mentale.</li> <li>• N'hésitez pas à parler à votre médecin dès que possible si vous ou un membre de votre famille vous sentez triste, seul ou préoccupé ou si vous ressentez constamment un mal-être.</li> <li>• Encouragez toute votre famille (vous compris) à être physiquement active et à vivre sainement (pratiquez des sports et participez à des activités scolaires ou communautaires, etc.), ce qui vous aidera à commencer à vous sentir chez vous dans votre nouvelle communauté.</li> </ul>

## 11.10 Normes et attentes culturelles

Les FS du PAR doivent passer en revue certaines normes et attentes culturelles canadiennes. Les agents du PAR doivent se servir de leur jugement et de leur discrétion pour déterminer les normes et attentes qu'ils devront aborder avec chaque client.

La majorité du contenu ci-dessous est inspirée de la ressource « Aperçu pays » du Centre d'apprentissage culturel d'Affaires mondiales Canada<sup>38</sup>. Ces points de vue sont ceux d'un canadien et d'un ressortissant étranger qui vit maintenant au Canada. Ces points de vue ne reflètent aucunement la politique officielle ou les opinions du gouvernement du Canada.

<sup>38</sup> [https://www.international.gc.ca/cil-cai/country\\_insights-apercus\\_pays/ci-ic\\_ca.aspx?lang=fra](https://www.international.gc.ca/cil-cai/country_insights-apercus_pays/ci-ic_ca.aspx?lang=fra)

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Non-discrimination	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les commentaires ou les gestes discriminatoires fondés sur des caractéristiques innées ou immuables sont inacceptables.</li> <li>• Cela signifie qu'il faut traiter toutes les personnes avec respect, quels que soient leur âge, leur capacité, leur race, leur sexe, leur orientation sexuelle ou autres.</li> </ul>
Conversations/style de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des sujets souvent évités lors d'une première rencontre sont l'argent, le salaire, la religion, la politique, le poids, l'état de santé, etc.</li> <li>• Espace personnel – Règle générale, il est bon de garder une distance de la longueur d'un bras entre vous et votre interlocuteur, notamment lorsque vous faites la file dans un endroit public.</li> <li>• Le contact visuel est perçu comme une manifestation de respect et de sincérité.</li> <li>• Il est commun autant pour les hommes et les femmes de serrer la main en public ou dans un milieu professionnel.</li> </ul>
Regard fixe ou suggestif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il peut être considéré comme impoli de fixer une personne du regard ou de la regarder de manière suggestive.</li> <li>• Re regarder une personne de cette manière à maintes reprises peut être considéré comme du harcèlement.</li> </ul>
Habitudes de vie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser du déodorant et éviter en public de faire des rots, de boire bruyamment, de cracher ou de mâcher de la gomme la bouche ouverte.</li> </ul>
Démonstration d'émotions en public	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est préférable de ne pas afficher un comportement agressif, de ne pas crier en public et de ne pas conduire de manière agressive.</li> </ul>
Code vestimentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De nombreux Canadiens travaillent dans des environnements assez décontractés sur le plan du code vestimentaire et des formalités. Toutefois, le port de shorts et de jeans n'est pas courant dans les milieux professionnels (à l'exception des « vendredis décontractés »).</li> </ul>
Formalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À moins d'indication contraire, il est préférable de s'adresser à une personne, particulièrement à son supérieur, en précédant son nom de famille de « monsieur » ou « madame » (ou « docteur »).</li> </ul>
Ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est préférable d'éviter les retards. Toutefois, selon le milieu de travail, arriver occasionnellement cinq ou dix minutes en retard (pour des raisons valables) est généralement considéré comme acceptable.</li> <li>• Les longues conservations en milieu de travail qui ne sont pas liées au travail en cours peuvent être mal vues.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le milieu du service à la clientèle, offrir un service rapide et de qualité aux clients constitue habituellement une grande priorité.</li> </ul>
Hiérarchie et prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est acceptable de consulter son superviseur pour obtenir des réponses ou une rétroaction, mais attendez-vous à être invité à présenter votre propre analyse de la situation.</li> <li>• Dans certains cas, le superviseur s'attendra à ce que vous fassiez preuve d'initiative et que vous soyez capable d'effectuer le travail avec un minimum de supervision. La situation variera en fonction du lieu de travail et du gestionnaire. Vous auriez avantage à clarifier dès le départ ce à quoi on s'attend de vous.</li> <li>• L'initiative est favorisée et les employés sont encouragés à promouvoir et à développer leurs idées, bien que les superviseurs jouent souvent le rôle de contrôleurs et de filtres d'idées.</li> </ul>
Sexe et genre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les avances sexuelles en milieu de travail sont considérées comme inappropriées et pourraient se traduire par une poursuite.</li> <li>• Une bonne façon de s'assurer que vos commentaires ne seront pas mal interprétés est d'éviter toute référence à la sexualité ou à l'apparence, à moins d'être en bons termes avec la personne et de très bien la connaître.</li> <li>• Au Canada, le droit d'exprimer librement son genre est protégé par la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>, ce qui signifie que l'expression de genre de certaines personnes peut ne pas correspondre à leur nom légal ou à leur sexe.</li> </ul>
Allaitement en public	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les femmes ont le droit d'allaiter partout en tout temps. Ce droit est protégé par la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>.</li> <li>• Malheureusement, certaines femmes peuvent se faire fixer du regard ou se faire regarder de travers lorsqu'elles allaitent leur bébé dans des lieux publics.</li> <li>• En fonction de son niveau de confort, une femme peut choisir de couvrir le bébé allaité d'un foulard léger ou de l'allaiter dans un endroit où elle se sent le plus à l'aise.</li> </ul>
Changer les couches en public	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des tables à langer sont parfois disponibles dans les toilettes publiques pour femmes et dans certaines toilettes publiques pour hommes. Les parents peuvent choisir ces endroits ou tout autre endroit discret, si possible, pour changer les couches de leur bébé.</li> </ul>
Utilisation des toilettes publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, les gens peuvent utiliser la toilette qui correspond à leur identité ou expression de genre.</li> <li>• Par courtoisie, il est d'usage de faire sa part pour garder les toilettes publiques propres.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les éviers des toilettes publiques peuvent servir à se laver les mains, le visage ou les dents, mais ne doivent pas être utilisés pour se laver les pieds.</li></ul>
Religion	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les Canadiens ont tendance à séparer le travail de la vie privée. À moins que vous soyez en bons termes avec la personne ou la connaissez bien, il est préférable de ne pas aborder le sujet de la religion en milieu de travail.</li><li>• Au Canada, alors que certains jours fériés sont liés à des pratiques religieuses chrétiennes, les personnes d'autres confessions peuvent utiliser des journées de vacances pour célébrer d'autres fêtes religieuses.</li></ul>

## 12 Orientation relative au logement et aide pour trouver un logement permanent

### 12.1 Orientation relative au logement – Logement locatif

Le FS du PAR doivent aider leurs clients du PAR à louer leur première résidence au Canada. La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada. Les renseignements ci-dessous sont inspirés de la publication « Louer son premier logement au Canada : Ce que les nouveaux arrivants doivent savoir », qui se trouve à l'adresse suivante : <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/buying/newcomers-housing-information>. Cette publication de la SCHL et d'autres sont disponibles en sept langues et peuvent être remises aux clients si le FS le juge utile.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
Types de logements locatifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appartement locatif : une unité autonome d'un immeuble ou d'une maison pouvant loger une seule famille. La plupart des appartements ont une, deux ou trois chambres à coucher. Les studios comportent un espace habitable servant aussi de chambre à coucher. Vous pouvez également louer une maison.</li> <li>• Chambres louées : maison divisée en plusieurs chambres à coucher privées qui sont louées à des personnes seules qui utilisent certaines pièces de la maison en commun (p. ex. la cuisine, la salle de bain ou le salon). Les gens partagent parfois leur appartement avec des amis pour économiser.</li> </ul>
Apprendre le vocabulaire propre au logement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Locataire</b> : lorsque vous louez un logement, vous devenez « locataire ».</li> <li>• <b>Propriétaire</b> : la personne à qui appartient la maison ou l'immeuble d'appartements à louer.</li> <li>• <b>Gestionnaire immobilier ou concierge</b> : dans les grands immeubles, le propriétaire peut engager un gestionnaire immobilier ou un concierge pour percevoir les loyers et gérer l'immeuble.</li> </ul>
Législation provinciale sur la location	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque province dispose de lois et de règlements sur la location de logements, ainsi que des régies auxquelles les locataires et les propriétaires peuvent se référer en cas d'infraction. Votre FS du PAR vous indiquera quelle est la</li> </ul>

	<p>régie de votre province et vous dira comment communiquer avec elle pour lui poser des questions ou déposer une plainte.</p>
<b>Responsabilités du locataire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Payer la totalité du loyer à temps.</li> <li>• Garder le logement propre et bien entretenu.</li> <li>• Communiquer avec le propriétaire lorsque vous devez faire réparer ou entretenir quelque chose.</li> <li>• À préavis approprié, permettre au propriétaire ou au gestionnaire d'entrer dans votre logement pour effectuer des réparations ou pour faire visiter votre maison ou appartement à d'autres locataires si vous déménagez.</li> <li>• Connaître les règles relatives à la sous-location stipulées dans le bail. Il se pourrait que vous ne soyez pas autorisé à sous-louer la propriété à quelqu'un d'autre.</li> <li>• Ne pas vous livrer à des activités illicites dans la résidence ou vous en servir comme bureau d'affaires.</li> <li>• Selon les modalités du contrat de location, vous pourriez également être responsable du déneigement en hiver et de la tonte de la pelouse en été.</li> <li>• Soyez conscients des niveaux de bruit et assurez-vous de respecter les règles de l'immeuble et les règlements municipaux relatifs au niveau de bruit.</li> </ul>
<b>Responsabilités du propriétaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percevoir le loyer.</li> <li>• S'assurer que votre immeuble est sécuritaire et en bon état.</li> <li>• Mettre à votre disposition tout ce qui est fourni avec la maison ou l'appartement et qui est compris dans votre loyer (comme le réfrigérateur, la cuisinière, le chauffage).</li> <li>• S'occuper des réparations et des coûts connexes lorsque quelque chose cesse de fonctionner dans votre logement.</li> <li>• Respecter la vie privée du locataire et donner un avis d'au moins 24 heures (ou plus, selon ce qui est stipulé dans le bail) si pour quelque raison que ce soit le propriétaire désire voir la propriété ou le locataire.</li> <li>• Donner un avis suffisant relativement à une hausse du loyer et augmenter le loyer conformément à ce que permet la législation provinciale.</li> <li>• Remettre le dépôt en cas de dommages après l'inspection finale le jour du déménagement si aucun dommage à la propriété n'est constaté.</li> </ul>
<b>Services publics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon les endroits, votre loyer peut inclure certains ou la totalité des services publics (p. ex. l'électricité, le chauffage, l'eau, l'accès à Internet, etc.).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il vous incombera de payer tous les services publics qui ne sont pas compris dans votre loyer.</li> <li>• Vous pouvez demander à voir les anciennes factures pour savoir environ combien les services publics vous coûteront.</li> </ul>
<b>Poser sa candidature pour louer un logement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous souhaitez louer un logement, vous pourriez devoir remplir une demande et fournir les coordonnées de références. Le propriétaire éventuel peut également vous demander de lui fournir un rapport de crédit.</li> <li>• Puisque vous êtes arrivé récemment et que vous n'avez peut-être pas de références, d'emploi ou d'antécédents en matière de crédit au Canada, le FS du PAR vous aidera dans ce processus.</li> </ul>
<b>Signer un bail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous convenez de louer un logement, vous et le propriétaire devez signer un bail.</li> <li>• Un bail est un contrat écrit qui explique les modalités sur lesquelles vous et le propriétaire vous êtes entendus.</li> <li>• Il s'agit d'un document juridique, alors assurez-vous de bien le comprendre avant de le signer. L'intervenant du FS du PAR vous aidera à comprendre ce document avant que vous le signiez.</li> </ul>
<b>Types de bail<sup>39</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il existe habituellement deux types de baux : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le contrat de location au mois : il n'est pas nécessaire de convenir d'une date d'expiration pour une location au mois. La location se poursuit de mois en mois jusqu'à ce que le locataire ou le propriétaire donne un avis approprié pour mettre fin à la location.</li> <li>○ le bail à durée déterminée : dans un bail à durée déterminée les dates de début et de fin sont précisées. Le contrat de location doit stipuler ce qui surviendra à l'expiration du bail. Au terme du bail : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le locataire peut rester dans l'appartement ou la maison et continuer à louer au mois;</li> <li>▪ le locataire doit déménager;</li> <li>▪ le contrat de location stipule que le locataire doit déménager au terme du contrat de location, mais que le propriétaire permet au locataire de rester s'il signe un nouveau contrat de location.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Assurance habitation pour locataire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certains contrats de location préciseront si le locataire doit souscrire à une assurance. S'il s'agit d'une exigence pour l'appartement ou la maison que vous désirez louer, votre FS du PAR peut vous aider à obtenir une assurance habitation pour locataire.</li> </ul>

