

PROGRAMME RÉUSSIR L'INTÉGRATION

2014-2015

INSTALLATION

INTÉGRATION

INFORMATION

SOUTIEN

PARTICIPATION

Immigration,
Diversité
et Inclusion

Québec



1. DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le Programme *Réussir l'intégration* est destiné à subventionner des organismes qui souhaitent apporter leur contribution à l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise.

Ce programme comporte cinq volets :

- Volet 1 : Information, orientation et suivi
- Volet 2 : Accueil et installation des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières
- Volet 3 : Aide au logement et information pour les personnes ayant demandé l'asile
- Volet 4 : Amélioration des services offerts aux personnes immigrantes dans le cadre du programme
- Volet 5 : Information et orientation pour les personnes détenant un permis de séjour temporaire en vertu du Programme des aides familiaux résidents

2. OBJECTIF GÉNÉRAL

Accélérer le processus d'intégration des personnes immigrantes en les soutenant dans leurs démarches d'installation et d'intégration, de manière qu'elles puissent devenir des membres actifs de la société québécoise.

3. ORGANISMES ADMISSIBLES

Pour être admissible, un organisme doit répondre aux conditions suivantes :

- être un organisme à but non lucratif¹, légalement constitué et dont les objets inscrits à sa charte sont compatibles avec les objectifs du programme et qui répond aux critères d'un organisme communautaire conformément au Cadre de référence en matière d'action communautaire. Exceptionnellement, des ententes peuvent être conclues avec des organismes à but non lucratif ne répondant pas aux critères d'un organisme communautaire dans les territoires à faible densité de population;
- être dirigé par un conseil de direction ou d'administration, élu démocratiquement et formé majoritairement de personnes domiciliées au Québec, qui possèdent la citoyenneté canadienne ou le statut de résident permanent et qui prêtent leur concours à l'organisme à titre bénévole;
- tenir chaque année une assemblée générale annuelle;
- respecter les dispositions de la Charte de la langue française applicables;

¹ Sont visés les organismes à but non lucratif constitués en vertu de la 3^e partie de la Loi des compagnies du Québec. Les organismes ont l'obligation de se conformer à la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, administrée par le Registraire des entreprises du Québec. Les organismes constitués en vertu de la 2^e partie de la Loi sur les corporations canadiennes sont admissibles si leur siège social est au Québec et s'ils y réalisent la majorité de leurs activités. Les organismes actifs sur le plan international doivent avoir leur siège social au Québec et y tenir les réunions de leurs administrateurs de même que leur assemblée annuelle. Ces organismes peuvent être constitués en vertu de la loi québécoise ou de la loi canadienne.

- offrir des services à toutes les clientèles admissibles, et ce, sans discrimination au sens de l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec;
- s'engager dans un processus de certification visant à reconnaître les capacités de gestion, l'impact des activités sur la clientèle et la pertinence dans le milieu, selon les indications fournies par le Ministère.

4. ORGANISMES NON ADMISSIBLES

Les organismes suivants ne sont pas admissibles au programme :

- les conseils municipaux;
- les agences de santé et de services sociaux et les établissements, tels qu'ils sont définis dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LRQ, chapitre S-4.2);
- les commissions scolaires et les établissements d'enseignement privés et publics;
- les associations et les partis politiques;
- les organismes qui sont en dette envers le Ministère dans le cadre de ses programmes et qui n'ont pas conclu d'entente de remboursement avec lui ou qui ne respectent pas une telle entente.

5. OBLIGATIONS DES ORGANISMES FINANÇÉS

L'organisme qui conclut une entente avec le Ministère doit respecter les obligations de moyens suivantes :

- prendre en compte les orientations gouvernementales et ministérielles en matière d'immigration, d'accueil, d'intégration, de francisation et de pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec;
- tenir compte des réalités et des besoins différenciés des femmes et des hommes en privilégiant des solutions adaptées, notamment en intégrant l'analyse différenciée selon les sexes dans les pratiques;
- promouvoir un comportement éthique auprès de son personnel, notamment afin d'éviter toute situation potentielle de conflit d'intérêts;
- prendre en compte la stratégie gouvernementale de développement durable, lorsque cela s'applique.

