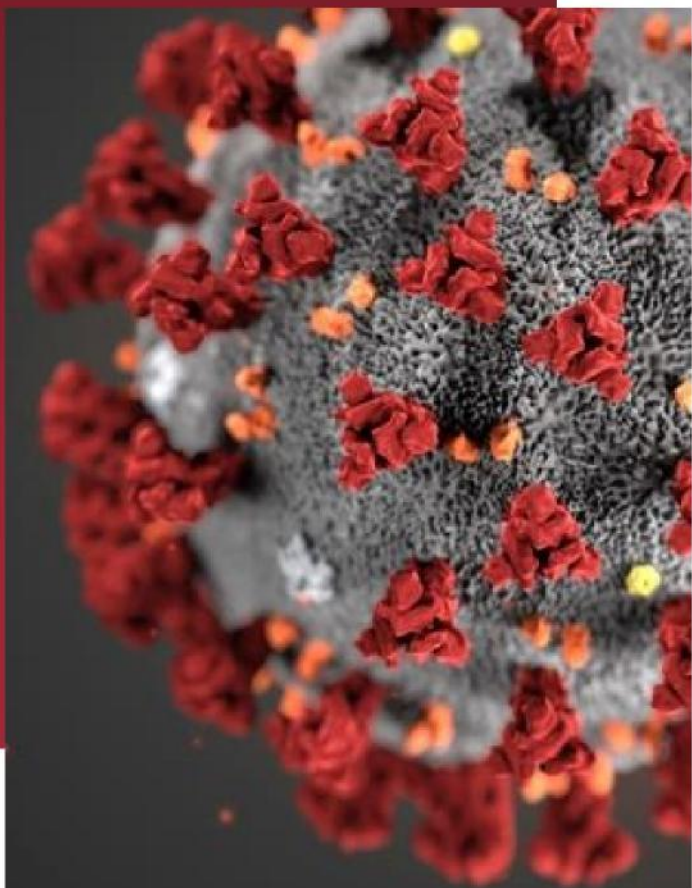


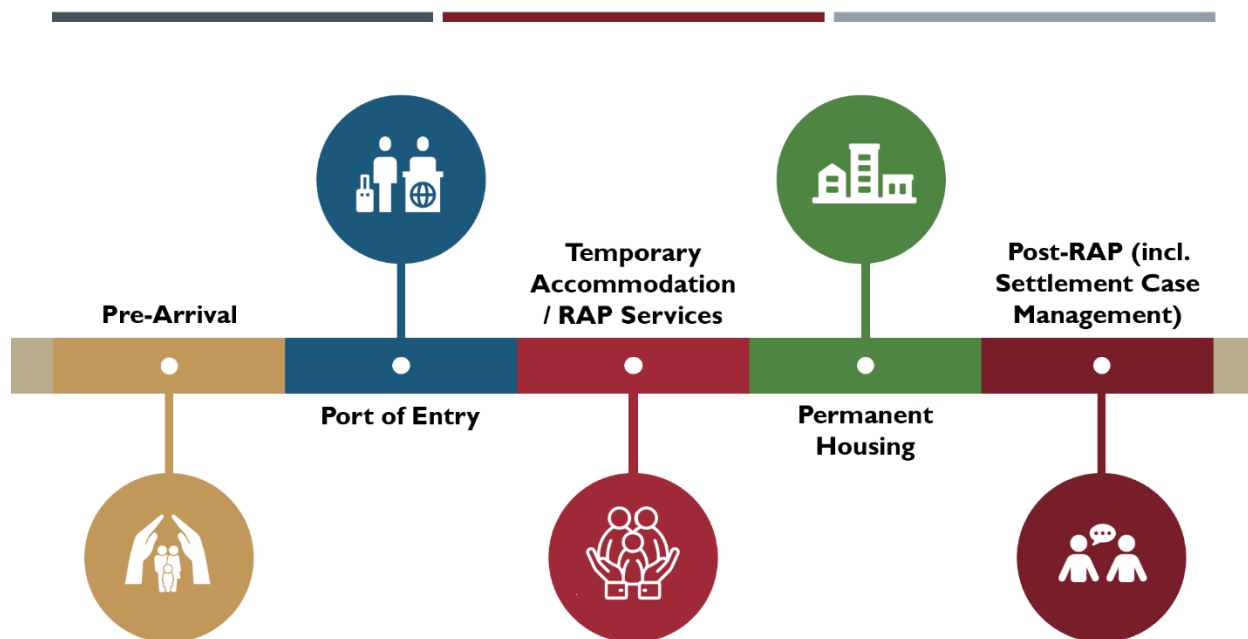


**PRESTATION DE
SERVICES CRITIQUES
AUX RPG PENDANT LA
PANDÉMIE DE LA
COVID-19**

AVANT ET APRÈS L'ARRIVÉE (HÉBERGEMENT TEMPORAIRE, LOGEMENT PERMANENT, GESTION DE CAS DU PROGRAMME D'ÉTABLISSEMENT)