<sup>39</sup> <http://tenants.bc.ca/month-to-month-vs-fixed-term/> (en anglais seulement)

<b>Mettre fin au bail et quitter le logement</b> <sup>40</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La location doit prendre fin à la date stipulée dans le bail. Donnez toujours un préavis écrit convenable au propriétaire. Si vous ne respectez pas le nombre de jours de préavis, vous pourriez devoir payer des mois supplémentaires.</li> <li>• Après avoir reçu un avis de cessation de bail, le propriétaire doit avoir accès au logement pour le faire visiter aux nouveaux candidats. Il doit alors vous donner un préavis suffisant avant d'entrer dans le logement.</li> </ul>
<b>Dépôt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous signez un bail, le propriétaire peut vous demander un dépôt de loyer.</li> <li>• Le dépôt équivaut habituellement à un mois de loyer.</li> <li>• Il peut être utilisé si vous ne payez pas le loyer ou pour régler les coûts de réparation de tout dommage que vous pourriez causer au logement.</li> <li>• Lorsque vous déménagez, le propriétaire vous rembourse le dépôt que vous avez donné, en tout ou en partie, après avoir procédé à une inspection finale du logement.</li> </ul>
<b>Vous informer de votre appartement et votre immeuble à logements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez au propriétaire ou au concierge de passer en revue les règles et les instructions concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la buanderie;</li> <li>○ la réception du courrier;</li> <li>○ les déchets et le recyclage;</li> <li>○ le fonctionnement des appareils électroménagers;</li> <li>○ le stationnement des locataires et des visiteurs;</li> <li>○ l'utilisation de l'interphone (dans un immeuble d'appartements d'habitation);</li> <li>○ les animaux de compagnie;</li> <li>○ la consommation de cigarette ou de cannabis.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Assurances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous envisagerez peut-être à souscrire à une assurance du locataire (ou occupant) si vous habitez dans un appartement ou si vous louez la maison de quelqu'un d'autre.</li> </ul>
<b>Paiement du loyer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous devez normalement payer le loyer le premier jour de chaque mois.</li> <li>• Vous pouvez habituellement payer le loyer de différentes façons, soit comptant, par chèques postdatés, par chèques certifiés, par retraits bancaires automatiques ou par virement de fonds par courriel.</li> <li>• Il est important de conserver un dossier de vos paiements de loyer, alors conservez toujours les relevés bancaires ou demandez un reçu, particulièrement si vous payez comptant.</li> </ul>
<b>Garder votre logement sain et sécuritaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soyez au courant des dispositifs de sécurité de votre immeuble :</li> </ul>

<sup>40</sup> <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/rental-housing/i-am-renting/renewing-or-terminating-lease>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assurez-vous que les portes de votre maison ou de votre appartement sont munies de bonnes serrures.</li> <li>○ Ne laissez jamais des enfants de moins de 12 ans seuls à la maison (voir le thème « Maltraitance et négligence envers les enfants » (<a href="#">section 10</a>)).</li> <li>○ Assurez-vous que vos fenêtres se ferment complètement et se verrouillent.</li> <li>○ Soyez toujours vigilants quand il s'agit de faire entrer des gens que vous ne connaissez pas dans votre maison ou votre immeuble.</li> <li>○ En hiver, vous pouvez baisser légèrement le chauffage, mais jamais le fermer, lorsque vous n'êtes pas à la maison.</li> <li>● N'attirez pas la vermine :       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ne laissez jamais de la nourriture ou des déchets à découvert.</li> <li>○ Nettoyez bien votre logement régulièrement.</li> <li>○ Débarrassez-vous des objets inutiles.</li> <li>○ Essayez de contrôler le degré d'humidité en utilisant les ventilateurs de la salle de bain et de la cuisine</li> <li>○ Faites attention lorsque vous magasinez des meubles usagés, ils peuvent être infestés et, par le fait même, infester votre maison. Envisagez l'achat de couvre-matelas et sommiers protégeant contre les punaises de lit, si votre budget le permet.</li> </ul> </li> <li>● Prévenez les incendies :       <ul style="list-style-type: none"> <li>○ N'utilisez pas de prises électriques surchargées.</li> <li>○ Si vous fumez, utilisez un cendrier large et profond et ne fumez jamais au lit.</li> <li>○ Gardez les rideaux et les matériaux inflammables loin des lampes et des chandelles.</li> <li>○ Ne laissez jamais cuire des aliments sans surveillance.</li> <li>○ Nettoyez la graisse de vos casseroles et de votre cuisinière régulièrement.</li> <li>○ Assurez-vous d'avoir au moins un détecteur de fumée dans votre appartement et vérifiez chaque mois s'il fonctionne en enfonçant le bouton test de l'alarme.</li> </ul> </li> </ul>
Expulsion	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lorsque votre propriétaire exige que vous quittiez le logement, il s'agit d'une « expulsion ».</li> <li>● Au Canada, un propriétaire ne peut pas vous expulser immédiatement, sans préavis d'expulsion, si vous refusez de renouveler votre bail. Il ne peut pas non plus vous expulser parce que vous avez des visiteurs, sauf si le bail que vous avez signé comprend des restrictions.</li> </ul>

- De plus, un propriétaire n'a pas le droit de mettre vos effets personnels dans la rue ou de changer les serrures et de refuser de vous laisser entrer.
- Si vous recevez un avis d'expulsion, ne l'ignorez pas. Un avis d'expulsion est un document juridique et vous devez faire ce qui y est écrit.
- Si vous voulez contester une expulsion, faites-le le plus tôt possible et communiquez avec l'autorité compétente en matière de location de votre province ou territoire, votre intervenant du FS du PAR /d'établissement pour obtenir de l'aide.

## 12.2 Aide pour trouver un logement permanent

Les FS du PAR doivent aider les clients du PAR à trouver des logements permanents et à y emménager.

### Liste de tâches des des FS du PAR

- Favoriser des attentes raisonnables en fonction du taux d'inoccupation et des coûts moyens de location dans votre communauté.
- Dans le cas où les FS du PAR éprouvent des difficultés à faire déménager leurs clients de leur lieu d'hébergement temporaire, ils peuvent choisir d'utiliser un Formulaire de recherche de logement (voir un exemple à l'[annexe 9](#)).
- Les clients doivent comprendre que d'autres personnes qui arriveront bientôt au Canada vont avoir besoin du lieu d'hébergement temporaire dans lequel ils habitent.
- Les clients signent le formulaire et s'engagent à visiter seulement deux logements. S'ils refusent d'opter pour l'un ou l'autre, ils doivent préciser sur le formulaire la raison pour laquelle ils refusent ces logements.
- Lors de la présentation des choix de logement permanent aux clients, il faut prendre en considération :
  - la sécurité;
  - l'abordabilité, compte tenu du montant du budget de soutien du revenu du PAR;
  - l'accessibilité des infrastructures locales comme les écoles, les magasins, les trajets d'autobus et les services d'établissement;
  - la taille de la famille et sa composition;
  - tout besoin spécial (p. ex. un logement accessible aux clients handicapés).
- Aider les clients du PAR à emménager dans leurs logements permanents :
  - coordonner la commande et la livraison de meubles afin que les meubles soient livrés le jour du déménagement ou avant;

- prendre des dispositions pour le branchement aux services publics;
- aider à faire les premiers achats ménager et d'épicerie;
- etc.

Objectifs du contenu	Ce que les clients doivent savoir
<b>Facteurs à prendre en considération pour l'emplacement du logement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le budget de la prestation de soutien du revenu du PAR.</li> <li>● La taille et la composition de la famille.</li> <li>● La proximité des écoles, des autobus, des magasins, de la famille, des amis, des services d'établissement.</li> </ul>
<b>Option de partage du logement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les célibataires pourraient préférer partager un logement avec d'autres célibataires afin de réduire leurs coûts de loyer.</li> <li>● Tous les adultes de l'appartement doivent signer le bail et comprendre pleinement leurs responsabilités les uns envers les autres et envers le propriétaire.</li> <li>● Choisissez vos colocataires soigneusement et discutez des règlements et des obligations internes en détail avant de signer un bail ensemble.</li> </ul>
<b>Stratégies pour les petits budgets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Méthode de facturation à versements égaux.</li> <li>● Utilisation modérée du chauffage, de l'eau et de l'électricité.</li> </ul>
<b>Les clients sont les seuls responsables de leur bail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IRCC et les FS ne sont pas responsables du contrat de location. Ils ne signeront pas ni ne cosigneront le bail du client.</li> </ul>
<b>Fourniture de mobilier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Votre FS du PAR :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ vous expliquera quels meubles seront livrés à votre domicile, ou</li> <li>○ vous expliquera comment et où acheter des meubles.</li> </ul> </li> </ul>

## 13 Préparation à la vie quotidienne au Canada et évaluation à la sortie du PAR

### 13.1 Préparation à la vie quotidienne au Canada

Le service de Préparation à la vie quotidienne au Canada consiste en une formation et une aide à l'intention des clients du PAR qui peuvent avoir des besoins plus élevés. Elle est offerte une fois que les clients ont emménagé dans leur logement permanent. **Elle vise à tirer partie des compétences actuelles des clients** et à les aider à acquérir des connaissances et des compétences particulières pour vivre de manière autonome dans leur nouvelle communauté. La formation et l'aide fournies doivent être adaptées à la culture des clients, à leurs genre (c.à.d. promouvoir la parité des sexes tout en respectant leurs propres normes culturelles) et être données dans la langue du client (ou avec des services d'interprétation). Les clients qui recevront cette formation peuvent avoir besoin de plus d'orientation et de soutien pour devenir autonomes, et ce, même après avoir reçu la gamme de services de base du PAR décrits dans les sections précédentes du guide. Certaines des caractéristiques suivantes d'un client peuvent indiquer un besoin de recevoir la formation Préparation à la vie quotidienne au Canada, accompagnée d'un soutien :

- faible niveau d'alphabétisation dans sa langue maternelle;
- a vécu pendant de longues périodes ou sa vie entière dans un camp de réfugiés;
- a subi un traumatisme ou a été victime de violence;
- n'a jamais vécu dans un milieu urbain, occidental ou industrialisé;
- connaît peu ou ne connaît pas la technologie et les systèmes modernes;
- n'a aucune expérience de travail;
- a une faible capacité à prendre soin de lui ou d'elle-même.