L'organisme qui conclut une entente avec le Ministère doit respecter les obligations de résultats suivantes :

- promouvoir l'usage du français auprès de sa clientèle et de ses employés, avoir un message d'accueil en français et utiliser le français dans toute communication avec le Ministère;
- administrer une politique de gestion des plaintes et afficher bien en vue la marche à suivre en cas d'insatisfaction de la clientèle au regard des services offerts, des activités ou des projets réalisés dans le cadre du programme;
- mentionner de manière appropriée, dans le respect du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec, qu'une contribution financière est accordée en

vertu du Programme *Réussir l'intégration* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, afficher, le cas échéant dans ses locaux, à la vue de tous, tout document attestant cette contribution et appliquer toute autre exigence du protocole de visibilité et d'affaires publiques fourni par le Ministère;

- conserver, aux fins de vérification, les comptes ou factures accompagnés de toutes les pièces justificatives relatives aux initiatives, aux projets ou aux interventions pendant une période de six ans à compter de la fin de la dernière année à laquelle ils se rapportent;
- autoriser les représentants du Ministère à vérifier le cadre de gestion de l'organisme, incluant les livres, registres et autres documents afférents;
- autoriser les représentants du Ministère à assister aux services, activités ou projets réalisés dans le cadre du programme;
- participer, à la demande des représentants du Ministère, à l'évaluation du Programme *Réussir l'intégration* et des services offerts, ou des activités ou projets réalisés dans le cadre du programme;
- participer, à la demande des représentants du Ministère, au processus d'assurance qualité.

6. SERVICES, ACTIVITÉS OU PROJETS ADMISSIBLES

Les services, activités ou projets admissibles varient selon les volets décrits ci-après.

Sont aussi admissibles, les programmes de formation du personnel de l'organisme et les séances de travail avec les institutions publiques, parapubliques et communautaires dans le but d'améliorer la prestation des services offerts.

7. SERVICES, ACTIVITÉS OU PROJETS NON ADMISSIBLES

Les services qui font double emploi avec les services publics offerts à la collectivité québécoise et ceux qui ne répondent pas à l'un ou l'autre des objectifs des volets du programme ne sont pas admissibles. Ne sont pas non plus admissibles, les services, activités ou projets financés directement ou indirectement en vertu du Programme *Mobilisation-Diversité* ou du Programme *Accès aux ordres professionnels*.

8. MODALITÉS ADMINISTRATIVES

8.1 Présentation de la demande

La demande de subvention doit être présentée au moyen du formulaire dûment rempli et acheminée au Ministère, au plus tard à la date et à l'heure indiquées dans les consignes remises à l'organisme. La demande doit décrire les services, activités ou projets que l'organisme entend offrir en vertu de son entente.

La demande doit être accompagnée des documents suivants :

- une résolution du conseil d'administration appuyant la demande et désignant le signataire de l'entente éventuelle avec le Ministère, dûment signée par un membre du conseil d'administration;
- la charte de l'organisme;
- les règlements généraux de l'organisme;
- le rapport d'activité ou le rapport annuel du dernier exercice financier complété, témoignant de l'accomplissement de la mission, des services offerts et des activités ou projets réalisés, adopté par le conseil d'administration et présenté à l'assemblée générale annuelle des membres;
- le rapport financier du dernier exercice financier complété, respectant les exigences du point 8.4, adopté par le conseil d'administration, présenté à l'assemblée générale annuelle des membres et dûment signé par un ou deux administrateurs;
- les prévisions budgétaires de l'année visée incluant le détail des contributions gouvernementales;
- la liste des membres du conseil d'administration de l'année visée et leur statut;
- le procès-verbal (approuvé ou non) de la dernière assemblée générale des membres, qui témoigne, entre autres, du fait que le rapport annuel et les états financiers ont été présentés.

Pour être soumis à l'évaluation, les dossiers doivent être complets, compréhensibles et fondés sur des données exactes. Autrement, il appartiendra à l'organisme d'en corriger les lacunes dans le délai accordé par le Ministère.

Au cours de l'évaluation de sa demande, l'organisme devra fournir au Ministère les renseignements et les documents complémentaires que celui-ci lui réclamera.

8.2 Critères d'évaluation de la demande

La demande est évaluée en fonction des capacités financières du Ministère et de la capacité de l'organisme à respecter l'ensemble des conditions énumérées précédemment. Le Ministère peut avoir recours à des expertises externes, s'il le juge opportun.

À l'occasion d'un appel de projets, la demande est évaluée en fonction des critères qui y sont décrits. Ces critères peuvent varier selon les volets du programme.

