

Directives à l'intention des répondants du secteur privé au sujet de la COVID-19

Directives propres au Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR) et au Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas (RDBV)

Contexte

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) reconnaît que nous vivons une époque inhabituelle et que la pandémie de COVID-19 a des répercussions importantes sur la communauté du parrainage. Les répondants ont un rôle majeur à jouer pour que les réfugiés continuent à recevoir les niveaux de soutien standard tout en respectant les directives liées à la COVID-19 mises en place par tous les ordres de gouvernement.

Le présent document vise à aider les répondants à comprendre l'incidence sur les dossiers en cours de traitement et la façon dont ils peuvent continuer à remplir leur rôle, lorsque les réfugiés sont déjà au Canada, tout en satisfaisant aux besoins uniques des réfugiés parrainés en matière d'établissement pendant cette période difficile. Si les répondants ont des questions propres à leur cas auxquelles le présent document n'apporte pas de réponse, ils peuvent communiquer avec les personnes-ressources suivantes :

- **Avant l'arrivée** : veuillez communiquer avec le Centre des opérations de réinstallation à Ottawa (COR-O), à l'adresse IRCC.INROCO-CORORI.IRCC@cic.gc.ca
- **Après l'arrivée** : veuillez communiquer avec l'Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR), à l'adresse IRCC.PSRCasereview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca

IRCC poursuit ses appels réguliers avec les responsables du Conseil des signataires d'entente de parrainage (SEP) et du Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés (PFPR). Les futures mises à jour des politiques et programmes seront communiquées à tous les répondants par l'intermédiaire du PFPR.

Soutien aux réfugiés déjà présents au Canada

Ressources

Les répondants sont invités à consulter les ressources suivantes :

- le [site Web](#) de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) pour obtenir les informations les plus récentes en matière de santé publique
- le [site Web](#) du Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés (PFPR) pour consulter les mises à jour et les ressources propres au Programme de parrainage privé de réfugiés (PPPR)
- les sites Web provinciaux et municipaux pour connaître les directives dans leurs régions

Informations en plusieurs langues sur la COVID-19

Le [site Web](#) de l'ASPC propose des ressources en plusieurs langues pour aider les Canadiens à comprendre la COVID-19. Ces ressources, qui comprennent des fiches d'information, des vidéos, des enregistrements et des infographies, peuvent être utiles au réfugié parrainé. Les langues disponibles pour chaque ressource sont indiquées sous sa description.

Communiquer avec les réfugiés et les soutenir

Les répondants doivent continuer à fournir aux réfugiés le soutien prévu dans l'engagement de parrainage; toutefois, IRCC reconnaît que certaines activités peuvent être retardées en raison des limitations actuelles liées à la COVID-19.

Pour les réfugiés récemment arrivés, les répondants doivent, au minimum, fournir une orientation de base, en veillant à inclure des informations sur la santé, par exemple le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), les services essentiels locaux, les épiceries les plus proches, etc., ainsi que les directives actuelles sur la COVID-19; ils doivent aussi aider les réfugiés à remplir les demandes d'assurance maladie provinciale, de numéro d'assurance sociale et d'allocation canadienne aux enfants (tout cela peut être fait en ligne ou par téléphone).

En raison de la COVID-19, certains réfugiés peuvent avoir des besoins supplémentaires et requérir une aide additionnelle, comme un transport privé pour se rendre à des rendez-vous médicaux urgents, des masques, des produits de nettoyage, etc. Les répondants doivent continuer à évaluer les besoins urgents et à y répondre pendant cette période.

Bien qu'il ne soit pas prévu que les répondants aient des interactions en personne avec les nouveaux arrivants, ils doivent néanmoins rester en contact en utilisant la technologie virtuelle, par exemple une vidéo FaceTime/WhatsApp, les messages textes, les appels téléphoniques, etc., en faisant appel à un interprète au besoin. Ces contacts permettront de s'assurer que les réfugiés parrainés ont accès à de la nourriture et aux produits de première nécessité, qu'ils connaissent les risques sanitaires liés à la COVID-19 et qu'ils sont au courant de ce que l'on attend d'eux pendant cette période (par exemple, éloignement physique et techniques d'hygiène personnelle particulières durant la COVID).