31 août 2020

ORGANIGRAMME ET PROTOCOLES : AVIS CONSENSUEL DE L'ÉQUIPE D'INTERVENTION POUR LA COVID-19 AUPRÈS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DU PROGRAMME D'AIDE À LA RÉINSTALLATION



Traduction de l'image ci-dessus, de gauche à droite :

ENGLISH	FRANÇAIS
Pre-Arrival	Avant l'arrivée
Port of Entry	Point d'entrée
Temporary Accommodation / RAP Services	Hébergement temporaire/services du PAR
Permanent Housing	Logement permanent
Post-RAP (incl. Settlement Case Management)	Services après le PAR (y compris la gestion des cas du Programme d'établissement)

Contexte

La première version de ce document, publiée le 14 mai 2020, représentait l'avis consensuel de l'Équipe d'intervention du Programme d'aide à la réinstallation (PAR), pour la COVID-19 établie à la fin du mois de mars 2020 pour informer IRCC des besoins des Fournisseurs de Services (FS) du PAR et pour échanger des ressources et des pratiques exemplaires afin de permettre aux FS du PAR de continuer à fournir des services essentiels en toute sécurité. L'Équipe d'intervention comptait 12 dirigeants du secteur de l'établissement et plusieurs représentants d'IRCC.

Le présent document a maintenant été mis à jour avec les directives les plus récentes d'IRCC et de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC). Celui-ci décrit les cinq étapes essentielles pour les clients réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) ainsi que les approches et les protocoles proposés pour chacune. Voici ces cinq étapes essentielles :

1. Services avant l'arrivée;
2. Services aéroportuaires au point d'entrée;
3. Hébergement temporaire et prestation de services critiques du PAR;
4. Aide pour trouver un logement permanent et transition vers la gestion des cas d'établissement;
5. Services après le PAR, notamment la gestion de cas du Programme d'établissement.

Le présent document vise à appuyer les FS du PAR dans l'élaboration de leurs stratégies, normes, lignes directrices et protocoles de gestion pour la prestation de services essentiels aux RPG durant l'éclosion de la COVID-19. Il reconnaît que l'arrivée de RPG au Canada reprendra plus tard cette année, et suppose que les directives actuelles de distanciation physique et de mise en quarantaine obligatoire de 14 jours à l'arrivée au Canada seront maintenues dans un avenir prévisible.

Les pratiques décrites dans le présent document se fondent sur les meilleures informations disponibles au moment de la rédaction. Le document est évolutif et sera modifié à mesure que de nouveaux renseignements ou de nouvelles orientations sont disponibles. Veuillez consulter le groupe « Réinstallation des RPG et COVID-19 » (« *Resettlement of GARs and COVID-19* ») sur [SettleNet.org](https://settle.net.org) pour obtenir la plus récente version du présent document.

L'adoption de ces pratiques favorise les efforts visant à normaliser de bonnes pratiques partout au pays, afin d'assurer que les directives de santé publique ainsi que la période de mise en quarantaine obligatoire à l'arrivée soient strictement respectées. La mise en œuvre de certaines normes énoncées dans le présent document pourrait exiger des ressources supplémentaires; on demande aux FS du PAR de communiquer avec leur agent de projet pour signaler et discuter de toutes ressources additionnelles dont ils auraient besoin pour mettre celles-ci en œuvre.

Enfin, le présent document ne remplace pas les [directives les plus récentes de l'ASPC](#), ni les orientations fonctionnelles d'IRCC, ni le contenu du [Guide du fournisseur de services du PAR](#); il a toutefois été passé en revue pour faire en sorte qu'il cadre avec ceux-ci. La

dernière version de ce document a aussi été passée en revue par l'ASPC et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), pour confirmer son exactitude. Si vous avez des mises à jour à suggérer, ou si vous avez des questions à l'intention d'IRCC au sujet de la réponse à la COVID-19, veuillez les adresser à votre agent de projet d'IRCC.