Toutes les demandes sont évaluées en fonction :

- des objectifs du programme, des réalités des territoires d'intervention, des priorités gouvernementales ou ministérielles et du nombre de personnes admissibles prévu dans la collectivité ou le territoire couvert;
- de la capacité de l'organisme à offrir des services accessibles (par exemple : horaire atypique, formule de prestation de services innovatrice, accès des lieux adapté aux personnes handicapées, halte-garderie) et adaptés aux besoins de la clientèle (par exemple : jeunes, aînés, femmes, réfugiés);
- de la compétence du personnel au service de l'organisme (par exemple : compétence interculturelle, formation, expérience pertinente).

8.3 Ententes et durée

L'organisme qui obtient une subvention dans le cadre du programme doit rendre les services, ou réaliser les activités ou projets selon les termes convenus dans une entente signée avec le représentant désigné du Ministère.

Les ententes sont généralement d'une durée de trois ans dans la mesure où l'organisme continue de satisfaire aux critères d'admissibilité du programme.

Les ententes pluriannuelles sont administrées selon les dispositions des normes en vigueur.

8.4 Reddition de comptes

Conformément aux dispositions de l'entente convenue entre les parties, l'organisme doit accepter les conditions suivantes :

- transmettre au Ministère les renseignements anonymisés, sauf exceptions, concernant la clientèle admissible ayant bénéficié d'un service, ou ayant participé à une activité ou un projet selon les modalités définies par le Ministère;
- rendre compte dans son rapport annuel des activités ou projets réalisés et des services offerts en vertu du programme en présentant les résultats de façon différenciée selon les sexes, selon les indications fournies par le Ministère;
- divulguer ses autres sources de financement. Celles-ci doivent couvrir les coûts autres que ceux prévus dans l'entente conclue avec le Ministère;
- produire annuellement un rapport financier comprenant des états financiers complets, c'est-à-dire le bilan, l'état des résultats, les notes complémentaires, un état détaillé des contributions gouvernementales et de l'utilisation du financement reçu de chaque programme du Ministère en conformité avec les principes comptables généralement reconnus et devant prendre la forme :
 - d'un rapport d'audit signé par un comptable professionnel agréé lorsque :
 - les sommes versées par le Ministère sont équivalentes ou supérieures à 25 000 \$, et
 - les sommes versées par le gouvernement du Québec (ses ministères et ses organismes publics et parapublics) sont équivalentes ou supérieures à 125 000 \$;
 - d'un rapport de mission d'examen signé par un comptable professionnel agréé lorsque :
 - les sommes versées par le Ministère sont équivalentes ou supérieures à 25 000 \$, et
 - les sommes versées par le gouvernement du Québec (ses ministères et ses organismes publics et parapublics) sont équivalentes ou supérieures à 25 000 \$ et inférieures à 125 000 \$;
 - d'une compilation lorsque :
 - les sommes versés par le Ministère sont inférieures à 25 000 \$ même si les sommes versées par le gouvernement du Québec (ses ministères et ses organismes publics et parapublics) sont supérieures à ce montant;

Si l'organisme est en relation d'affaires avec une ou des sociétés apparentées (entreprise ou organisme contrôlé directement ou indirectement par les mêmes administrateurs que les siens), il doit :

- en informer le Ministère en identifiant chacune d'entre elles par son nom légal et son numéro d'entreprise du Québec;
- démontrer qu'il est l'unique bénéficiaire de ses surplus ainsi que des subventions qui lui sont attribuées et de tout autre apport externe;
- fournir la preuve que ses transactions avec des sociétés apparentées :
 - sont documentées formellement par contrat ou par entente écrite;
 - font l'objet d'une divulgation par voie de notes aux états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus;
 - sont établies selon des conditions et à des coûts qui sont inférieurs ou au moins comparables à ceux qui auraient cours avec une tierce partie.

8.5 Non-respect de l'entente

En cas de non-respect de l'entente, le Ministère transmet un avis écrit à l'organisme pour indiquer la nature du non-respect et le délai pour y remédier. Si l'organisme ne remédie pas à la situation, le Ministère peut se prévaloir séparément ou cumulativement des moyens suivants :

- réviser le niveau de la contribution financière en avisant l'organisme par écrit;
- suspendre le versement de la contribution financière pour permettre à l'organisme de remédier au non-respect des engagements;
- résilier l'entente, étant entendu que toute somme qui n'a pas été versée à l'organisme à la date de la résiliation cesse de lui être due. Dans l'éventualité où des sommes n'auraient pas été engagées, celles-ci seraient remboursées au Ministère.