Services d'établissement

Fournisseurs de services

La plupart des services d'établissement fonctionnent à capacité réduite, l'accent étant mis sur les services d'établissement et de réinstallation essentiels (principalement le Programme d'aide à la réinstallation et la gestion des cas). Certains fournisseurs

peuvent offrir d'autres services limités en fonction de leur capacité. La liste de tous les fournisseurs de services se trouve sur le site Web d'IRCC, [ici](#).

Réseau-Etab.org

Réseau-Etab.org est une plateforme en ligne pour le secteur canadien d'aide aux immigrants et aux réfugiés, où le personnel et les dirigeants du secteur et les personnes travaillant dans des domaines connexes peuvent apprendre, échanger, établir des liens et collaborer. Cette plateforme propose des renseignements sur une grande variété de sujets liés à l'établissement, qui peuvent être utiles aux répondants. Les répondants qui souhaitent accéder à Réseau-Etab sont invités à consulter [settlenet.org](#) et à s'inscrire.

Examen de cas après l'arrivée

Les répondants doivent fournir aux réfugiés le soutien décrit dans leur engagement de parrainage. Les exigences du programme restent les mêmes et les répondants doivent continuer à fournir un soutien financier et non financier. Pour s'assurer que tel est le cas, l'Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR) poursuit ses activités d'assurance pour confirmer que les nouveaux arrivants se portent bien et sont soutenus pendant cette période difficile.

Les agents d'IRCC resteront flexibles et continueront à exercer leur discrétion lorsqu'ils travailleront avec les répondants pour évaluer les efforts de ces derniers afin de leur fournir le soutien nécessaire. Ce faisant, il est important de noter qu'IRCC prendra également en compte l'aide qui a été apportée avant l'éclosion de COVID-19.

Les agents qui examinent les cas travailleront avec les répondants au cas par cas. Si les répondants ont des questions ou éprouvent des difficultés pour fournir un soutien adéquat à un cas en raison de la COVID-19, ils sont fortement encouragés à communiquer avec l'Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR) dès que possible afin d'obtenir des directives et de l'aide, à l'adresse IRCC.PSRCCaseReview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca. Les groupes de parrainage ont tout intérêt à déclarer rapidement une éventuelle préoccupation, et cette divulgation précoce sera prise en compte dans les évaluations réalisées par IRCC pendant le processus d'examen des cas.

Prestation canadienne d'urgence (PCU)

Pendant la pandémie de COVID-19, les réfugiés parrainés, en tant que résidents permanents, peuvent être admissibles à certaines prestations telles que l'assurance-emploi (AE) et la prestation canadienne d'urgence (PCU). IRCC encourage fortement les répondants à communiquer avec tous les nouveaux arrivants qui sont encore dans leur période de parrainage pour les aider à déterminer s'ils sont admissibles et s'ils ont présenté une demande de prestations, ainsi que pour vérifier si les prestations reçues peuvent avoir une incidence sur le niveau de soutien financier requis. Vous pouvez consulter les critères d'admissibilité aux programmes de prestations sur ce site : <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae/pcusc-application.html>.

Il est important de noter que si des réfugiés parrainés perçoivent des prestations, mais qu'ils sont par la suite jugés inadmissibles, ils devront les rembourser. Les répondants doivent fournir des informations et du soutien aux nouveaux arrivants afin qu'ils ne demandent que les prestations auxquelles ils ont droit et ne perçoivent pas de prestations qu'ils devront rembourser à une date ultérieure. En outre, les montants perçus au titre de la PCU sont imposables et les répondants devraient encourager les nouveaux arrivants qui étaient en fait admissibles à comprendre qu'ils devront payer des impôts sur ces sommes l'année prochaine.