Étape Un : avant l'arrivée



- Les restrictions frontalières du Canada, combinées à la suspension temporaire des départs pour réinstallation par les principaux partenaires de prestation de services de réinstallation – l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) –, ont donné lieu à un nombre très limité de mouvements de réinstallation de réfugiés depuis l'étranger. Même si certains réfugiés sélectionnés sont dispensés de l'interdiction de voyager, et que les mouvements de réinstallation reprennent lentement, il y a toujours des limites quant au nombre de personnes que l'on peut réinstaller à l'heure actuelle, étant donné les capacités restreintes des partenaires à l'étranger et au Canada, ce qui complique grandement les déplacements.
- IRCC s'engage toujours à collaborer avec les FS du PAR pour confirmer leur capacité à appuyer l'arrivée de RPG maintenant que la réinstallation de réfugié reprend lentement, et continuera de communiquer avec les FS du PAR entre-temps avant la réinstallation de tous cas.
- Avant de monter à bord d'un avion, les voyageurs devront faire l'objet d'un examen sommaire ciblant les signes et les symptômes de la COVID-19. Quiconque présente de tels symptômes ne pourra pas entrer au Canada par voie aérienne. Tous les passagers doivent également porter un masque non médical ou un autre couvre-visage pour se couvrir la bouche et le nez pendant le voyage.
- L'OIM fournit un guide visuel aux réfugiés ([Contribuez à réduire la propagation de la COVID-19](#), et depuis août 2020, « Réinstallation au Canada pendant la pandémie de COVID-19 »¹ - tous les deux disponibles dans plusieurs langues) qui décrit les mesures d'hygiène et de sécurité, notamment la distanciation sociale et les techniques de lavage des mains. Dans la mesure du possible, l'OIM distribue du désinfectant pour les mains et des mouchoirs aux réfugiés qui s'apprêtent à voyager.
- Plutôt que d'offrir des sessions en personnes, là où il est possible, l'OIM offre une séance d'orientation avant le départ par voie téléphonique aux réfugiés prêts à

¹ Sera publié en septembre 2020 au lien suivant : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/publications/maladies-et-affections/contribuez-reduire-propagation-covid-19.html>

voyager. Ces sessions sont d'une durée d'environ deux heures. Les sujets les plus essentiels et critiques sont abordés lors de ces sessions, notamment :

- La COVID-19 et les mesures de quarantaine à l'arrivée au Canada
 - Se préparer au voyage, quoi mettre dans ses valises, et les franchises de baggage
 - Le Canada multiculturel
 - Les saisons canadiennes
 - Les programmes de réinstallation, et le soutien financier et le soutien à l'établissement qui leur sont associés
 - La santé, tout particulièrement la santé mentale
 - Le logement
 - L'éducation, avec un accent sur la formation linguistique
 - L'emploi
 - La budgétisation
- Les clients ont l'opportunité de poser des questions sur tous ces sujets, et de partager toutes autres questions ou inquiétudes.
- Lorsque possible, l'OIM fournira aussi au client le « Cahier du participant à l'OCE » avant leur départ.



Étape deux : Services aéroportuaires au point d'entrée

- Les employés des Services aéroportuaires au point d'entrée (PDE) du PAR portant un équipement de protection individuel (EPI) rencontrent les clients RPG à la porte d'embarquement de l'avion ou dans l'aire des arrivées et les accompagnent pendant les processus des douanes et de l'immigration conformément aux protocoles actuels détaillés dans le [chapitre 5 du Guide du fournisseur de services du PAR](#).
- À l'arrivée, les clients doivent régulièrement appliquer les mesures d'hygiène des mains, soit en se lavant les mains lorsque possible, ou en utilisant du désinfectant pour les mains. Le personnel du PAR au PDE expliqueront les directives de l'ASPC, notamment la quarantaine obligatoire de 14 jours à l'arrivée à leur destination finale.
- Le personnel des services aéroportuaires au PDE fournira un masque supplémentaire et une paire de gants à chaque client. On rappellera aux clients qu'ils doivent porter un masque ou un couvre-visage en tout temps à l'aéroport et jusqu'à ce qu'ils atteignent leur hébergement temporaire à leur destination finale. Tel que recommandé par l'ASPC, les clients sont informés que l'utilisation de masques est recommandée pendant les périodes où il n'est pas possible de maintenir constamment une distance de 2 mètres des autres, en particulier dans les endroits publics bondés comme les magasins, les zones commerciales et les transports en commun. Ils sont également informés que dans certaines juridictions, l'utilisation de masques dans de nombreux espaces publics intérieurs et dans les transports en commun est désormais obligatoire.
- À l'arrivée à l'aéroport du PDE, une vérification de l'état de santé est effectuée par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Si le client RPG ne présente aucun problème de santé, il se dirige vers sa destination finale où le personnel du PAR exécutera immédiatement les procédures d'accueil et de réception. Si le client RPG présente des symptômes, il ne peut utiliser un transport en commun pour se rendre à sa destination finale. L'agent de quarantaine de l'ASPC au point d'entrée établira si :