8.6 Reconduction du soutien financier annuel dans le contexte de l'entente pluriannuelle

Pour recevoir le soutien financier annuel au cours de la deuxième et de la troisième année d'une entente triennale, l'organisme est tenu de :

- continuer à satisfaire aux conditions d'admissibilité du programme;
- présenter un formulaire de reconduction dûment rempli et acheminé au Ministère selon les consignes qui lui sont remises, accompagné des documents énumérés au point 8.1, à l'exception des documents qui ont déjà été fournis si ces derniers n'ont pas été modifiés.

9

MODALITÉS FINANCIÈRES

Sous réserve des crédits disponibles, le Ministère détermine annuellement le montant de la contribution financière qu'il accordera dans le cadre du programme.

La subvention versée à un organisme admissible dans le cadre d'une entente avec le Ministère lui sert exclusivement à s'acquitter des obligations définies par cette entente.

Le nombre de versements à effectuer sera déterminé dans l'entente.

L'organisme est autorisé à faire les affectations de crédits qu'il juge opportunes entre ses divers postes budgétaires après entente avec le Ministère. Il doit toutefois respecter intégralement l'enveloppe globale qui lui est accordée dans le cadre de l'entente qui le lie au Ministère.

Le Ministère pourra en tout temps mettre fin à l'entente lorsqu'il estimera qu'il est dans l'intérêt du Québec d'agir ainsi ou lorsque les termes de l'entente ne sont pas respectés. Le cas échéant, un préavis de 30 jours sera donné à cet effet à l'organisme. Dans l'éventualité où des sommes n'auraient pas été engagées, celles-ci seraient remboursées au Ministère.

VOLET 1 Information, orientation et suivi**DESCRIPTION DU VOLET**

Ce volet du programme vise l'offre de service en matière d'accueil, d'aide à l'installation et de soutien des personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration.

Ce volet comporte trois sous-volets :

- Sous-volet 1 A : Service d'intégration en ligne
- Sous-volet 1 B : Installation et intégration (services individuels)
- Sous-volet 1 C : Installation et intégration (activités collectives)

VOLET 1 A – SERVICES D'INTÉGRATION EN LIGNE**1A.1 OBJECTIF SPÉCIFIQUE**

Accélérer le processus d'intégration en offrant un soutien en ligne depuis l'étranger ou au Québec lorsque les personnes immigrantes sont établies sur des territoires qui n'offrent pas de services d'intégration. Ce soutien vise à permettre à la personne immigrante :

- d'entreprendre ses démarches d'intégration depuis l'étranger ou au Québec;
- d'acquérir des connaissances et des outils essentiels à son intégration;
- de s'intégrer plus rapidement à la société québécoise.

1A.2 NATURE DU SERVICE

Soutenir la personne immigrante par des rencontres en visioconférence afin qu'elle puisse entreprendre ses démarches d'intégration depuis l'étranger ou au Québec si elle est établie sur un territoire qui ne dispose pas de services d'accueil, d'installation et d'intégration.

Assurer le suivi du parcours des personnes inscrites au Service d'intégration en ligne.

1A.3 PERSONNES ADMISSIBLES

Est admissible au volet 1A du programme, une personne :

- candidate à l'immigration à l'étranger qui détient un Certificat de sélection du Québec;
- résidente permanente au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LC 2001, c. 27);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire délivré en vertu de l'article 24 de cette loi, en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente (codes 17, 27, 37, 86 à 95);

- titulaire d'un permis de séjour temporaire à titre de travailleur temporaire ou étudiant étranger et d'un Certificat de sélection du Québec;
- à qui l'asile, au sens de l'article 95 de cette loi, a été conféré;
- autorisée à présenter sur place une demande de résidence permanente.

L'âge minimal pour pouvoir bénéficier des services est de 18 ans.

1A.4 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

La durée d'admissibilité au volet 1A est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible au programme, que cette personne se soit prévalu des services ou non.

VOLET 1 B – INSTALLATION ET INTÉGRATION (SERVICES INDIVIDUELS)

1B.1 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Faciliter l'installation et l'intégration des personnes immigrantes.

Aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise.