L'AE et la PCU sont considérées comme des revenus gagnés et sont soumises à la même règle de déduction de 50 % des revenus que les revenus d'emploi. Vous trouverez des renseignements à ce sujet dans les questions 23 et 24 de la [Foire aux questions concernant le soutien financier offert aux RPSP après l'arrivée](#). Les réfugiés parrainés ne devraient pas avoir droit à l'aide sociale, car ils devraient recevoir un soutien financier de leurs répondants, à moins qu'une rupture de l'engagement de parrainage n'ait été déclarée.

Programme de prêts aux immigrants

IRCC suspend ses activités de recouvrement des prêts aux immigrants pendant six mois, jusqu'en septembre 2020, et depuis mai 2020, les relevés mensuels ont été suspendus jusqu'en octobre 2020. Les paiements par carte de crédit, débit préautorisé et chèque postdaté ne sont pas automatiquement suspendus. Les clients qui ont des questions au sujet de leur prêt, qui souhaitent faire suspendre leurs paiements préautorisés, ou qui souhaitent prendre d'autres dispositions pour les paiements durant cette période, peuvent communiquer avec IRCC en appelant le [1-800-667-7301](tel:1-800-667-7301) ou en envoyant un courriel à collection@cic.gc.ca.

Ces renseignements sont également disponibles sur le site Web d'IRCC : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/coronavirus-covid19/refugies.html#prêts>.

Programme fédéral de santé intérimaire

À l'heure actuelle, la couverture du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) reste la même, mais la manière dont les services sont offerts pourrait changer. Il pourrait y avoir, par exemple, des téléservices ou des rendez-vous virtuels. Toutes les modifications qui seront apportées au Programme en raison de la COVID-19 seront communiquées à Croix Bleue Medavie et affichées sur son site Web et par l'intermédiaire du [Centre de contact](#).

Pour toute question relative à la COVID-19, veuillez envoyer un courriel à IRCC.PSRCasereview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca.

Ce que vous devez savoir pour préparer l'arrivée d'un réfugié au Canada

Dépistages et exigences supplémentaires

Tous les voyageurs arrivant par avion, y compris les réfugiés, doivent subir un dépistage sanitaire (le cas échéant) avant de monter à bord de leur vol vers le Canada. En outre, tous les voyageurs arrivant au Canada doivent subir un autre dépistage sanitaire au point d'entrée. Aucune personne présentant des symptômes de la COVID-19 ne sera autorisée à entrer au Canada par voie aérienne. Les voyageurs qui présentent ces symptômes et qui ne sont pas soumis aux restrictions de voyage peuvent encore entrer au Canada par voie terrestre, ferroviaire ou maritime.

Les autorités de santé publique exigent que toutes les personnes entrant au Canada aient un plan de [quarantaine de 14 jours](#). Ce plan est obligatoire, même si les personnes ne présentent aucun symptôme.

Les répondants doivent s'assurer que l'hébergement fourni aux réfugiés est conforme aux directives de santé publique et veiller à communiquer ces dispositions d'hébergement aux réfugiés avant leur voyage au Canada, car elles seront demandées au point d'entrée (PDE). IRCC continuera à travailler avec ses partenaires, y compris le Conseil des signataires d'entente de parrainage (SEP), pour élaborer un plan à cet égard. De plus amples instructions seront fournies aux répondants une fois qu'elles seront disponibles et que les voyages auront repris.

Pour obtenir plus d'information, veuillez consulter les directives de l'ASPC sur les voyages pendant la crise de la COVID-19, [ici](#).

Répercussions de la COVID-19 sur les opérations et les services de réinstallation

Restrictions de voyage

En raison des restrictions temporaires de voyage, IRCC et l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) ont annulé toutes les arrivées de réfugiés jusqu'à nouvel ordre.

Bien que les demandeurs de résidence permanente, y compris les réfugiés, dont la demande a été approuvée le 18 mars 2020 ou avant puissent être exemptés de ces restrictions de voyage, les conditions pour faciliter le départ varient selon les pays et les départs peuvent ne pas être possibles en raison de divers facteurs, y compris, mais sans s'y limiter, les restrictions de voyage intérieur, les fermetures d'aéroports et la disponibilité des vols dans certains pays.