- 1) le client réfugié réinstallé doit être mis en quarantaine dans un centre de quarantaine de l'ASPC au PDE (ou dans un endroit à proximité), et il organisera le transport du réfugié vers ce centre, OU
 - 2) le client peut se rendre à sa destination finale sans utiliser le transport en commun. L'agent devra s'assurer que le transport vers la destination finale est approprié et que cette dernière est convenable pour compléter une quarantaine (p. ex. accès facile à des installations médicales et aucun contact étroit avec des personnes vulnérables comme des personnes immunodéficientes ou très âgées). OU
 - 3) S'il y a des facteurs qui suggèrent que ses besoins pourraient être mieux servis par le FS du PAR local, des dispositions peuvent être prises sur le champ pour que le client séjourne dans un logement temporaire du PAR géré par le FS du PAR local pour compléter sa quarantaine, avant de poursuivre son voyage vers la destination finale.
- Les services et professionnels disponibles dans les centres de quarantaine fédéraux comprennent: des services de santé mentale, des travailleurs sociaux, des équipes médicales spécialisées, des services de télésanté, des infirmières effectuant des contrôles de santé réguliers, des services d'interprétation par téléphone, des chambres avec téléphone et le WiFi gratuit.
 - Tous les clients RPG auront avec eux une «lettre d'introduction» préparée par IRCC (voir l'Annexe A) et adressée à l'agent de l'ASFC. Cette lettre explique que les RPG seront reçus au Canada par les FS du PAR et rassure l'agent de l'ASFC et/ou l'agent de l'ASPC que les FS du PAR ont été chargés par IRCC de mettre en œuvre des dispositions appropriées pour un plan de quarantaine pour tous les nouveaux clients RPG. À l'aide de la liste des personnes-ressources en cas d'urgence des fournisseurs de services du PAR, et avant de laisser le client RPG se rendre à la destination finale, l'ASFC ou l'ASPC peuvent communiquer avec le FS du PAR à la destination finale pour confirmer que les dispositions prises pour que les clients complètent leur quarantaine de 14 jours sont adéquates.
 - Si le client doit passer la nuit au PDE après un long parcours à destination du Canada ou parce qu'il est arrivé trop tard au PDE pour poursuivre son parcours, il peut être dirigé vers un centre de quarantaine de l'ASPC et y demeurer pendant 14 jours. Toutefois, à la discrétion de l'agent de quarantaine de l'ASPC, le client peut soit :
 - 1) passer la nuit à l'hôtel de l'aéroport en isolement strict et poursuivre son parcours le lendemain. Le personnel des services aéroportuaires au PDE escorteront les clients à l'hôtel pour leur nuitée, feront livrer de la nourriture à la porte de la chambre l'hôtel, et les ramèneront à l'aéroport le lendemain. OU
 - 2) tel qu'expliqué précédemment, s'il y a des facteurs qui suggèrent que ses besoins pourraient être mieux servis par le FS du PAR local, des dispositions peuvent être prises sur le champ pour que le client séjourne dans un lieu d'hébergement temporaire géré par le FS du PAR local pour sa quarantaine de 14 jours, avant de poursuivre son parcours vers sa destination finale.

- Si le RPG présente des problèmes de santé et des symptômes de la COVID-19, mais qu'il est autorisé par l'ASPC à continuer son parcours vers sa destination finale, le FS du PAR au PDE doit aviser le FS du PAR à la destination finale, et ce, avant le départ du client de l'aéroport.
- Tous les clients recevront le dépliant « **Contribuez à réduire la propagation de la COVID-19** » de l'ASPC afin qu'ils saisissent bien l'importance d'une hygiène personnelle adéquate pendant leur déplacement à la destination finale.
- Le transport de l'aéroport ou de la gare routière à l'établissement d'hébergement temporaire (pour les clients asymptomatiques) :
 - Les clients doivent continuer à porter leur masque jusqu'à ce qu'ils arrivent dans leur logement privé dans l'établissement d'hébergement temporaire.
 - Option privilégiée – les clients doivent être transportés à l'aide de taxis ou de véhicules privés. Si vous utilisez un véhicule privé, les clients doivent s'asseoir sur le siège arrière. S'il n'est pas possible de maintenir la distance de 2 mètres dans le véhicule privé, et si la température extérieure le permet, il est recommandé de garder les fenêtres ouvertes pendant tout le trajet jusqu'à l'établissement d'hébergement temporaire.
 - Si vous utilisez les transports en commun (p. ex: autobus), chaque cellule familiale doit entrer une à une et être assise de manière à garantir que la distance de 2 mètres soit respectée entre chaque cellule familiale.