#### Liste de tâches des FS du PAR

- Le personnel du FS du PAR évaluera si un client a besoin de recevoir le service de Préparation à la vie quotidienne au Canada.
- Il communiquera avec le fournisseur de services de préparation à la vie quotidienne et prendra des dispositions pour que le client reçoive de l'aide pour acquérir des aptitudes à la vie quotidienne avant qu'il emménage dans son logement permanent.
- L'aide de préparation à la vie quotidienne sera offerte aux clients du PAR notamment pour les aider à s'adapter à la complexité des systèmes modernes et à accéder à une vie autonome dans leur nouvelle communauté.
- La formation et l'aide de préparation à la vie quotidienne commenceront dans les dix jours suivant l'emménagement du client dans son logement permanent.

- Lorsque des services d'aide à l'établissement à plus long terme (p. ex. une approche de gestion de cas) sont fournis aux clients, les gestionnaires de cas du programme d'établissement et les travailleurs du PAR qui offrent le service de préparation à la vie quotidienne veilleront à travailler en collaboration afin de s'assurer que leurs services sont complémentaires et non dupliqués.
- La formation et l'aide de préparation à la vie quotidienne peuvent couvrir les thèmes suivants en fonction des besoins propres au client ainsi que des connaissances et des compétences qu'il possède déjà :
  - Comment utiliser les appareils électroménagers de manière appropriée et sécuritaire
  - Comment s'assurer qu'une résidence est sécurisée et sécuritaire
  - Lessive
  - Hygiène
  - Utilisation de produits ménagers et de soins personnels
  - Utilisation des installations de plomberie canadiennes
  - Adaptation à la vie dans une tour d'habitation (traitement des ordures, recyclage, ascenseurs, sécurité, aires communes)
  - Produits, emballages et préparations d'aliments simples
  - Établissement d'un budget
  - Accompagnement des clients à des rendez-vous
  - Orientation culturelle canadienne
  - Normes culturelles canadiennes dans les endroits publics
  - Toute autre aide pratique relative aux compétences de vie qui pourrait aider les clients du PAR à s'établir et à devenir autonome dans leur communauté (sorties éducatives, démonstrations pratiques, visites à domicile, etc.)

## 13.2 Évaluation à la sortie du PAR

Au terme de la période de prestation de services du PAR, habituellement après l'emménagement du client dans son logement permanent ou quatre à six semaines après son arrivée au Canada, IRCC s'attend à ce que les fournisseurs de services du PAR procèdent à une évaluation à la sortie du PAR afin de s'assurer que tous les services du PAR ont été reçus et de cerner tous les autres besoins immédiats et essentiels auxquels ils peuvent répondre au moyen de leurs propres services ou en aiguillant les clients vers d'autres services d'établissement ou de services dans la communauté élargie.

### Liste de tâches des FS

- Au terme de la période de prestation de services du PAR, soit après l'emménagement du client dans son logement permanent ou quatre à six semaines après son arrivée au Canada, procéder

à une évaluation de sortie du PAR et aiguiller les clients vers d'autres services d'établissement ou de services dans la communauté élargie.

- Les résultats des évaluations à l'entrée et à la sortie du PAR devraient être communiqués à l'agent d'établissement du client afin d'assurer une prestation de services continue entre les services du PAR et des services d'établissement.

## 14 Traitement des demandes pour les membres de la famille à l'étranger en vertu du délai prescrit d'un an<sup>41</sup>

Dans le cadre de la disposition relative au délai prescrit d'un an, les membres de la famille qui n'accompagnent pas les clients du PAR peuvent être admissibles aux fins de traitement dans la même catégorie que le RPG demandeur principal (DP) pour une période d'un an suivant la confirmation de la résidence permanente de ce dernier au Canada. Les noms de tous les membres de la famille doivent figurer sur le formulaire de demande du DP rempli à l'étranger pour que leur demande puisse être traitée dans le cadre du délai prescrit d'un an. Les RPG sont informés au moment de traiter leur demande, ainsi que lors des sessions d'OCE, qu'ils doivent déclarer tous les membres de leur famille immédiate, que l'endroit où ils se trouvent soit connu ou non au moment de la déclaration.

### 14.1 Membres de la famille qui n'accompagnent pas le DP

La disposition relative au délai prescrit d'un an s'applique à des membres précis de la famille et elle se limite aux membres de la famille admissibles qui figurent dans la demande initiale. Les membres de la famille qui n'accompagnent pas le DP peuvent être l'époux ou l'épouse, le conjoint de fait ou la conjointe de fait, un enfant à charge ou l'enfant à charge d'un enfant à charge du DP.

Dans le cadre du délai prescrit d'un an, les membres de la famille obtiennent le statut du DP au Canada. Ils ne sont donc pas tenus de répondre aux exigences en matière d'admissibilité s'appliquant à la catégorie des réfugiés au sens de la Convention ou à celle des personnes de pays d'accueil.

### 14.2 Rôle du FS du PAR relativement aux demandes présentées en vertu du délai prescrit d'un an par des clients du PAR

Les employés du FS du PAR ne sont pas autorisés à donner des conseils en matière d'immigration. Ils peuvent toutefois donner une quantité limitée de renseignements relativement à l'immigration pour aider les clients, au besoin.

#### Liste de tâches des FS

Afin d'aider les clients dans leur processus de demande en vertu du délai prescrit d'un an, le personnel du FS du PAR peut :

<sup>41</sup> Adapté de la page suivante : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/demandes-asile/reinstallation/traitement-procedure-disposition-relative-delai-prescrit.html>

- Diriger les clients vers le site Web d'IRCC pour trouver des renseignements sur :
  - le programme relatif au délai prescrit d'un an;
  - les formulaires de demande relatifs au délai prescrit d'un an;
  - les représentants autorisés.
- Aider les clients à se servir d'un ordinateur pour visualiser, télécharger ou téléverser des documents électroniques à partir du site Web d'IRCC;
- Offrir du soutien administratif pour remplir les formulaires de demande d'IRCC :
  - transcrire les réponses et les renseignements fournis par les clients sur les formulaires de demande d'IRCC (aucun conseil ne peut être donné);
  - traduire un document ou fournir une traduction orale.

L'employé du FS du PAR ne peut pas :

- Fournir d'explications ou de conseils aux clients sur les options en matière de citoyenneté ou d'immigration.
- Indiquer à un client comment choisir le meilleur volet d'immigration.
- Expliquer le but d'une question d'un formulaire de demande.
- Donner de conseils sur la façon de répondre aux questions d'un formulaire de demande.
- Donner de conseils sur la façon de modifier un formulaire de demande.
- Communiquer avec IRCC et l'ASFC au nom du client (sauf dans le cas d'une traduction directe des observations écrites ou orales d'un client).
- Représenter un client dans le cadre d'une demande ou d'un processus de citoyenneté ou d'immigration.
- Annoncer qu'il peut donner des conseils ou offrir des services de représentation en matière de citoyenneté ou d'immigration à titre onéreux.

Pour en savoir plus, veuillez consulter les pages suivantes :

- [Guide de présentation d'une demande de réunification de membres de la famille à l'étranger n'accompagnant pas le demandeur principal en vertu du délai prescrit d'un an \(IMM 5578\)](#)
- [Procédure : Disposition relative au délai prescrit d'un an](#)

## 15 Programme d'aide conjointe (PAC)

Le Programme d'aide conjointe (PAC) permet à un RPG ayant des besoins spéciaux de recevoir à la fois l'aide et les services d'IRCC, de répondants du secteur privé et des fournisseurs de services du PAR pendant une période maximale de 24 mois. Une personne ayant des « besoins spéciaux » a besoin d'une aide plus importante que les autres RPG pour s'établir au Canada en raison de sa situation personnelle. Elle peut, par exemple, avoir été victime de traumatismes ou de torture, avoir des besoins d'ordre médical, souffrir d'une incapacité (physique ou mentale), avoir une famille nombreuse ou dont la composition n'est pas traditionnelle, etc. En travaillant en partenariat, IRCC, le fournisseur de services du PAR et le répondant du secteur privé s'assurent de la meilleure issue possible pour les clients.

### 15.1 Rôles et responsabilités

Le **rôle d'IRCC** consiste à offrir aux clients du PAC une aide similaire à celle offerte aux RPG dans le cadre du PAR, notamment les allocations de soutien du revenu et les services de réinstallation financés par le gouvernement, au besoin. Le bureau local d'IRCC aide également à coordonner la première conférence de cas entre le FS du PAR et le répondant, et il y participe dans la mesure du possible. Il procède à une vérification à mi-parcours du PAC afin de s'assurer que les besoins du client sont satisfaits par le répondant et que le programme est toujours dans l'intérêt supérieur du client.

Le **rôle du répondant** consiste à offrir un soutien affectif et une aide supplémentaire à l'établissement pour aider les clients, selon leurs besoins, à s'établir dans leur nouvelle communauté. Les clients du PAC ont droit aux mêmes services d'orientation et de réinstallation que les RPG dans le cadre du PAR et du programme d'établissement. Les répondants sont invités à assister aux séances d'orientation avec les clients du PAC pour qu'ils puissent consolider leurs liens avec les réfugiés pendant les premiers jours cruciaux qui suivent leur arrivée et se familiariser avec les renseignements donnés aux réfugiés. Les signataires d'entente de parrainage (SEP) et leur groupe constitutif (GC) peuvent participer au PAC.

Le **rôle du FS** consiste à offrir les services de réinstallation immédiats et essentiels dont les clients du PAC ont besoin. Les services offerts comprennent les suivants :

- S'assurer qu'un lieu d'hébergement temporaire est fourni.
- S'assurer que des dispositions ont été prises pour transporter les clients du point d'arrivée (l'aéroport par exemple) au lieu d'hébergement temporaire.
- Aiguiller les clients vers les programmes fédéraux et provinciaux essentiels.

- Expliquer aux clients en quoi consiste le soutien du revenu en s'assurant qu'ils comprennent leurs responsabilités financières.
- Fournir une orientation de base adaptée aux besoins immédiats des clients et les aider à obtenir des services d'établissement et d'autres services dans la communauté élargie.

## 15.2 Recommander un client pour le PAC

Les agents de migration d'IRCC peuvent recommander un client pour le PAC avant son arrivée au Canada. Dans ce cas, un répondant est trouvé avant l'arrivée du client au Canada et le dossier est désigné comme relevant du PAC sur la TPA.

L'expérience montre que les besoins spéciaux de certains RPG peuvent ne devenir évidents qu'après leur arrivée au Canada. Les FS du PAR possèdent une expertise considérable concernant les besoins en établissement et peuvent être les mieux placés pour recommander les clients qui pourraient bénéficier de l'aide supplémentaire d'un répondant, en fonction d'une évaluation détaillée des besoins effectuée après l'arrivée. Les FS du PAR sont invités à porter à l'attention du bureau local d'IRCC tout client dont le dossier ne relève pas du PAC qu'ils estiment être admissible au programme et qui bénéficierait de l'aide supplémentaire d'un répondant. Les FS du PAR peuvent remplir le « Formulaire de recommandation du Programme d'aide conjointe (PAC) après l'arrivée au Canada » et le transmettre par courriel, accompagné de tous les détails pertinents du dossier, au bureau local d'IRCC.

Il est à noter que le COR-O peut suggérer à un agent de migration dans le cadre du processus de demandes de destination-jumelage ou au réseau canadien dans le cadre de la délivrance d'une TPA qu'un dossier soit pris en considération au titre du PAC.