1B.2 NATURE DU SERVICE

Offrir à la personne immigrante un soutien personnalisé adapté à ses besoins pour lui permettre une meilleure prise en charge de sa démarche d'intégration. Les services offerts sont les suivants :

- Soutien à l'installation : informer et orienter la personne immigrante afin de lui permettre de :
 - trouver un logement;
 - obtenir des documents, cartes et permis;
 - inscrire ses enfants à l'école ou à la garderie;
 - mieux connaître les villes et les régions du Québec;
 - s'inscrire à des cours de français;
 - connaître les organismes qui offrent des services aux personnes immigrantes;
 - connaître les services publics.
- Soutien post-installation :
 - Évaluation : aider la personne immigrante à déterminer globalement ses besoins en matière d'intégration sociale, culturelle et économique ou en matière de francisation, et établir avec elle un plan d'action à réaliser à court et à moyen termes;

- Orientation : diriger la personne immigrante vers les ressources, services et programmes offerts à l'ensemble de la collectivité, notamment en matière de logement, de santé, d'emploi, de services sociaux, d'éducation ou de consommation;
- Suivi : effectuer un suivi auprès de la personne immigrante afin de s'assurer du succès de ses démarches et de lui apporter l'encouragement et le soutien nécessaire pour les poursuivre. (Dans le cadre des efforts pour favoriser l'établissement dans les régions situées à l'extérieur des territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil, le suivi se fait en continu afin d'encourager l'établissement durable.)

Le soutien personnalisé ne couvre ni les interventions psychothérapeutiques professionnelles ou psychosociales liées à des problèmes psychologiques, familiaux ou autres découlant ou non des difficultés d'adaptation à un nouvel environnement, ni la traduction de diplômes, de cartes de compétence ou de documents légaux, ni les services d'interprétariat ou de traduction auprès des services publics.

1B.3 PERSONNES ADMISSIBLES

Est admissible au volet 1B du programme, une personne :

- résidente permanente au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LC 2001, c. 27);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire délivré en vertu de l'article 24 de cette loi, en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente (codes 17, 27, 37, 86 à 95);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire à titre de travailleur temporaire ou étudiant étranger et d'un Certificat de sélection du Québec;
- à qui l'asile, au sens de l'article 95 de cette loi, a été conféré;
- autorisée à présenter sur place une demande de résidence permanente.

L'âge minimal pour pouvoir bénéficier des services est de 14 ans.

1B.4 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

La durée d'admissibilité au volet 1B est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible au programme, que cette personne se soit prévalu des services ou non.

VOLET 1 C – INSTALLATION ET INTÉGRATION (ACTIVITÉS COLLECTIVES)**1C.1 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES**

Faciliter l'installation et l'intégration des personnes immigrantes.

Aider les personnes immigrantes à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise.

1C.2 NATURE DU SERVICE

Offrir les séances d'information ou les activités de groupe suivantes :

- a) Premières démarches d'installation : cette séance d'information, dont le contenu a été élaboré par le Ministère, doit être donnée dans les délais prévus à la Déclaration de services à la clientèle du Ministère. Compte tenu de cette condition, la reddition de comptes relative à cette séance doit être nominative;
- b) Objectif intégration : cette session, dont le contenu a été élaboré par le Ministère et qui s'inscrit dans un continuum d'interventions avec les services publics d'emploi, doit être donnée dans les délais prévus à la Déclaration de services à la clientèle du Ministère. Compte tenu de cette condition, la reddition de comptes relative à cette session doit être nominative;
- c) Information sur les possibilités d'établissement dans les régions situées à l'extérieur des territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil;
- d) Toute autre séance d'information, session ou activité de groupe qui permet à la personne immigrante d'atteindre ses objectifs d'intégration le plus rapidement possible (par exemple : séances d'information sur le logement, le système d'éducation, le système de santé, la société québécoise, son organisation politique, sociale et économique, les réalités culturelles et linguistiques, les valeurs communes de la société québécoise, les droits des enfants, l'égalité entre les femmes et les hommes; les activités à caractère culturel ou récréatif ne peuvent représenter plus de 20 % de l'ensemble des activités retenues).

1C.3 PERSONNES ADMISSIBLES

Est admissible au volet 1C du programme, une personne :

- résidente permanente au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LC 2001, c. 27);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire délivré en vertu de l'article 24 de cette loi, en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente (codes 17, 27, 37, 86 à 95);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire à titre de travailleur temporaire ou étudiant étranger et d'un Certificat de sélection du Québec;
- à qui l'asile, au sens de l'article 95 de cette loi, a été conféré;
- autorisée à présenter sur place une demande de résidence permanente.