Étape trois : Hébergement temporaire et prestation de services critiques du PAR



- L'ASPC et/ou l'ASFC pourraient communiquer avec le FS du PAR tout au long de la période de quarantaine de 14 jours pour assurer le suivi et s'assurer que les exigences de quarantaine sont respectées, ou pour suivre les procédures de recherche des contacts. Les appels seraient spécifiques à chaque client ou groupe familial, de sorte que le FS du PAR pourrait recevoir plusieurs appels par jour.
- Le personnel du FS du PAR est encouragé à chercher une formation disponible localement sur la COVID-19 ou les maladies transmissibles.²
- Il devrait être muni de l'EPI nécessaire, d'un cellulaire et d'un ordinateur portatif pour pouvoir travailler de la maison ou au bureau, au besoin. Les FS du PAR doivent communiquer avec leur agent de projet d'IRCC pour toute question relative à l'équipement ou aux ressources dont le personnel du FS du PAR peut avoir besoin pour continuer à fournir des services essentiels du PAR.
- Le personnel du FS du PAR II reçoit une formation sur le mode d'emploi de l'équipement de protection, et les protocoles liés à son utilisation.
- Le FS du PAR organise l'hébergement temporaire dans la maison d'accueil ou le logement commercial, en s'assurant que les installations qui seront utilisées par les clients nouvellement arrivés leur permettent de se mettre en quarantaine de manière adéquate et sécuritaire pendant la période obligatoire de 14 jours.
- Le personnel du PAR, muni de l'EPI, rencontre le RPG et fournit les services d'accueil. Le FS du PAR évalue les besoins urgents et y répond (p. ex. besoin de renouvellement des prescriptions)
- Le FS du PAR suit les directives de l'[Agence de la santé publique du Canada](#) et des autorités sanitaires locales si des personnes présentent des symptômes et pourraient devoir se soumettre à des tests ou à des traitements. Tous les autres suivis se font selon les directives des autorités sanitaires locales.

² Des exemples de formation disponible dans la région de Toronto comprennent : le cours en ligne sur les maladies transmissibles offert par le [Toronto Hostels Training Centre](#); La formation «Protéger les travailleurs du secteur des services contre la COVID-19» dispensée par Workplace Safety & Prevention Services (WSPS)

- Prendre des dispositions pour une évaluation sur place de l'état de santé primaire. Contactez votre service de télésanté local ou la clinique locale pour suivre les conseils sur comment et où obtenir ces services. Si une urgence médicale survient pendant la période de quarantaine ou d'isolement de 14 jours, suivez les procédures d'urgence habituelles et communiquez les renseignements liés à la COVID aux premiers répondants. Si le client a besoin de soutien médical sur place (p. ex. l'aide d'un préposé aux bénéficiaires), communiquez avec votre agent d'IRCC dès que possible pour vous aider à organiser ces services.
- Le ou les RPG sont mis en quarantaine pendant 14 jours.
 - Le personnel du FS du PAR organise la livraison des repas ou de l'épicerie (selon le contexte local) et des médicaments sur ordonnance nécessaires pendant la période de quarantaine. Les allocations alimentaires et les coûts des repas sont ajustés en fonction des pénuries d'aliments locales et de l'augmentation des coûts compte tenu du nombre restreint de membre du personnel disponible à se rendre dans plusieurs magasins.
 - Dans la mesure du possible, les clients doivent rester dans la chambre ou logement qui leur a été attribué dans l'établissement d'hébergement temporaire, pour leur sécurité et celle des autres. Cependant, les clients sont autorisés à sortir seuls ou en famille (pour les pauses santé, fumer, etc.), tout en restant sur la propriété de l'établissement d'hébergement temporaire. S'ils le font, ils doivent:
 - S'assurez de porter un masque de leur chambre ou logement jusqu'à ce qu'ils soient à l'extérieur, ainsi que de l'extérieur jusqu'à ce qu'ils soient de retour dans leur chambre ou logement
 - Maintenir une distance physique d'au moins 2 mètres d'autres individus qui ne font pas partie de leur cellule familiale
 - S'ils doivent prendre un ascenseur, s'assurez qu'ils sont seuls dans l'ascenseur ou seulement avec d'autres membres de leur unité familiale.
 - Une boîte contenant des articles pour enfants, p. ex. jouets, livres, est fournie au besoin pendant cette période. Les jouets ou les livres sont nettoyés ou désinfectés avant la distribution et après utilisation.
 - La famille RPG reçoit un cellulaire, si elle n'en possède pas déjà un, ou reçoit de l'aide pour obtenir une carte SIM destinée à son propre cellulaire, afin de l'utiliser en cas d'urgence ou pour d'autres besoins.
 - Le personnel du PAR fait une vérification chaque jour soit à distance, soit en personne, en maintenant une distance physique de 2 mètres ou plus, et en portant de l'EPI.
- Expliquez les conséquences du décret du 25 mars 2020 :
 - Le décret pour [Minimiser le risque d'exposition au COVID-19 au Canada](#) a été publié le 25 mars 2020 afin de gérer toutes les personnes qui entrent au Canada par voie aérienne, terrestre, ferroviaire et maritime, afin de minimiser le risque d'introduction et propagation de la COVID-19, en

obligeant toutes les personnes qui entrent au Canada à s'isoler pendant 14 jours à compter du jour de leur entrée au Canada.