### Liste de tâches des FS du PAR

- Les FS du PAR sont invités à porter à l'attention du bureau local d'IRCC tout client dont le dossier ne relève pas du PAC qu'ils estiment être admissible au programme et qui bénéficierait de l'aide supplémentaire d'un répondant. Les FS du PAR peuvent remplir le « Formulaire de recommandation du Programme d'aide conjointe (PAC) après l'arrivée au Canada » et le transmettre par courriel, accompagné de tous les détails pertinents du dossier, au bureau local d'IRCC.
- Ils doivent remplir, conjointement avec l'agent d'IRCC et les répondants, la [Liste de vérification des rôles et responsabilités au titre du PAC](#) afin de s'assurer que tous sont conscients de leurs responsabilités.

### 15.3 Conférence de cas

Le fait qu'IRCC, les FS et les répondants travaillent efficacement en partenariat pour s'assurer que le client bénéficie de toutes les mesures d'aide tout en évitant le dédoublement des services et les renseignements contradictoires constitue un des principaux aspects de l'aide fournie aux cas relevant du PAC.

Le bureau local d'IRCC aide à la coordination de la conférence de cas avant l'arrivée au Canada du client du PAC ou au début du PAC pour les cas recommandés après l'arrivée. Puisque les répondants privés sont bénévoles et peuvent assumer d'autres responsabilités pendant les heures normales de travail, la réunion peut avoir lieu après les heures normales de bureau d'IRCC, si nécessaire.

#### Liste de tâches des FS du PAR

- Les FS du PAR pourraient devoir fournir une salle de réunion pour la conférence de cas si les discussions doivent avoir lieu en personne.
- Inviter les répondants à assister aux séances d'orientation avec le client.

De plus amples renseignements sur le PAC se trouvent dans les documents suivants :

- Guide d'IRCC sur le [Programme d'aide conjointe : Au sujet du processus](#)
- [Bulletin opérationnel immigration 646 – Détermination au Canada des cas relevant du programme Parrainage d'aide conjointe – Le 6 décembre 2017](#)
- Fiche d'information intitulée [Joint Assistance Sponsorship Fact Sheet](#) (en anglais seulement) du Programme de formation sur le parrainage privé de réfugiés

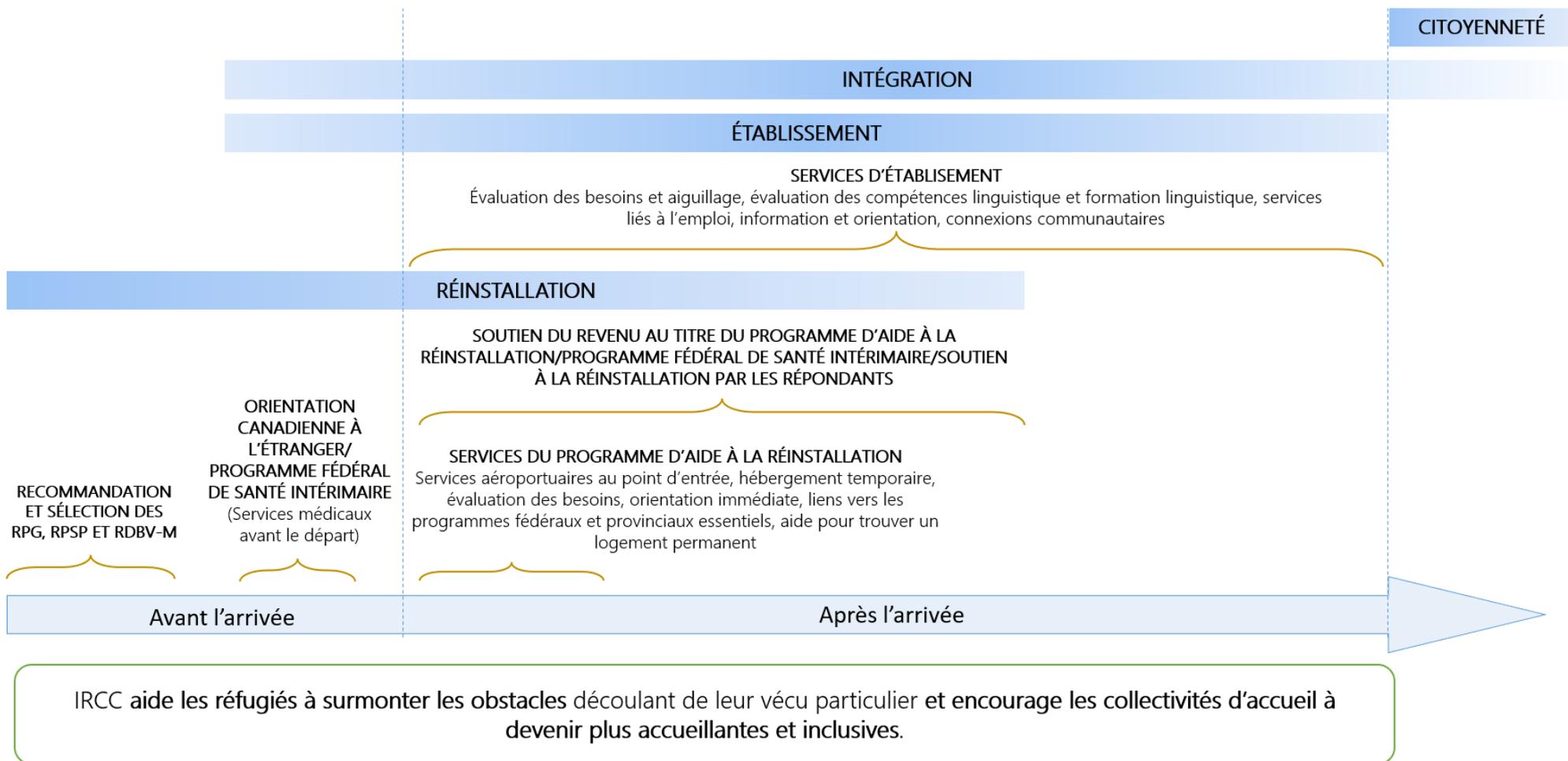
## ANNEXE

### Annexe 1 : Organismes d'aide aux immigrants et autres ressources communautaires

- [Fournisseurs de services du PAR](#)
- [Fournisseurs de services d'établissement](#)
- [Services pour les réfugiés réinstallés au Québec](#)
- [Les communautés francophones du Canada](#)
- Ressources pour les LGBTQ2 :

Organismes LGBTQ2	
Vancouver (Colombie-Britannique)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Qmunity</a></li> <li>• <a href="#">Rainbow Refugee</a></li> <li>• Three Bridges Clinic</li> <li>• <a href="#">Catherine White Holman Wellness Centre</a></li> </ul>
Calgary et Edmonton (Alberta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rainbow Railroad Station</li> <li>• <a href="#">Centre for Newcomers</a></li> <li>• <a href="#">The Pride Centre of Edmonton</a></li> </ul>
Saskatchewan et Manitoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">UR Pride Centre</a></li> <li>• <a href="#">Rainbow Resource Centre</a></li> </ul>
Toronto et Ottawa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rainbow Railroad</a></li> <li>• <a href="#">Capital Rainbow Refuge</a></li> <li>• <a href="#">International Railroad for Queer Refugees</a></li> <li>• <a href="#">Metropolitan Community Church (MCC)</a></li> <li>• <a href="#">The 519</a></li> </ul>
Montréal (Québec)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ADA (Au-delà de l'arc-en-ciel)</a></li> <li>• <a href="#">Centre de Solidarité Lesbienne</a></li> <li>• <a href="#">AGIR Montréal</a></li> </ul>
Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Rainbow Refugee Association of Nova Scotia</a></li> </ul>
Formation sur les LGBTQ2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">OCASI Positive Space Initiative</a> (en anglais seulement)</li> <li>• <a href="#">Trousse de formation de l'OIM sur les LGBTI</a></li> </ul>	

## Annexe 2 : Les programmes de réinstallation et d'établissement pour les réfugiés : un continuum de services d'aide



## Annexe 3 : Lignes directrices d'IRCC sur la communication des besoins des clients en matière de réinstallation

Les renseignements suivants peuvent être inscrits dans la TPA si des besoins en cours de transport ou des besoins en réinstallation après l'arrivée des clients ont été relevés au cours de l'examen médical aux fins de l'immigration :

Catégorie de besoins en réinstallation	Possibilités	Explication
<b>Déficience auditive/déficience visuelle/trouble de la parole et gravité de la déficience ou du trouble.</b>	Partiel	
	Complet	
<b>Déficience cognitive et gravité de la déficience.</b>	Légère	
	Modérée	
	Grave	
<b>Mobilité réduite</b>	Aide à la mobilité actuelle (le cas échéant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les aides à la mobilité les plus fréquentes sont les cannes, les marchettes et les fauteuils roulants.</li> </ul>
	Aide à la mobilité requise	
<b>Activités de la vie quotidienne</b> – Précise si la personne a besoin d'aide dans ses activités de la vie quotidienne.	Autonome	<ul style="list-style-type: none"> <li>N'a pas besoin d'aide.</li> </ul>
	Soins partiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le réfugié a besoin de l'aide des autres (par ex. aide partielle pour se nourrir, prendre son bain ou faire sa toilette).</li> </ul>
	Soins complets	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le réfugié dépend entièrement des soins des autres (par ex. pour se nourrir, prendre son bain ou faire sa toilette).</li> </ul>
	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun besoin spécial en matière de transport requis pour le réfugié.</li> </ul>

<b>Besoins spéciaux en matière de transport</b> – Donne tous les renseignements relatifs aux mesures d'adaptation à prendre pour le transport du client.	Fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indiqué lorsque le réfugié se sert ou a besoin d'une aide à la mobilité ou lorsque l'état du réfugié limite sa capacité à se déplacer rapidement et de manière sécuritaire pour passer d'un terminal à un autre dans un aéroport.</li> </ul>
	Civière	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout réfugié ayant besoin d'une civière doit être accompagné d'une escorte médicale de l'OIM. Il nécessitera qu'un professionnel de la santé au Canada fasse un suivi de façon urgente, comme précisé dans la TPA.</li> </ul>
	Escorte médicale requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans la plupart des cas, les réfugiés qui nécessitent une escorte médicale de l'OIM pour se rendre en toute sécurité au Canada devront être évalués de façon « urgente » par un spécialiste.</li> </ul>
	Autre (p. ex. escorte opérationnelle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Souvent utilisé pour indiquer que le réfugié doit être accompagné par un membre adulte de la famille ou qu'il pourrait avoir besoin d'aide pour s'acquitter des formalités d'immigration au point d'entrée au Canada.</li> <li>Indique également s'il faut établir un bilan de santé du réfugié avant le départ.</li> </ul>
<b>Services requis après l'arrivée</b> – Indique les services sociaux ou médicaux dont le réfugié aura besoin au Canada.	Aucun service requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun service requis après l'arrivée.</li> </ul>
	Consultation auprès d'un professionnel de la santé requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Précise s'il faut obtenir une consultation <b>d'urgence</b> (dans les 72 heures), dans <b>X semaines</b> ou <b>au besoin</b> (p. ex. soins habituels comme pour tous les réfugiés).</li> <li>Précise si le réfugié a besoin de <b>services spécialisés</b> (p. ex. éducation spéciale, ergothérapie, physiothérapie, orthophonie, formation professionnelle, formation de lecture labiale ou en langue des signes, etc.) ou des services à <b>long terme</b> (p. ex. placement dans un établissement de soins de longue durée).</li> </ul>
<b>Logement et activités quotidiennes / aide requise</b> – Donne des renseignements relatifs aux mesures d'adaptation du logement et à l'aide requise pour les activités quotidiennes.	Complètement autonome	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune aide requise.</li> </ul>
	Accès pour fauteuil roulant requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correspond à l'explication précédente relativement à la « mobilité réduite ».</li> </ul>
	Service de soins/d'aide à domicile requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique si des services sont requis <b>à l'occasion</b> ou <b>en permanence</b>. Par exemple : des soins auxiliaires (soit des soins infirmiers), de l'aide pour prendre son bain, manger, s'habiller, faire sa toilette.</li> </ul>

	Services spécialisés requis pour pallier les déficits fonctionnels	<ul style="list-style-type: none"><li>• Par exemple : soins de longue durée dans un établissement résidentiel disposant d'un personnel infirmier 24 heures sur 24, oxygénothérapie à domicile pour un réfugié souffrant d'une BPCO grave.</li></ul>
<b>Autres commentaires</b> – Fournit tous les autres renseignements jugés pertinents aux fins de la réinstallation.		