Les renseignements sur la date de reprise des voyages au Canada ne sont pas disponibles actuellement. IRCC communiquera avec les répondants et les réfugiés pour

leur fournir des renseignements complémentaires une fois que les dispositions de voyage pourront être prises.

Autres dispositions de voyage

Les réfugiés déjà en possession d'un visa de résident permanent valide et de leur Confirmation de résidence permanente (CRP) et qui ont l'intention de réserver eux-mêmes leur voyage au Canada peuvent le faire. Toutefois, **IRCC recommande aux réfugiés parrainés de ne pas réserver eux-mêmes leur voyage pour le moment, même s'ils peuvent trouver des options de voyage disponibles pour venir au Canada.** Comme les opérations restent soit suspendues, soit à capacité réduite, ni IRCC, ni l'OIM ne peuvent fournir une quelconque assistance aux réfugiés qui choisissent de prendre leurs propres dispositions, avant ou pendant leur voyage.

Permis de sortie

Pendant cette interruption temporaire, il est inévitable que certains documents arrivent à échéance, notamment les permis de sortie délivrés par certains pays aux réfugiés. Veuillez noter que les réfugiés ne sont normalement pas tenus de demander une prolongation de leur permis de sortie avant qu'une nouvelle date de voyage ne soit connue. Dans l'intervalle, les demandeurs doivent veiller à respecter la réglementation locale. Dans certains pays, les bureaux compétents chargés de la délivrance des permis de sortie sont également touchés par la pandémie de COVID-19 et peuvent fonctionner à capacité réduite, et certains peuvent être temporairement fermés.

Lorsque les voyages au Canada reprendront, le traitement des demandes de nouveaux permis de sortie, ou leur renouvellement, pourra être facilité, sous réserve d'autres mesures mises en œuvre par les autorités gouvernementales respectives du pays d'accueil.

Bureaux de l'OIM et d'IRCC à l'étranger

En raison de la pandémie de COVID-19, plusieurs ambassades et consulats canadiens et bureaux de l'OIM à l'étranger ont soit réduit leurs activités, soit fermé temporairement leurs bureaux. Les répondants doivent limiter leurs communications avec ces bureaux pendant cette période.

Lorsque les voyages au Canada reprendront, le traitement des demandes de nouveaux permis de sortie, ou leur renouvellement, pourra être facilité, sous réserve d'autres mesures mises en œuvre par les autorités gouvernementales respectives du pays d'accueil

Réception et traitement des demandes

Le Centre des opérations de réinstallation – Ottawa (COR-O) continue de créer les demandes de parrainage reçues par courrier électronique. En raison des perturbations actuelles des opérations normales, IRCC stocke de manière sécuritaire les demandes reçues par la poste et ne les créera dans le système électronique que lorsque sa capacité reviendra à la normale. Les demandes seront créées selon la date à laquelle elles ont été reçues par IRCC et seront traitées en conséquence.

Si un répondant a déjà soumis une demande par la poste, il ne doit pas la soumettre à nouveau par courrier électronique, car cela créera du travail supplémentaire et allongera nos délais de traitement.

IRCC continue d'examiner les demandes et de rendre des décisions sur l'admissibilité au parrainage. Les répondants seront informés de ces décisions et les demandes admissibles seront transférées au bureau de migration compétent à l'étranger.

Documents justificatifs

IRCC reconnaît que dans le contexte de la pandémie de COVID-19, l'obtention des documents et des renseignements nécessaires pour soumettre une demande de parrainage peut être limitée. Toutefois, des documents précis sont requis pour traiter la demande et les demandes incomplètes seront renvoyées.

Pour l'instant, le Centre des opérations de réinstallation – Ottawa (COR-O) n'envisagera pas d'exceptions à l'obligation de présenter des documents et renseignements précis, car ceux-ci sont nécessaires pour traiter la demande et rendre une décision par la suite.