- Advenant que des clients nouvellement arrivés expriment le souhait de déménager dans une autre collectivité avant d'avoir complété leur quarantaine obligatoire de 14 jours, on demande aux FS du PAR de :
 - Demander pourquoi le client souhaite déménager et expliquez qu'il peut le faire après la période de quarantaine.
 - Rappeler au client son obligation légale de se mettre en quarantaine pendant 14 jours, qu'il présente ou non des symptômes de la COVID-19 et informer le client qu'il ne doit pas se déplacer avant d'avoir complété la période de quarantaine de 14 jours.
 - S'assurer que le client comprend parfaitement que le non-respect de ce décret est une infraction en vertu de la Loi sur la quarantaine et pourrait entraîner des sanctions pour les clients, notamment des amendes ou une peine d'emprisonnement. Un outil qui peut être utilisé à cette fin est le Formulaire de déclaration pour réfugiés réinstallés concernant l'auto-isolément obligatoire (partagé par votre agent d'IRCC en avril 2020).
 - Informer le client que les FS du PAR doivent informer les autorités locales compétentes et IRCC de tout réfugié qui quitte son logement temporaire avant la fin de la quarantaine de 14 jours.
 - Informer le client des [restrictions de voyage provinciales ou régionales présentement en vigueur](#)
 - Demander des détails sur le plan d'hébergement du client, car il se peut qu'il ne reçoive pas de services d'hébergement de la part d'un FS du PAR dans la nouvelle collectivité.
- Conformément aux procédures habituelles, les FS du PAR sont priés d'informer IRCC de tout client du PAR ayant entrepris une migration secondaire et qui se présente à leur organisation sans préavis et à la recherche d'un logement temporaire ou d'autres services du PAR financés par IRCC.
- Expliquez que dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, les visiteurs, y compris les amis et les parents, sont interdits pendant la période de quarantaine/d'isolement, et pendant tout le séjour en hébergement temporaire du PAR.
- Expliquez que les clients en quarantaine ne peuvent pas recevoir d'articles, d'aliments ou de cadeaux de parents ou d'amis de l'extérieur de l'hôtel ou du centre d'accueil ni échanger des articles avec d'autres familles en quarantaine à l'intérieur de l'hôtel ou du centre d'accueil.
- Utilisation des lieux communs :
 - Salle de lessive commune : Accordez des heures d'accès prolongées et expliquez qu'une seule famille à la fois peut utiliser la salle de lessive.

- Cuisine: une unité familiale à la fois utilise la cuisine; faire nettoyer la cuisine après chaque utilisation.
- Cafétéria / salle à manger: Demandez à chaque unité familiale de se maintenir à une distance d'au moins 2 mètres les unes des autres, ou établissez un horaire pour que les familles en quarantaine utilisent la cafétéria à des heures différentes de celles qui ne sont pas en quarantaine. Nettoyez les tables et les chaises après chaque utilisation.
- Selon le contexte local, les FS du PAR peuvent mettre les clients RPG en quarantaine dans un lieu d'hébergement temporaire différent. Les FS du PAR qui peuvent organiser un logement permanent avant l'arrivée des RPG peuvent envisager de les y placer directement.
- Advenant que des clients présentent des signes et des symptômes de la COVID-19, que les autorités locales de la santé publique sont contactées, et que les clients sont avisés de s'isoler, les FS du PAR devraient avoir des mesures en place pour s'assurer que les clients aient facilement accès à des services médicaux et puissent s'isoler dans un endroit où ils ne seraient pas en contact avec le reste de leur famille, ou d'autres personnes vulnérables.
- Un protocole d'urgence de base est fourni dans la langue maternelle du client (y compris les numéros de téléphone à composer en cas d'urgence).
- Présentez une orientation de base concernant la pandémie de COVID-19 et les [lignes directrices actuelles des autorités de la santé publique](#).
- Pendant la période d'auto-isolement, s'il est possible de le faire au téléphone avec le client, au moyen de services d'interprétation, au besoin :
 - Remplissez les demandes papier ou électroniques :
 - d'assurance-maladie provinciale
 - de Numéro d'assurance sociale (NAS) ([Demande de NAS en ligne](#) – Bien que les bureaux de Service Canada (SC) rouvrent graduellement, l'espace sera limité en raison de mesures de distanciation physique. Les FS du PAR sont fortement encouragés à diriger les clients vers des demandes en ligne. Les FS du PAR peuvent aider les clients à remplir la demande en ligne, mais ils ne peuvent pas faire la demande en leur nom. La norme de service de SC pour la réception du NAS par les clients est de 20 jours ouvrables à compter de la réception de la demande.
 - De l'Allocation canadienne pour enfants (ACE)
 - Donnez aux RPG une orientation de base sur ce qui suit :
 - le [Programme fédéral de santé intérimaire](#);
 - la santé et la sécurité selon [les directives les plus récentes de l'ASPC](#);
 - les sujets les plus essentiels en matière [de droits, de responsabilités](#) et de [lois au Canada](#);