## Annexe 4 : Liste des thèmes abordés au cours des séances d'orientation canadienne à l'étranger (OCE)

1. **Aperçu du Canada** : peut inclure des renseignements sur le Canada, ses peuples, sa géographie et ses saisons, ainsi que sur l'habillement en fonction de la température.
2. **Voyage au Canada** : peut inclure des renseignements sur le voyage des réfugiés au Canada, les aéroports, les avions et la façon de gérer les incidents qui peuvent survenir au cours du voyage.
3. **Arrivée et services** : peut inclure des renseignements sur ce à quoi les bénéficiaires peuvent s'attendre en arrivant au Canada, l'aide que peut leur apporter leur répondant du secteur privé ou leur organisme d'aide à l'établissement, ce qu'il faut faire en cas d'urgence et les services aux nouveaux arrivants (en particulier pour les réfugiés du PAR).
4. **Logement** : peut inclure des renseignements sur les différents types de logements disponibles au Canada, à quoi ressemble l'intérieur d'une maison, les conditions de location et les droits et les obligations des locataires.
5. **Santé** : peut inclure des renseignements sur les endroits où on doit se rendre pour obtenir des soins de santé, les prises de rendez-vous médicaux, les normes d'hygiène des Canadiens, les moyens à prendre pour rester en santé, le VIH et le SIDA.
6. **Éducation** : peut inclure des renseignements sur le système d'éducation au Canada, les possibilités de formation, les comportements acceptables et inacceptables dans les écoles, la façon de gérer les difficultés scolaires (pour les parents et les enfants).
7. **Transport** : peut inclure des renseignements sur les types de transport disponibles au Canada, la sécurité des piétons et des conducteurs, l'obtention d'un permis de conduire, l'achat d'une voiture et l'établissement d'un budget pour le transport.
8. **Emploi** : peut inclure des renseignements sur le marché du travail au Canada, comment chercher un emploi, les entrevues d'emploi, comment déchiffrer un talon de paie, les personnes âgées et l'emploi, les femmes et l'emploi.
9. **Adaptation culturelle** : peut inclure des renseignements sur l'adaptation à un nouveau pays, les nouvelles situations auxquelles les bénéficiaires peuvent faire face, les valeurs ou les normes culturelles canadiennes, l'évolution des rôles et des responsabilités au sein de la famille.
10. **Établissement d'un budget** : peut inclure des renseignements sur les prises de décision relativement aux dépenses, aux épargnes et aux opérations bancaires.
11. **Lois** : peut inclure des renseignements sur les lois importantes du Canada, les droits des résidents permanents et des citoyens, les activités licites et illicites au Canada, les responsabilités au Canada.



International Organization for Migration (IOM)  
The UN Migration Agency

## Avis de prise en charge du migrant

### Formulaire MH06-D

Il incombe à l'escorte médicale de l'OIM de remplir le présent formulaire en deux exemplaires, d'obtenir la signature de la partie destinataire lors de la prise en charge du migrant, de remettre l'original à la partie destinataire et d'en garder une copie, qui sera versée au dossier approprié à la mission de l'OIM.

N° de dossier	
De	
À	
Date de départ	

**NOM DE**

**N° de référence du cas ou n° du titre de voyage**

**FAMILLE DU MIGRANT, Prénom**

S'il s'agit d'une escorte médicale collective, veuillez joindre la liste des cas médicaux à la présente déclaration.

#### Attestation de l'escorte médicale de l'OIM

Je, (prénom et nom de famille) \_\_\_\_\_, transfère par la présente la responsabilité à l'égard du (des) migrant(s) susmentionné(s) à la partie destinataire désignée ci-dessous.

Date:	Heure locale:	Lieu (ville, pays):
Signature:		N° de téléphone de la personne-ressource:

#### Attestation de la partie destinataire

La présente vise à reconnaître que :

Je, (prénom et nom de famille) \_\_\_\_\_, en ma qualité de représentant de l'organisme / de la famille / du fournisseur de soins de santé / des services d'urgence / de l'OIM destinataire (encerclez tout ce qui s'applique), ai rencontré l'escorte médicale de l'OIM désignée ci-dessus à la date, à l'heure et à l'endroit susmentionnés et que j'ai officiellement pris en charge la responsabilité ou les soins du migrant susmentionné.

L'escorte médicale de l'OIM a aussi procédé à ce qui suit (cochez les choix qui s'appliquent):

- Elle a remis les dossiers médicaux au patient ou son tuteur
- Elle a remis le rapport d'observation et d'intervention (MH06-B) au personnel de santé (*seulement dans un cas de prise en charge par le personnel de santé*)
- Explained follow up and ongoing care needs, current health status and relevant events that occurred during transportation to the receiving party
- Elle a remis les fournitures médicales et/ou les médicaments (s'il y a lieu)

Organisme/service/établissement de soins de santé (s'il y a lieu):	
Signature:	N° de téléphone de la personne-ressource:

<b>Point de transfert:</b> <input type="checkbox"/> PDE <input type="checkbox"/> Destination finale <input type="checkbox"/> Transit (préciser) <input type="checkbox"/> Autre (préciser)	<b>Notes additionnelles:</b>
--	------------------------------

<b>Coordonnées de la mission de l'OIM:</b> Personne-ressource: N° de téléphone de la personne-ressource: Adresse:
--

## Annexe 6 : Services aéroportuaires au point d'entrée – Formulaire de distribution de vêtements d'hiver

**Services aéroportuaires au point d'entrée**  
Formulaire de distribution de vêtements d'hiver

Nom du DP : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

PDE : \_\_\_\_\_ Destination finale : \_\_\_\_\_

	Les articles suivants ont été :		
	fournis	refusés	impossible à fournir la bonne taille
Manteau d'hiver			
Gants/mitaines			
Bottes			
Tuque			
Pantalon de neige			
Bas			

Signature du client : \_\_\_\_\_

Coordonnateur : \_\_\_\_\_

## Services aéroportuaires au point d'entrée

### Formulaire de prise en charge du client

#### Détails sur le client/la famille

Nom du DP : \_\_\_\_\_ Catégorie d'immigration : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier d'IRCC : n° G \_\_\_\_\_ Taille de la famille : \_\_\_\_\_

PDE : \_\_\_\_\_ Date d'arrivée : \_\_\_\_\_

Numéro de vol : \_\_\_\_\_ Numéro de terminal : \_\_\_\_\_

#### Coordonnées

DP pris en charge par : \_\_\_\_\_

Lien avec le DP : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

#### Signatures

Signature du DP : \_\_\_\_\_

Signature de la personne qui prend en charge le DP : \_\_\_\_\_

Représentant du FS aéroportuaire au PDE : \_\_\_\_\_

## Services aéroportuaires au point d'entrée

### Formulaire de demande de changement de destination

#### Détails sur le client/la famille

Nom du DP : \_\_\_\_\_ Catégorie d'immigration : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier d'IRCC : n° G \_\_\_\_\_ Taille de la famille : \_\_\_\_\_

Date d'arrivée au PDE : \_\_\_\_\_ Numéro de vol : \_\_\_\_\_

Destination initiale : \_\_\_\_\_ Nouvelle destination : \_\_\_\_\_

#### Coordonnées à la nouvelle destination

S'il y a lieu, veuillez fournir les détails sur la personne-ressource du client à la nouvelle destination.

Nom : \_\_\_\_\_ N° de tél. : \_\_\_\_\_ Lien avec le DP : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Permis de conduire / IUC / autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

La personne ira chercher le DP / la famille à l'aéroport :  Oui  Non

Dans l'affirmative, signature de la personne-ressource : \_\_\_\_\_

Adresse du lieu d'hébergement temporaire à la nouvelle destination (si elle est différente de l'adresse ci-dessus) : \_\_\_\_\_

#### Déclaration du client

Je, \_\_\_\_\_, ai demandé de modifier ma destination finale de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_.

En signant le présent formulaire, je reconnais ce qui suit :

- En tant que résident permanent, j'ai le droit de choisir où je vivrai au Canada.
- Au lieu de me rendre à ma destination initiale, j'ai le droit de décider après avoir reçu ma confirmation de résidence permanente au point d'entrée (PDE) de rester dans la ville du PDE ou de me rendre à un autre endroit au Canada.

- Je dois assumer tous les coûts relatifs à ce changement d'itinéraire – s'il y a de nouveaux coûts de transport aérien, terrestre, et/ou de logement à l'hôtel, je dois les acquitter immédiatement.
- L'organisme ou le répondant situé à ma destination initiale s'est préparé pour mon arrivée, aura organisé mon hébergement temporaire et peut avoir déjà trouvé un logement permanent potentiel ou d'autres sources d'aide pour moi/ma famille.
- Je peux choisir de poursuivre mon voyage vers ma destination initiale, recevoir la gamme complète de services du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) d'un organisme financé par IRCC ou une aide à la réinstallation de la part des répondants à cet endroit et envisager plus tard la possibilité de déménager dans une autre communauté, si je souhaite toujours le faire.

**Pour les réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) et les clients bénéficiant du Parrainage d'aide conjointe (PAC) seulement**

- La destination initiale avait été choisie pour moi (et ma famille, le cas échéant) en fonction de mon profil et de mes besoins en réinstallation, ainsi que de ceux de ma famille (notamment mes besoins médicaux, le cas échéant, et la langue officielle de mon choix, soit le français ou l'anglais). La nouvelle destination que je choisis ne dispose pas forcément des ressources et des services dont moi et ma famille avons besoin.
- Les organismes financés par IRCC qui offrent les services du PAR, notamment l'hébergement temporaire et l'aide pour trouver un logement, ne sont présents que dans certaines villes canadiennes. Si je choisis de m'établir dans une communauté où les services du PAR ne sont pas disponibles, je ne les recevrai pas. Si ces services sont disponibles dans la communauté dans laquelle je choisis de m'établir, le fait que l'organisme financé par l'IRCC n'ait pas pu se préparer à mon arrivée pourrait occasionner un délai dans la prestation de ces services.
- Je pourrais recevoir avec un léger retard mon premier chèque de soutien du revenu d'IRCC dans le cadre du PAR. Je vais, toutefois, recevoir un soutien du revenu peu importe où je choisirai de m'établir au Canada pour une période d'un an ou jusqu'à ce que je devienne autonome, selon la première éventualité.

**Pour les réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP) et les réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte (RDBV-M) seulement**

- Si je choisis de modifier ma destination pour une communauté loin de mes répondants, mon groupe initial de répondants pourrait ne pas trouver de nouveaux répondants dans cette nouvelle communauté. Si aucun répondant n'est trouvé, je ne recevrai pas d'aide à la réinstallation ou de soutien financier de mon groupe de répondants. Si je suis réinstallé en tant que client du RDBV-M, je ne recevrai pas non plus d'aide financière d'IRCC.