La présentation d'une demande complète permettra de réduire au minimum les délais de traitement. Si vous ne pouvez pas présenter un dossier complet, nous vous recommandons de conserver votre demande et de ne la présenter qu'une fois que vous aurez obtenu les documents nécessaires, afin d'éviter qu'elle ne vous soit retournée.

Traitement des demandes à l'extérieur du Canada

Les bureaux de migration fonctionnent actuellement à différents niveaux de capacité pour traiter les demandes d'immigration, y compris les demandes de RPSP. Les entrevues n'ont pas lieu en ce moment pour assurer la sécurité et le bien-être des demandeurs et du personnel. Les demandeurs seront invités à leur entrevue dès que cela sera possible.

Les bureaux de migration ayant la capacité de traiter les demandes de réfugiés continueront à le faire jusqu'à l'étape finale et, une fois que le voyage sera possible, la demande sera finalisée. Les répondants et les réfugiés parrainés peuvent continuer à recevoir des demandes de documents ou de renseignements; toutefois, la période

pendant laquelle vous devez répondre à ces demandes a été prolongée à 90 jours au lieu des 30 jours habituels. Ce délai supplémentaire est accordé à tous en raison de la crise de la COVID-19 et pour éviter d'avoir à le prolonger.

Disposition relative au délai prescrit d'un an (DPA)

Afin de permettre aux membres de la famille des réfugiés réinstallés qui sont admissibles au titre de la disposition relative au délai prescrit d'un an (DPA) de satisfaire à l'obligation de présenter leur demande dans l'année suivant l'arrivée de leur famille au Canada, le Centre des opérations de réinstallation – Ottawa (COR-O) acceptera les demandes de DPA reçues par courriel même si certains documents ou renseignements requis manquent au moment de la présentation. Une lettre sera envoyée pour demander les documents manquants et la demande ne sera traitée qu'une fois ces documents reçus.

Délais de traitement

Étant donné les perturbations actuelles des opérations normales, il pourrait y avoir des retards dans le traitement des demandes, indépendamment du type ou de la catégorie de la demande. Des renseignements précis sur les délais de traitement ne sont pas disponibles actuellement en raison de l'évolution rapide de la pandémie de COVID-19. IRCC communiquera avec les répondants et les réfugiés dès que des renseignements supplémentaires concernant leurs demandes seront disponibles.

Répercussions sur des programmes de réinstallation particuliers

Programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas (RDBV)

Compte tenu des perturbations actuelles des opérations normales, aucun autre cas à examiner dans le cadre du programme mixte des réfugiés désignés par un bureau des visas (RDBV) ne sera affiché jusqu'à nouvel ordre.

Les cas de jumelage potentiel qui figuraient auparavant dans la base de données du Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés (PFPR) ont déjà été retirés.

L'interruption temporaire du programme PFPR n'aura pas d'effet sur les cas qui ont déjà été jumelés et pour lesquels le parrainage avait déjà été approuvé par le Centre des opérations de réinstallation – Ottawa (COR-O). Toutefois, les informations sur le moment où ces personnes pourraient arriver au Canada ne sont pas disponibles actuellement en raison des mesures de restriction des voyages en vigueur pour l'instant.

IRCC informera les répondants par courriel lorsque le réfugié qu'ils parrainent sera prêt à voyager, et communiquera toute exigence supplémentaire en raison de la COVID-19.

Programme d'aide conjointe (PAC) au parrainage

Les groupes intéressés peuvent encore parrainer des réfugiés par le biais du Programme d'aide conjointe (PAC) au parrainage. Les profils disponibles pour ce type de parrainage figurent encore dans la base de données de jumelage du Programme de formation sur le parrainage privé des réfugiés (PFPR).

Toutefois, en raison des restrictions actuelles sur les voyages durant la crise de la COVID-19, l'arrivée des réfugiés parrainés de l'extérieur du Canada, y compris les cas relevant du PAC, sera retardée jusqu'à nouvel ordre.

Ce délai ne concerne pas les réfugiés qui résident déjà au Canada et qui sont disponibles pour un éventuel parrainage dans le cadre du PAC.