L'âge minimal pour pouvoir bénéficier de la séance *Premières démarches d'installation*, de la session *Objectif intégration* ou des séances d'information sur l'établissement en région est de 18 ans. L'âge minimal pour les autres séances d'information ou les activités de groupe est de 14 ans.

1C.4 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

La durée d'admissibilité au volet 1A est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible au programme, que cette personne se soit prévalu des services ou non.

VOLET 2**Accueil et installation des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières****DESCRIPTION DU VOLET**

Ce volet du programme vise l'offre de service en matière d'accueil, d'installation et d'intégration des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières.

Ce volet comporte trois sous-volets :

- Sous-volet 2 A : Accueil à l'aéroport
- Sous-volet 2 B : Installation et intégration
- Sous-volet 2 C : Aide financière

VOLET 2 A – ACCUEIL À L'AÉROPORT**2A.1 OBJECTIF SPÉCIFIQUE**

Assurer l'accueil des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières prises en charge par l'État ou faisant l'objet d'un parrainage collectif à leur arrivée à l'aéroport.

2A.2 NATURE DU SERVICE

Pour les personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières prises en charge par l'État ou faisant l'objet d'un parrainage collectif :

- planifier l'accueil et l'accompagnement des personnes réfugiées depuis les douanes jusqu'au transporteur qui les mènera à leur destination finale au Québec, vers une autre destination canadienne ou auprès de leur groupe parrain;
- accueillir dans leur langue, dans la mesure du possible, les personnes réfugiées qui ne connaissent pas le français;
- accompagner les personnes réfugiées afin qu'elles s'acquittent des procédures douanières;
- aider les personnes réfugiées à récupérer leurs bagages.

Pour les personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières et prises en charge par l'État :

- conclure des ententes avec les fournisseurs pour les vêtements d'hiver, le transport, l'hébergement et les repas, selon les indications fournies par le Ministère;
- acheter et remettre des vêtements d'hiver durant la période entre le 15 octobre et le 15 avril;
- organiser et payer le transport entre l'aéroport et la ville de destination au Québec;
- organiser l'achat et la remise des boîtes à lunch lorsque requis;

- organiser et payer l'hébergement temporaire lorsque requis;
- accompagner les personnes réfugiées à l'hôtel lorsque nécessaire et le lendemain jusqu'au transporteur qui les mènera à leur destination finale.

L'achat de biens et services doit respecter les directives fournies par le Ministère.

2A.3 PERSONNES ADMISSIBLES

Est admissible au volet 2 du programme, une personne réfugiée ou protégée à titre humanitaire outre-frontières (RC1, RC5, RS1, RS5, RA5) prise en charge par l'État ou faisant l'objet d'un parrainage collectif (RC3, RCX, RCS, RCC, RCG, RA3, RAX, RAS, RAC, RAG, RS3, RSX, RSS, RSC, RSG). Il n'y a aucune restriction d'âge pour le volet 2. Avec l'accord des autorités du Ministère, une personne sélectionnée à l'étranger dont le Certificat de sélection du Québec porte le code H3, qui est résidente permanente ou titulaire d'un permis de séjour temporaire, pourrait aussi être admissible au volet 2 du programme.

2A.4 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

La personne réfugiée ou protégée à titre humanitaire outre-frontières n'est admissible à ce service qu'à son arrivée au Québec.

VOLET 2 B – INSTALLATION ET INTÉGRATION

2B.1 OBJECTIF SPÉCIFIQUE

Faciliter l'installation des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières, les aider à s'adapter à leur nouvel environnement et à mieux comprendre le fonctionnement de la société québécoise.

2B.2 NATURE DU SERVICE

- Accueillir à destination finale des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières et prises en charge par l'État.
- Réaliser les activités suivantes :
 - Pendant l'hébergement temporaire :*
 - information sur les démarches à effectuer pendant les premiers jours et sur l'aide financière prévue au volet 2C;
 - présentation du service d'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des personnes réfugiées;

- prise du premier rendez-vous pour l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des réfugiés, organisation du transport avec la présence d'un accompagnateur si nécessaire;
- soutien pour :
 - l'ouverture d'un compte à une institution financière,
 - la demande d'assistance-emploi,
 - la prise de photos et les démarches pour l'obtention d'une carte d'assurance maladie du Québec,
 - la demande d'un numéro d'assurance sociale,
 - la demande de la carte de résidence permanente,
 - la recherche d'un logement,
 - la remise d'articles de dépannage ou de premiers soins au besoin,
 - les déplacements essentiels liés aux premières démarches d'installation.