Signature du client (demandeur principal) : \_\_\_\_\_

Services d'interprète fournis :  Non  Oui – Veuillez préciser la langue du client : \_\_\_\_\_

## Formulaire de recherche de logement<sup>42</sup>

### Détails sur le client

Nom du client : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Numéro de dossier d'IRCC : \_\_\_\_\_

Travailleur en recherche de logement : \_\_\_\_\_

Conseiller du PAR : \_\_\_\_\_

### Évaluation des besoins

Taille de la famille / composition : \_\_\_\_\_

Nombre de chambres à coucher requises : \_\_\_\_\_

Budget : \_\_\_\_\_

Endroit privilégié : \_\_\_\_\_

Endroit où vivent les proches : \_\_\_\_\_

### Besoins spéciaux

- Accessible en fauteuil roulant
- Pas d'escaliers
- Pas de rez-de-chaussée / pas de logement au sous-sol
- Aucun animal de compagnie
- Autres besoins / contraintes

### Processus de recherche de logement

Il incombe au FS du PAR de présenter une (1) option de logement aux RPG. Nous ferons toutefois de notre mieux pour vous présenter jusqu'à deux (2) logements qui répondent à vos besoins définis ci-dessus. La recherche de logement constitue une responsabilité partagée entre le client (vous) et le

<sup>42</sup> Formulaire élaboré par ISSofBC et adapté en vue d'une utilisation à l'échelle nationale.

FS du PAR (votre travailleur en recherche de logement).

**Le rôle de votre travailleur en recherche de logement consiste à faciliter votre recherche de logement, notamment :**

- vous informer sur le marché du logement dans votre nouvelle communauté;
- vous expliquer les coutumes, les pratiques et les lois sur la location de logements au Canada;
- trouver un ou deux logements potentiels qui répondent à vos besoins;
- vous accompagner pour visiter ces logements potentiels;
- vous aider à communiquer avec le propriétaire ou le gestionnaire immobilier;
- vous aider à signer le contrat de location;
- commander les meubles à livrer à votre logement; et
- aider au branchement de votre téléphone fixe et des services publics (l'électricité, la connexion Internet, etc.).

Cette aide vous est fournie uniquement lors de votre premier accès à un logement locatif (soit lorsque vous quittez votre lieu d'hébergement temporaire) et non sur une base régulière.

**Votre rôle consiste à :**

- donner des renseignements clairs sur vos besoins;
- chercher un logement, si vous le pouvez, et tenir votre travailleur en recherche de logement informé de toute aide que vous recevez et de tout logement potentiel que vous trouvez;
- être disponible pour visiter des logements pendant que vous habitez dans votre lieu d'hébergement temporaire, afin que nous puissions vous informer des logements potentiels une fois que nous les avons trouvés et vous accompagner pour les voir dès que possible.

### Déclaration du client

Je comprends mon rôle et le rôle de mon travailleur en recherche de logement dans le cadre du processus de recherche de logement :

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Interprétation fournie :  Non  Oui – veuillez préciser la langue du client : \_\_\_\_\_

## Annexe 10 : Fiche d'information du PFSI



Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada

### FICHE D'INFORMATION

#### Réfugiés réinstallés et le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)

Les réfugiés réinstallés qui ont été sélectionnés pour être réinstallés au Canada sont couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) et bénéficient d'une couverture des soins de santé provisoire financée par le gouvernement du Canada.

Au Canada, les services couverts par le PFSI incluent :

Couverture de base	Couverture supplémentaire	
<p><b>Services médicaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Visites chez le médecin</li> <li>▶ Vaccins habituels</li> <li>▶ Soins prénataux et obstétriques</li> <li>▶ Analyses de laboratoire et radiographies</li> </ul> <p><b>Services hospitaliers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Visites à l'urgence</li> <li>▶ Séjours hospitaliers</li> <li>▶ Soins médicaux et chirurgicaux</li> <li>▶ Imagerie diagnostique</li> </ul> <p><b>Couverture relative aux médicaments sur ordonnance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Médicaments et produits sur ordonnance</li> </ul>	<p><b>Soins de la vue :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Un article de lunetterie (paire de lunettes ou lentilles cornéennes tous les deux ans)</li> <li>▶ Un examen de la vue par année</li> </ul> <p><b>Soins dentaires urgents :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Examens dentaires d'urgence</li> <li>▶ Radiographies dentaires</li> <li>▶ Extractions</li> <li>▶ Prothèses dentaires</li> </ul> <p><b>Services de santé mentale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consultation psychologique, y compris des services prodigués par des professionnels de la santé</li> </ul> <p><b>Autres services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Visites d'infirmières</li> <li>▶ Transport d'urgence en ambulance</li> <li>▶ Instruments et matériaux médicaux</li> </ul>	
PFSI - DURÉE DE LA COUVERTURE		
Base	Supplémentaire	Médicaments sur ordonnance
<p>Vous recevez une couverture de base jusqu'à ce que vous soyez admissible à une assurance maladie provinciale ou territoriale (généralement dans un délai de trois mois).</p> <p>Pendant ce temps, vous devez vous inscrire au régime d'assurance maladie auprès de la province ou du territoire de votre résidence.</p>	<p>Le PFSI fournit également une couverture supplémentaire (par exemple, soins de la vue ou soins dentaires urgents) et une assurance médicaments sur ordonnance pendant 12 ou 24 mois après l'arrivée, selon la durée du parrainage, et à condition qu'aucun régime d'assurance privé ou public (par exemple, provincial ou territorial) ne soit disponible.</p>	

Pour plus d'information sur le PFSI, veuillez consulter [www.canada.ca/pfsi](http://www.canada.ca/pfsi) ou [www.ifhp-pfsi.ca](http://www.ifhp-pfsi.ca).

#### 1. Où dois-je me rendre pour obtenir des services de santé?

Vous pouvez recevoir des services de soins de santé partout au Canada, auprès de n'importe quel fournisseur (médecins, hôpitaux, pharmacies, dentistes) inscrit au PFSI. Vous trouverez la liste des fournisseurs inscrits en ligne à l'adresse [www.ifhp-pfsi.ca](http://www.ifhp-pfsi.ca) sous «Recherche dans le PFSI Fournisseurs».

#### 2. Dois-je payer moi-même les services de soins de santé?

Non. Si vous êtes bénéficiaire du PFSI, vous n'avez pas à payer directement pour des services de soins de santé. Avec le PFSI, les fournisseurs sont payés directement pour les services fournis par l'intermédiaire d'une entreprise qui gère les réclamations; il s'agit de Croix Bleue Medavie. Une fois que vous avez reçu les services, votre fournisseur de soins de santé peut vous donner un formulaire de réclamation à signer comme preuve que les services ont été reçus.

REMARQUE: Si vous payez vous-même un fournisseur pour un service, vous ne pourrez pas être remboursé par l'entremise du PFSI.

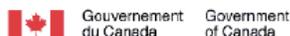
#### 3. Quel document prouve que vous êtes couvert par le PFSI?

Le *Certificat d'admissibilité au Programme fédéral de santé intérimaire (CAPFSI)* est le document d'admissibilité que vous présenterez à un fournisseur de soins de santé lorsque vous demanderez ses services. Le fournisseur de soins de santé confirmera votre couverture auprès de Croix Bleue Medavie avant de vous fournir le service ou le produit.

#### 4. Quelles sont mes responsabilités en tant que bénéficiaire du PFSI?

- Signez votre document d'admissibilité dès que vous le recevez et prenez-en soin.
- Assurez-vous que votre fournisseur de soins de santé est inscrit au PFSI avant de prendre rendez-vous.
- Présentez le document confirmant votre couverture au PFSI à chacune de vos visites chez un fournisseur de soins de santé.

# Annex 11: Certificat d'admissibilité au Programme fédéral de santé intérimaire



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

PROTÉGÉ - B

## PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉrimAIRE - CERTIFICAT D'ADMISSIBILITÉ

Nom de famille :



Prénom(s) :

Date de naissance : (aaaa/mm/jj)

UCI :

Sexe :

Citoyenneté :



N° de demande :

\*\*\*NON VALIDE AUX FINS DE VOYAGE\*\*\* / \*\*\*NE CONFÈRE AUCUN STATUT\*\*\*

En date du (aaaa/mm/jj), vous êtes admissible à la couverture des coûts de soins de santé offerte par le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). La durée de votre couverture est basée sur votre statut d'immigrant. Pour plus de détails, veuillez consulter la page Web du PFSI au [www.canada.ca/pfsi](http://www.canada.ca/pfsi)

Il importe que vous sachiez que cette protection peut être annulée sans préavis si votre statut d'immigrant change. Ainsi, à chacune de vos visites, les fournisseurs de soins de santé participants doivent confirmer votre admissibilité à la couverture auprès de l'administrateur du PFSI avant de prodiguer les soins.

Vous devez présenter ce certificat d'admissibilité, accompagné d'une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, au fournisseur de soins de santé avant de recevoir des services. Le fournisseur pourra ainsi communiquer avec l'administrateur du PFSI pour confirmer que vous êtes bien admissible au service ou au produit demandé aux termes du PFSI.

Si vous payez pour des services couverts par le PFSI, vous ne pourrez pas être remboursé.

Je, soussigné(e) :

- déclarer avoir besoin de la protection sous le PFSI. J'informerai immédiatement Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) de tout changement quant à mon statut d'immigrant ou si je deviens admissible à un autre régime d'assurance-santé;

- comprendre que mes renseignements de nature médicale et personnelle seront communiqués à IRCC, à l'administrateur des demandes de règlement du PFSI et aux tierces parties appropriées aux fins de l'administration du PFSI. Mes renseignements personnels pourraient être communiqués à d'autres institutions gouvernementales ou tierces parties en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur le ministère de la Citoyenneté et de l'immigration.

Signature du titulaire

Date (aaaa/mm/jj)

### NOTE POUR LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ :

Les fournisseurs au Canada DOIVENT vérifier l'admissibilité de la personne AUPRÈS de l'administrateur de PFSI AVANT de fournir des services. Il est possible de communiquer avec Croix Bleue Medavie par téléphone au 1-888-614-1880, par télécopieur au 506-867-4651 ou par l'entremise de son site Web au <https://fournisseur.medavie.croixbleue.ca/>

Les fournisseurs à l'étranger peuvent vérifier l'admissibilité de la personne en acheminant un courriel à Croix Bleue Medavie à l'adresse suivante : [CIC\\_Inquiry@medavie.bluecross.ca](mailto:CIC_Inquiry@medavie.bluecross.ca)

ID de client :

Date de naissance :

(yyyy/mm/dd)

Nom de famille :

Prénom(s) :

## Annexe 12 : Accord relatif au soutien du revenu pour les bénéficiaires

### Programme d'aide à la réinstallation (PAR) Accord relatif au soutien du revenu pour les bénéficiaires

Dans le cadre du Programme d'aide à la réinstallation (PAR), le gouvernement du Canada accorde une aide financière aux nouveaux arrivants admissibles pour subvenir à leurs besoins essentiels. À titre de bénéficiaire admissible du soutien du revenu dans le cadre du PAR, vous pourriez bénéficier d'une aide financière de la part du gouvernement du Canada selon les conditions ci-dessous pour un maximum de \_\_\_\_\_ mois à compter de votre date d'arrivée au Canada jusqu'au \_\_\_\_\_ ou jusqu'au moment où vous deviendrez financièrement autonome, selon la première occurrence. Le soutien du revenu n'est pas automatique; il peut être refusé, supprimé ou réduit si ces conditions ne sont pas respectées.