- le [choc culturel](#), notamment en ce qui concerne la santé mentale et les mesures de soutien à cet égard qui leur sont offertes;
 - les [prêts aux immigrants](#);
 - le [soutien du revenu du PAR](#) qu'ils peuvent recevoir lorsqu'ils déménagent – **À NOTER** : Alors que dans certains endroits, les entrevues d'orientation du PAR sont dirigées par des FS du PAR, dans les endroits où elles sont dirigées par des agents du PAR d'IRCC, les entrevues seront menées par téléphone, jusqu'à nouvel ordre.
 - l'[établissement d'un budget](#), c.-à-d. que le soutien offert ne servira qu'à couvrir les besoins immédiats et essentiels.
- Si un chef de famille monoparentale tombe malade, les employés du FS du PAR collaborent avec leur autorité provinciale responsable de l'enfance pour s'assurer que les enfants bénéficient d'une protection ou d'une tutelle légale temporaire. Le personnel du PAR ne doit pas agir comme tuteur légal ou parent adoptif.
- Après la période de quarantaine ou d'isolement de 14 jours du client, le personnel du PAR continue de fournir les services immédiats et essentiels du PAR qu'il est en mesure d'offrir tout s'assurant que les mesures de distanciation physique peuvent toujours être appliquées, notamment le service d'aide pour trouver un logement permanent, ainsi que d'autres services immédiats et essentiels du PAR.
- En raison de séjours plus longs qu'à l'habitude dans les lieux d'hébergement temporaire et selon le modèle de maison d'accueil, les RPG peuvent recevoir des articles personnels et de l'argent pour la nourriture de manière mensuelle afin de limiter le nombre de transactions.
- **À NOTER** : Les clients qui se prévalent du délai prescrit d'un an et réservent leur propre vol à destination du Canada recevront des conseils de la part d'IRCC avant leur départ concernant le fait qu'ils ne recevront pas de services d'hébergement temporaire du PAR à leur arrivée, mais qu'ils devront plutôt se mettre en quarantaine pendant 14 jours à leur arrivée au domicile de leur famille au Canada.

Étape quatre : Aide pour trouver un logement permanent et transition vers les Services de gestion de cas du Programme d'établissement



- Lorsque vous aidez les clients à trouver un logement permanent, en respectant les directives provinciales en matière d'immobilier et de location, utilisez les visites virtuelles, dans la mesure du possible, ou demandez aux clients (et au membre du personnel, s'il les accompagne) de porter l'EPI pour la visite, si elle a lieu (et consultez [ce lien](#) [en anglais seulement] pour d'autres conseils utiles à considérer lorsque vous aidez les clients à trouver un logement permanent). Si une visite en personne est nécessaire, faites en sorte qu'un seul membre de la famille de RPG soit présent et, et lorsque le client est accompagné, assurez-vous que le client et le membre du personnel portent l'EPI.
- Si un logement permanent est trouvé, selon les procédures habituelles, le mobilier nécessaire est fourni ou un paiement en remplacement du mobilier est versé. Si un tel paiement est utilisé, comme les magasins auxquels on a habituellement recours peuvent ne pas être ouverts à l'heure actuelle, aidez les clients à acheter du mobilier en ligne ou au moyen de collecte à l'auto.
- Si les clients vivent dans un immeuble à logements, passez en revue les mesures de distanciation sociale et autres mesures sanitaires, p. ex. ne pas entrer dans l'ascenseur avec d'autres personnes, utiliser les coudes pour manipuler les poignées de porte, etc.
- Informer les clients que les gérants d'immeuble pourraient ne répondre qu'aux demandes urgentes pour le moment (p. ex. fuites d'eau, etc.); et que d'autres demandes pourraient être traitées plus tard, lorsque les directives de santé publique sont mises à jour.
- Si la situation s'applique au client et que les services sont offerts, le personnel du PAR aiguille le RPG vers des services de gestion de cas du Programme d'établissement.