À l'emménagement :

- réception des meubles et des électroménagers et assemblage, au besoin;
- installation des accessoires et rangement des articles et produits ménagers aux endroits appropriés;
- présentation des caractéristiques du logement (par exemple : conseils de sécurité, chauffage, interphone de l'appartement, clefs, fonctionnement des électroménagers);
- identification d'une buanderie à proximité du logement, le cas échéant.

Après l'emménagement :

- inscription des enfants à l'école;
- accompagnement pour l'achat des produits alimentaires de base et l'achat de vêtements;
- inscription aux cours de français et aux autres services d'intégration;
- aide pour remplir les formulaires (allocations familiales du Québec, prestations fiscales du Canada, prestation universelle pour la garde des enfants, remboursement de la TPS, etc.);
- suivis.

Cette liste n'est pas exhaustive et l'ordre des interventions est donné à titre indicatif. Les organismes doivent également suivre les directives du Ministère pour les services à offrir. L'état de santé des personnes à leur arrivée pourrait, par exemple, retarder certaines démarches.

2B.3**PERSONNES ADMISSIBLES**

Est admissible au volet 2 du programme, une personne réfugiée ou protégée à titre humanitaire outre-frontières (RC1, RC5, RS1, RS5, RA5) prise en charge par l'État. Avec l'accord des autorités du Ministère, une personne sélectionnée à l'étranger dont le Certificat de sélection du

Québec porte le code H3, qui est résidente permanente ou titulaire d'un permis de séjour temporaire, pourrait aussi être admissible. Il n'y a aucune restriction d'âge pour le volet 2B.

2B.4 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

La personne réfugiée ou en situation semblable est admissible au volet 2B pendant 12 mois suivant son arrivée.

VOLET 2 C – AIDE FINANCIÈRE

2C.1 OBJECTIF SPÉCIFIQUE

Fournir aux personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières prises en charge par l'État les biens et services essentiels à leur installation.

2C.2 NATURE DU SERVICE

Aide financière permettant de rembourser le coût des biens et services nécessaires à la réalisation des activités prévues au volet 2B, laquelle est établie selon le nombre de personnes, adulte ou enfant, et le coût historique moyen de l'aide matérielle. Les montants de l'aide matérielle sont indexés annuellement selon le taux de variation annuelle de l'indice moyen des prix à la consommation pour le Québec.

Accueil au point d'entrée :

- hébergement et boîte à lunch au besoin;
- transport entre l'aéroport et la ville de destination au Québec;
- vêtements d'hiver, au besoin, distribués entre le 15 octobre et le 15 avril.

Accueil dans la ville de destination :

- hébergement temporaire pendant la période de recherche de logement;
- aide matérielle pour couvrir les imprévus durant l'hébergement temporaire;
- aide matérielle couvrant les frais pour la photographie requise pour l'obtention de la carte d'assurance maladie;
- aide matérielle couvrant les services d'un interprète, s'il y a lieu, dans le cadre des premières démarches d'installation;
- aide matérielle pour l'achat de vêtements de base et d'hiver, s'il y a lieu;
- aide matérielle pour l'acquisition de produits alimentaires de base et pour l'achat d'articles ménagers et de meubles;
- aide matérielle couvrant les frais d'ouverture de dossier du fournisseur d'électricité selon les tarifs en vigueur;

- aide matérielle pour les frais scolaires lorsque l'aide n'est pas versée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Dépenses exceptionnelles :

- Aide matérielle pour certaines dépenses d'urgence non prévues et jugées essentielles au bien-être de la personne.

Une partie de l'aide matérielle est remise à la personne réfugiée à son arrivée selon les montants prévus à l'Annexe 1.

Exception : Les biens et les services ne doivent pas être couverts par les programmes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou d'un autre ministère.

2C.3 PERSONNES ADMISSIBLES

Est admissible au volet 2 du programme, une personne réfugiée ou protégée à titre humanitaire outre-frontières (RC1, RC5, RS1, RS5, RA5) prise en charge par l'État. Avec l'accord des autorités du Ministère, une personne sélectionnée à l'étranger dont le Certificat de sélection du Québec porte le code H3, qui est résidente permanente ou titulaire d'un permis de séjour temporaire, pourrait aussi être admissible. Il n'y a aucune restriction d'âge pour le volet 2C.

2C.4 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

La personne réfugiée ou en situation semblable est admissible au volet 2C pendant 12 mois suivant son arrivée au Canada.