En ma qualité de bénéficiaire du soutien du revenu dans le cadre du Programme d'aide à la réinstallation,

Je, \_\_\_\_\_

né(e) le \_\_\_\_\_ (aaaa/mm/jj), dont le numéro de l'ICU est le \_\_\_\_\_

et mon conjoint (ma conjointe), le cas échéant

Je, \_\_\_\_\_

né(e) le \_\_\_\_\_ (aaaa/mm/jj), dont le numéro de l'ICU est le \_\_\_\_\_

en mon nom et au nom des membres de ma famille à ma charge, accepte les conditions suivantes :

1. Je déclarerai à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada tous les fonds et biens m'appartenant, ainsi que tous les fonds et biens appartenant aux membres de ma famille à ma charge, qui sont actuellement en notre possession ou qui seront acheminés au Canada à une date ultérieure.
2. Les membres de ma famille à ma charge et moi-même déclarerons les revenus ou prestations de toutes provenances, y compris, sans toutefois s'y limiter, d'un emploi occasionnel, à temps partiel et à plein temps, d'un régime d'assurance-emploi, d'une indemnisation des accidents du travail, d'allocations de formation, de prêts, bourses et subventions d'étudiants, et de prestations d'aide sociale, en remplissant le Formulaire de changement de situation du PAR et en le faisant parvenir au bureau de d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, à l'adresse suivante :

Tout défaut de produire cette déclaration pourrait mener à des accusations de fraude en vertu du Code criminel.

3. J'informerai immédiatement Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada de tout changement, à savoir : changement d'adresse (un mois avant le déménagement), grossesse, naissance d'un enfant, début de travail rémunéré, changement d'emploi, début d'une formation ou changement d'établissement scolaire, décès d'un membre de la famille, incarcération, hospitalisation, changement de nom, changement familial, y compris toute modification de l'état civil ou d'une union de fait, changement relatif au parrainage (le cas échéant) et le départ du Canada en remplissant le Formulaire de changement de situation du PAR et en le faisant parvenir au bureau d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, à l'adresse suivante :
4. Je comprends que, si je quitte le Canada pour une période prolongée, mes prestations du PAR pourraient être touchées ainsi que celles des membres de ma famille à ma charge qui demeurent au Canada. Je déclarerai tout voyage confirmé en remplissant le Formulaire de changement de situation du PAR et en le faisant parvenir au bureau d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
5. Je chercherai des occasions de devenir autosuffisant (p. ex. cours de langue, cours de niveau collégial ou universitaire, programmes de préparation à l'emploi) ou je chercherai activement du travail et serai prêt à travailler en tout temps. Je ne refuserai aucune offre raisonnable d'emploi ni ne quitterai un emploi sans motif valable. Je ne limiterai pas le choix des emplois éventuels à la profession ou au métier que j'exerce en temps normal, mais prendrai en considération tous les emplois disponibles.
6. J'accepte de rembourser sans tarder toute prestation du PAR qui me serait versée en sus du montant auquel j'ai droit, et j'autorise Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à s'entendre avec mon employeur pour que le remboursement soit effectué par des retenues salariales ou pour que ces sommes soient recouvrées à même mon soutien du revenu du PAR.
7. Je comprends que si je déménage, je serai tenu(e) d'acquitter tous les frais de déménagement et de respecter tous mes engagements à l'endroit du propriétaire local. Je n'aurai pas droit à un hébergement temporaire dans une autre ville et le soutien qui m'a déjà été accordé ne sera pas renouvelé.
8. En cas de rapatriement volontaire, j'autorise Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à communiquer la date de mon départ du Canada à l'Agence du revenu du Canada (ARC) aux fins de gestion des programmes de soutien du revenu de l'ARC.
9. Je consens à ce qu'on divulgue, en particulier aux organismes d'aide à l'établissement, aux répondants du parrainage privé (le cas échéant), aux autorités gouvernementales canadiennes et aux fournisseurs des autorités gouvernementales canadiennes (et à leurs sous-traitants) qui participent à notre processus de réinstallation et d'adaptation, ou qu'on utilise des renseignements qui me concernent ou qui concernent des membres de ma famille à ma charge, afin de faciliter notre réinstallation et notre adaptation au Canada.
10. Je reconnais que les agents de d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, mon conseiller PAR du fournisseur de services (FS), mon répondant du parrainage privé (le cas échéant) ou l'interprète m'ont bien expliqué les renseignements ci-dessus et j'en comprends parfaitement le contenu. Je comprends que toute fausse déclaration de ma part relativement à mon admissibilité au Programme d'aide à la réinstallation est un acte criminel et que tout défaut de respecter cet accord et toute tentative délibérée de frauder le gouvernement du Canada pourraient donner lieu à une poursuite criminelle.
11. Je reconnais avoir reçu un exemplaire du présent document.

Accepté et convenu le \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_, à \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Bénéficiaire

\_\_\_\_\_  
Conjoint(e) du (de la) bénéficiaire

\_\_\_\_\_  
Agent du PAR de IRCC

\_\_\_\_\_  
Conseiller PAR du FS (si présent) /  
Répondant du parrainage privé (le cas échéant)

\_\_\_\_\_  
Superviseur/gestionnaire du PAR de IRCC

\_\_\_\_\_  
Interprète (le cas échéant)

## Annexe 13 : Déclaration de fonds et de biens à l'arrivée

	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	Immigration, Refugees and Citizenship Canada
---	--	---

**PROGRAMME D'AIDE À LA RÉINSTALLATION  
DÉCLARATION DES FONDS ET DES BIENS À L'ARRIVÉE**

**Le présent formulaire doit être utilisé pour déclarer les biens financiers afin de déterminer les besoins en soutien du revenu.**

**Un formulaire par famille est requis. Il doit inclure la totalité des biens de tous les membres de la famille déclarés dans le même dossier de soutien du revenu.**

---

IUC : \_\_\_\_\_

PRÉNOMS : \_\_\_\_\_ NOM DE FAMILLE : \_\_\_\_\_

DATE DE NAISSANCE : \_\_\_\_\_ DATE D'ARRIVÉE : \_\_\_\_\_

Nb de personnes au sein de la famille \_\_\_\_\_

1. Quel montant d'argent vous et votre famille avez-vous en votre possession actuellement ou pouvez-vous retirer ou transférer (p. ex. fonds bancaires, billets de banque)?

\_\_\_\_\_ \$

Si le montant n'est pas en dollars canadiens, veuillez indiquer la devise : \_\_\_\_\_

2. Pensez-vous recevoir un transfert d'argent ou des biens de l'étranger, des fonds ou des éléments d'actif à une date ultérieure?

OUI \_\_\_\_\_ NON \_\_\_\_\_

Dans l'affirmative, veuillez préciser : \_\_\_\_\_

3. Est-ce que vous ou un membre de votre famille possédez des biens de grande valeur, comme des biens fonciers ou la propriété d'une entreprise?

OUI \_\_\_\_\_ NON \_\_\_\_\_

Valeur estimée en dollars  
canadiens \_\_\_\_\_ \$

JE, \_\_\_\_\_ DÉCLARE PAR LA PRÉSENTE QUE LES RENSEIGNEMENTS QUE J'AI FOURNIS CI-DESSUS EN MON NOM ET AU NOM DES MEMBRES DE MA FAMILLE DÉCLARÉS DANS MON DOSSIER DE SOUTIEN DU REVENU SONT VÉRIDIQUES. JE COMPRENDS QUE LA NON-COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS SUR MON REVENU OU MES BIENS À UN AGENT D'IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA (IRCC) POURRAIT DONNER LIEU À UNE INTERRUPTION OU À UNE RÉVISION DE MES PRESTATIONS AU TITRE DU PROGRAMME D'AIDE À LA RÉINSTALLATION. JE COMPRENDS ÉGALEMENT QUE LA NON-DÉCLARATION DE REVENUS OU DE BIENS À IRCC POURRAIT SE TRADUIRE PAR UN TROP-PERÇU QUE JE DEVRAI REMBOURSER À L'ÉTAT OU, DANS CERTAINS CAS, PAR DES ACCUSATIONS DE FRAUDE AUX TERMES DU *CODE CRIMINEL* DU CANADA.

\_\_\_\_\_  
Nom et signature du chef du  
ménage

\_\_\_\_\_  
Date

J'atteste que j'ai parfaitement expliqué le contenu de la présente déclaration au client dans la langue de son choix (ou avec l'aide d'un interprète) et que le client confirme qu'il comprend le contenu du présent formulaire.

\_\_\_\_\_  
Conseiller en immigration

\_\_\_\_\_  
Nom de l'interprète



## FORMULAIRE DE RECOMMANDATION AUX FINS DU PARRAINAGE D'AIDE CONJOINTE (PAC) AU CANADA

**Instructions:** Le présent formulaire doit être rempli par le fournisseur de services (FS) au titre du PAC pour recommander un cas à convertir vers le PAC après l'arrivée du réfugié au Canada. Veuillez utiliser un seul formulaire par numéro de dossier d'IRCC (également désigné « numéro G »). Les répondants peuvent également utiliser ce formulaire pour les cas de réfugiés désignés par un bureau des visas au titre du Programme mixte (RDBV-M) à convertir vers le PAC. Une fois remplis, les formulaires doivent être soumis par voie électronique au bureau local d'IRCC (ou à [IRCC.INRAPPAR-ILPPPI.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.INRAPPAR-ILPPPI.IRCC@cic.gc.ca) pour les situations où on ne connaît pas les coordonnées du bureau local). Le bureau local d'IRCC examinera les détails du cas et fera une recommandation à l'administration centrale d'IRCC pour décision.

Avant d'envoyer une recommandation, il faut consulter le client pour s'assurer qu'il souhaite être jumelé à un répondant du PAC. Afin de gérer les attentes, il convient également de préciser que le parrainage pourrait ne pas se concrétiser après une recommandation, en fonction de la décision d'IRCC et de la présence ou non d'un répondant du PAC.

SECTION 1 - CONTEXTE		
Date de recommandation (AAAA-MM-JJ)	Formulaire de recommandation pour le PAC soumis par <input type="checkbox"/> FS <input type="checkbox"/> Répondant	
Catégorie actuelle du réfugié <input type="checkbox"/> RPG <input type="checkbox"/> RDBV-M <input type="checkbox"/> Autre		
Nom du client (demandeur principal)	Date d'arrivée (AAAA-MM-JJ)	Numéro de dossier d'IRCC (n° G)
Des cas connexes sont-ils également recommandés pour une conversion vers le PAC au Canada (sur un formulaire distinct)? P. ex. personnes à charge adultes traitées avec leur propre n° G. <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		Si oui, indiquez les n°s G
Le client a-t-il été consulté? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Sinon, veuillez fournir une justification ci-dessous. Selon la vulnérabilité du cas, il peut être préférable de consulter le client seulement lorsqu'un répondant a été trouvé. Cependant, dans tous les cas, le client doit être consulté avant que le répondant ne soumette l'engagement.		
SECTION 2 - JUSTIFICATION ET RÔLE DU RÉPONDANT		
La recommandation du PAC est faite en fonction des critères suivants : (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)		
<input type="checkbox"/> Taille/configuration de la famille	<input type="checkbox"/> Besoins médicaux/invalidité (veuillez préciser)	
<input type="checkbox"/> Victimes de traumatisme/torture	<input type="checkbox"/> Analphabétisme/scolarité limitée	
<input type="checkbox"/> Personnes âgées	<input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :	
<p><b>Pour les RPG :</b> Décrivez l'expérience du client à ce jour en matière d'établissement ainsi que les besoins supplémentaires relevés après l'arrivée. Quels sont les obstacles actuels du client qui pourraient être atténués par le programme de PAC? Quelles méthodes ont été mises à l'essai pour éliminer ces obstacles? Quel type de soutien est attendu? Un répondant a-t-il déjà été désigné pour ce cas?</p> <p><b>Pour les RDBV :</b> Décrivez les circonstances exceptionnelles qui ont mené à cette demande. Posez-vous les questions suivantes pour rédiger votre réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi un soutien supplémentaire du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) est-il requis?</li> <li>• Quelles mesures de soutien supplémentaires sont demandées?</li> <li>• Votre groupe est-il en mesure de continuer de parrainer si le cas relève du PAC? Si ce n'est pas le cas, votre groupe cherche-t-il activement à obtenir de l'aide auprès d'un autre groupe de parrainage ou à établir un partenariat avec un autre groupe, OU faudra-t-il trouver un autre groupe pour assumer le reste de la période de parrainage?</li> <li>• Si votre groupe n'est pas situé dans une communauté visée par le PAR, quels sont vos plans pour activer/faciliter les mesures de soutien offertes par le PAR?</li> </ul>		

Sauvegarder

Réinitialiser

Imprimer

Page 2 of 2

Quels services d'établissement ou du PAR ont-ils été fournis à ce jour? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :

- Orientation financière     Orientation de base     Formation linguistique     Autres services d'établissement (p. ex. gestion de cas)  
 Services de soutien additionnels à domicile (p. ex. compétences de vie)     Autre (veuillez préciser) :     S/O (seulement RDBV)

### SECTION 3 - RÉSULTATS ATTENDUS

Qu'est-ce que le client retirera du PAC?