Étape cinq : Services après le PAR / Gestion de cas du Programme d'établissement



- Le personnel de gestion de cas du Programme d'établissement procède par téléphone à la vérification et à l'évaluation de tous les clients du PAR nouvellement arrivés pour s'assurer de répondre aux besoins et aux préoccupations et de régler les problèmes
- Le personnel de gestion de cas utilise le téléphone ou les plateformes de médias sociaux pour communiquer avec les clients RPG, lorsqu'approprié.
- Le personnel procède à la réception et à l'évaluation telles que requises, met au point un plan d'action pour l'établissement et fournit un soutien spécialisé de façon virtuelle lorsque possible, et en personne si nécessaire, en utilisant l'EPI et en respectant les directives de distanciation sociale.
- Le personnel de gestion de cas met au point un système de suivi pour évaluer, à l'aide d'un outil d'évaluation des personnes vulnérables, les clients vulnérables dont il s'occupe. Si des problèmes sont relevés, les clients sont aiguillés vers les services spécialisés au sein du FS (counseling à court terme, coordonnateur des soins de santé, etc.) ou vers des ressources communautaires externes en fonction de chaque évaluation.
- Le personnel du PAR ou de l'établissement s'assure que les clients du PAR, s'il y a lieu, font la transition du soutien du revenu dans le cadre du PAR vers l'aide au revenu provinciale.
- Le personnel du PAR ou de l'établissement s'assure que les RPG arrivés en 2019 reçoivent un soutien pour produire leur déclaration de revenus afin de se prévaloir de toutes les prestations fédérales.

- Les clients du PAR qui sont chefs de famille monoparentale sont mis en contact, au besoin, avec les autorités de la protection de l'enfance provinciales respectives s'ils tombent malades et doivent être hospitalisés.

Annexe A – Lettre d'introduction



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

À l'Agent des services frontaliers :

Cette demande de résidence permanente pour le Canada a été approuvée dans le cadre du Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG).

Le demandeur a été informé des mesures de restriction de voyage mises en œuvre en réponse à la pandémie de COVID-19, notamment que tous les passagers aériens, y compris les réfugiés, doivent subir un dépistage médical (le cas échéant) avant de monter à bord de leur vol vers le Canada et que tous les passagers arrivant au Canada doivent subir un autre dépistage médical au point d'entrée.

En outre, le demandeur a été informé de l'obligation pour les voyageurs présentant des symptômes compatibles avec la COVID-19 de s'isoler pendant 14 jours et pour ceux ne présentant pas de symptômes de se mettre en quarantaine pendant 14 jours.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) reconnaît que tous les voyageurs arrivant au Canada doivent présenter un [plan de quarantaine](#) crédible lorsqu'un agent des services frontaliers et/ou un agent de quarantaine de la santé publique le leur demande.

Veuillez noter que le Gouvernement du Canada, par l'intermédiaire d'IRCC, est responsable de fournir aux réfugiés pris en charge par le gouvernement (RPG) le soutien dont ils ont besoin pour faciliter leur établissement au Canada. Les services de soutien pertinents sont assurés par les fournisseurs de services du Programme d'aide à la réinstallation (FS du PAR). Cela comprend de fournir un logement temporaire pour les réfugiés et leur famille (le cas échéant) à leur arrivée pour une durée minimale de 14 jours durant la période de quarantaine obligatoire, et de les aider à trouver un logement permanent.

À ce titre, IRCC profite de cette occasion pour informer l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence de santé publique du Canada que les FS du PAR ont reçu des instructions de mettre en place des mesures appropriées pour un plan de quarantaine pour le(s) demandeur(s).

De plus, les fournisseurs de services du PAR offrent des séances d'orientation aux RPG afin de diffuser les informations pertinentes à leur établissement au Canada, y compris des conseils sur les mesures de santé publique en ce qui concerne la pandémie de COVID-19.

Pour obtenir de plus amples informations sur le plan de quarantaine et les modalités d'hébergement du ou des réfugié(s), veuillez contacter le FS du PAR à la destination finale.

IRCC vous remercie de votre appui et de votre collaboration. Veuillez contacter le Centre des opérations de réinstallation - Ottawa (IRCC.INROCO-CORORI.IRCC@cic.gc.ca) si vous avez besoin de plus amples informations concernant cette demande.

Salutations distinguées,

Centre des opérations de réinstallation - Ottawa
IRCC.INROCO-CORORI.IRCC@cic.gc.ca