**Pour les RPG :** En quoi la présence d'un répondant contribuera-t-elle à améliorer les résultats du client? En quoi le soutien supplémentaire contribuera-t-il à améliorer l'établissement du client?

**Pour les RDBV :** En quoi le soutien du PAR contribuera-t-il à améliorer les résultats du client? Quels sont les services de soutien dans le cadre du PAR que votre groupe n'est pas en mesure de fournir actuellement? En quoi le soutien supplémentaire contribuera-t-il à améliorer l'établissement du client?

### SECTION 4 - AUTRES DÉTAILS (S'IL Y A LIEU)

Décrivez les autres détails (s'il y a lieu) permettant d'éclairer la décision de parrainage :

- Une demande au titre du déla prescrit d'un an est-elle possible ou en attente? Si oui, veuillez donner des détails.
- Réussites/difficultés à ce jour.
- Le bureau local d'IRCC peut ajouter des détails ici en fonction des notes de cas au SMGC ou d'autres renseignements, s'il y a lieu.

### RÉSERVÉ À L'USAGE INTERNE D'IRCC

#### Bureau local d'IRCC

Veuillez envoyer par courriel le formulaire dûment rempli à la Division des opérations de réinstallation du Réseau international, à [IRCC.INRAPPAR-ILPPI.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.INRAPPAR-ILPPI.IRCC@cic.gc.ca).

La ligne d'objet du courriel doit indiquer : **Recommandation pour une conversion vers le PAC au Canada**. Pour les programmes spéciaux : **Recommandation pour une conversion vers le PAC au Canada - Nom du programme spécial (p. ex. *Survivants de Daech*)**.

Si un répondant a déjà été désigné par le bureau local d'IRCC, ou s'il s'agit d'un cas de RDBV-M, il faut en faire mention dans le courriel.

La recommandation du bureau local d'IRCC devrait indiquer que le superviseur ou le gestionnaire donne son accord.

Votre bureau est-il d'accord avec cette évaluation?

- Recommandée  
 Non recommandée  
 Accord du superviseur/gestionnaire

Nom de l'agent

Nom du superviseur

#### Division des opérations de réinstallation, Réseau international

- Recommandée     Non recommandée

Examiné par :

## Liste de vérification des rôles et des responsabilités au titre du PAC

**Consignes** : Le présent formulaire doit être rempli par le répondant et le fournisseur de services du Programme d'aide à la réinstallation (PAR) au cours de la conférence de cas, soit préalablement à l'arrivée au Canada du nouvel arrivant bénéficiant du PAC, soit au début de la période du PAC dans le cas du PAC déterminé après l'arrivée au Canada. La discussion a pour but d'exposer clairement les rôles et les responsabilités de chacun et d'établir les responsabilités qui incombent à chaque partenaire. Une fois le formulaire rempli, le répondant, le FS du PAR, l'agent local d'IRCC et le client en reçoivent chacun une copie.

### 1. Rôles et responsabilités

Le rôle d'**IRCC** consiste à offrir aux réfugiés bénéficiant du PAC une aide similaire à celle offerte aux RPG dans le cadre du PAR, notamment les prestations de soutien du revenu et les services de réinstallation financés par le gouvernement, selon les besoins.

Le rôle du **répondant** consiste à offrir une orientation, une aide à l'établissement et un soutien émotionnel comparables à ceux offerts à un réfugié parrainé par le secteur privé (RPSP). Le nouvel arrivant au titre du PAC bénéficie également du soutien de son répondant, qui lui offrira de son temps et déploiera les efforts nécessaires pour l'aider à s'installer au Canada. Les clients du PAC ont droit aux mêmes services d'orientation et de réinstallation que les RPG, offerts par les fournisseurs de services du PAR. Les répondants sont invités à assister aux séances d'orientation avec les clients visés par le PAC, pour qu'ils puissent se familiariser avec l'information donnée aux clients et solidifier les liens avec les réfugiés pendant les premiers jours cruciaux suivant l'arrivée.

Le rôle du **fournisseur de services** consiste à offrir les services immédiats de soutien à la réinstallation aux clients du PAC, selon les besoins. Ces services peuvent comprendre : veiller à ce qu'un logement temporaire leur soit offert, s'assurer que les dispositions sont prises pour que les nouveaux arrivants puissent se rendre de leur destination finale (par exemple, l'aéroport) à leur logement temporaire, faire le pont entre les nouveaux arrivants et les programmes fédéraux et provinciaux obligatoires, offrir une orientation aux nouveaux arrivants concernant le soutien au revenu et s'assurer qu'ils comprennent leurs responsabilités financières, offrir une orientation de base axée sur leurs besoins immédiats et les aider à accéder aux services d'établissement et autres services.

### 2. Liste de contrôle – Soutien offert aux nouveaux arrivants bénéficiant du PAC

Nom du nouvel arrivant : \_\_\_\_\_ IUC : \_\_\_\_\_

Date prévue de l'arrivée au Canada (pour le PAC à l'étranger)

\_\_\_\_\_

Date de conversion au PAC (pour le PAC déterminé après l'arrivée au Canada)

\_\_\_\_\_

Rôles et responsabilités concernant l'arrivée des nouveaux arrivants bénéficiant du PAC, accueil et transition vers un logement permanent	SEP ou GC	FS du PAR	S.O.
Avant l'arrivée/à l'arrivée	✓	✓	✓

<b>Rôles et responsabilités concernant l'arrivée des nouveaux arrivants bénéficiant du PAC, accueil et transition vers un logement permanent</b>	<b>SEP ou GC</b>	<b>FS du PAR</b>	<b>S.O.</b>
Fournir des documents d'orientation en français et en anglais au groupe de parrainage (le cas échéant)			
Accueillir le ou les nouveaux arrivants à leur arrivée			
Trouver un interprète qui pourra être présent à l'aéroport (au point d'entrée)			
Offrir un logement temporaire à l'arrivée			
Autre :			
<b>Dans la première semaine suivant l'arrivée</b>			
Évaluation et aiguillage concernant tout besoin médical immédiat et essentiel			
Veiller à ce que les clients aient accès au soutien disponible aux termes du PFSI			
Faire acheminer la demande d'adhésion au régime provincial ou territorial d'assurance-maladie			
Faire acheminer la demande de numéro d'assurance sociale			
Faire acheminer la demande de prestation canadienne pour enfants (s'il y a lieu)			
Ouvrir un compte bancaire			
Offrir les séances d'orientation du PAR (environ 15 heures), avec l'aide d'un interprète, au besoin			
Assister aux séances d'orientation du PAR			
Acheter les vêtements de base (faire une liste des besoins de chaque personne)			
Autre :			
<b>Dans les deux ou trois semaines suivant l'arrivée</b>			
Inscrire les enfants à l'école			
Prendre des dispositions pour des services de garde si les enfants ne sont pas d'âge scolaire et/ou nécessitent un service de garde (mis à part les services de garde d'enfants déjà fournis pour les clients accédant aux services d'établissement financés par IRCC)			
Prendre rendez-vous pour une évaluation linguistique et l'aiguillage vers des cours de formation linguistique			
Introduire le nouvel arrivant au fournisseur de services d'établissement			
Autre :			
<b>Obtention d'un logement permanent et emménagement</b>			
Trouver et louer un logement (signature d'un bail par le réfugié)			
Commander et faire livrer les meubles			
Assurer le raccordement aux services publics			
Aider à l'achat des premières provisions alimentaires ainsi que des			

<b>Rôles et responsabilités concernant l'arrivée des nouveaux arrivants bénéficiant du PAC, accueil et transition vers un logement permanent</b>	<b>SEP ou GC</b>	<b>FS du PAR</b>	<b>S.O.</b>
accessoires pour la maison et de l'équipement ménager			
Accompagner le nouvel arrivant à sa nouvelle demeure. Veiller à ce que quelqu'un s'y trouve pour recevoir les meubles.			
Veiller à ce que la nouvelle adresse permanente soit communiquée au Centre des cartes de RP.			
Autre :			
<b>Établissement dans la collectivité</b>			
Fournir le transport pour les rendez-vous et les entrevues			
Familiariser le nouvel arrivant avec le réseau de transport en commun			
Familiariser le nouvel arrivant avec le système bancaire			
Trouver un médecin de famille			
Prévoir des mesures en cas d'urgences médicales			
Prévoir des mesures en cas d'autres urgences (incendie, inondation, tempête de neige ou de verglas, panne électrique, etc.)			
Aiguiller le nouvel arrivant vers d'autres programmes d'établissement et ressources communautaires			
Introduire le client aux services spécialisés (p. ex. centre pour les victimes de torture et de traumatisme)			
<b>Autre – dresser la liste des responsabilités</b>			

### 3. Matériel dont il faut disposer pour les nouveaux arrivants

<b>Documents de référence</b>	<b>✓</b>
1. Coordonnées du répondant et du FS en cas d'urgence	
2. Cartes de la ville, de la province et du pays	
3. Carte du transport en commun et Guide de l'utilisateur	
4. Guide de la bibliothèque	
5. Guide destiné aux visiteurs de la ville et de la région	

6. <i>Premiers pas : un guide d'orientation à l'intention des nouveaux arrivants</i> (disponible auprès d'IRCC)	
7. <i>Bienvenue au Canada : Ce que vous devriez savoir</i> (disponible auprès d'IRCC) <a href="http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/bienvenue/index.asp">http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/bienvenue/index.asp</a>	
8. <i>Guide local des services communautaires à l'intention des nouveaux arrivants</i> (s'il est disponible)	
9. Autre – dresser la liste de la documentation :	

#### 4. Principales personnes-ressources

GROUPE DE PARRAINAGE (SEP OU GC)	
Nom :	Autre nom :
Téléphone :	Téléphone :
Courriel :	Courriel :
FS du PAR (CENTRE D'ACCUEIL)	
Nom :	Autre nom :
Téléphone :	Téléphone :
Courriel :	Courriel :

#### 5. Entente au titre du PAC

Dans l'intérêt de nos clients du PAC, nous nous engageons à exécuter de notre mieux les rôles et responsabilités susmentionnés. De plus, il est convenu que nous continuerons à nous communiquer mutuellement tout renseignement d'intérêt commun qui touche la réinstallation de nos clients mutuels.

**Signataire d'entente de parrainage (SEP) ou groupe constitutif (GC)**

---

*Nom du SEP ou du GC (personne-ressource)*

---

*Nom en caractères d'imprimerie*

---

*Signature*

---

*Date*

**Fournisseur de services (FS) du PAR**

---

*Nom du FS du PAR*

---

*Nom en caractères d'imprimerie*

*Signature*

*Date*

**Une copie de la présente liste de vérification des rôles et des responsabilités aux termes du PAC doit être remise :**

**1) au SEP/GC; 2) au FS du PAR; 3) au client; 4) à IRCC**