VOLET 3 Aide au logement et information pour les personnes ayant demandé l'asile**3.1 DESCRIPTION DU VOLET**

Ce volet vise les services offerts aux personnes qui ont demandé l'asile.

3.2 OBJECTIF SPÉCIFIQUE

Faciliter l'installation des personnes qui ont demandé l'asile.

3.3 NATURE DU SERVICE

- Soutenir les demandeurs d'asile dans leur recherche de logement et pour la signature du bail; les renseigner sur les obligations et les droits des locataires et des propriétaires ainsi que sur le rôle de la Régie du logement du Québec; les diriger vers les ressources en mesure de leur fournir des meubles et des articles ménagers.
- Offrir des séances d'information de groupe à l'intention des demandeurs d'asile portant sur l'installation et l'offre de service gouvernementale.

3.4 PERSONNES ADMISSIBLES

Personnes qui ont demandé l'asile.

3.5 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

Pour le service de recherche de logement, la durée de l'admissibilité est de douze mois.

Pour les séances d'information, les personnes sont admissibles jusqu'à ce qu'une décision ait été rendue par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

VOLET 4**Amélioration des services offerts aux personnes immigrantes dans le cadre du programme****4.1****DESCRIPTION DU VOLET**

Ce volet vise l'amélioration des services, des activités ou des projets offerts aux personnes immigrantes dans le cadre du programme.

4.2**OBJECTIF**

Soutenir de façon non récurrente des projets axés sur l'innovation, l'évaluation de résultats ou le développement d'outils visant l'amélioration des services.

4.3**PROJETS ADMISSIBLES**

Les projets doivent viser l'amélioration des services, des activités ou des projets offerts dans le cadre du programme. Ils peuvent comprendre :

- l'élaboration et l'expérimentation de pratiques innovantes;
- la réalisation d'activités de recherche sur les méthodes d'intervention et d'évaluation de résultats;
- la conception et la production d'outils d'information destinés aux personnes immigrantes ou d'outils de soutien destinés aux intervenants.

Cette liste n'est pas exhaustive.

VOLET 5**Information et orientation pour les personnes détenant un permis de séjour temporaire en vertu du Programme des aides familiaux résidants****5.1 DESCRIPTION DU VOLET**

Ce volet vise les services offerts aux personnes détenant un permis de séjour temporaire en vertu du Programme des aides familiaux résidants.

5.2 OBJECTIFS

Informar les personnes détenant un permis de séjour temporaire en vertu du Programme des aides familiaux résidants sur leurs droits et sur les responsabilités des employeurs.

Diriger, au besoin, les aides familiaux vers les services offerts en matière de francisation ou vers les services publics en mesure de répondre à leurs besoins.

5.3 NATURE DU SERVICE

- Offrir à la personne admise en vertu du Programme des aides familiaux résidants, des services-conseils sur les conditions de respect de leur statut d'immigration, sur les normes du travail et les droits de la personne et de la jeunesse et, le cas échéant, la diriger vers la Commission des normes du travail ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- Diriger la personne vers les services offerts en matière de francisation et soins de santé et vers d'autres services publics (Revenu Québec, etc.).
- Diffuser dans le site Internet de l'organisme les services offerts aux aides familiaux ainsi que les dates des séances d'information organisées à leur intention.

5.4 CLIENTÈLE ADMISSIBLE

Personnes admises au Québec à titre de travailleurs temporaires dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants et qui ne sont pas détentrices d'un Certificat de sélection du Québec aux fins d'obtenir leur résidence permanente.

5.5 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ

Les personnes sont admissibles jusqu'à l'obtention d'un Certificat de sélection du Québec aux fins d'obtenir leur résidence permanente.

ANNEXE 1

Volet 2C – Aide financière versée sous forme forfaitaire²

Forfait³		Date d'arrivée 15 octobre au 15 avril⁴	Date d'arrivée 16 avril au 14 octobre
Couple		925 \$	1 336 \$
Individuel		566 \$	771 \$
Enfant de 0 à 12 mois		340 \$	463 \$
Enfant de 1 à 17 ans		308 \$	515 \$
Adulte supplémentaire		339 \$	545 \$
Frais scolaires⁵			
Enfant de 5 à 11 ans		76 \$	
Enfant de 12 à 16 ans		123 \$	

CES NORMES SONT EN VIGUEUR DU 17 JUIN 2014 AU 30 JUIN 2015.

² L'indexation annuelle de l'aide financière versée sous forme forfaitaire est calculée en fonction de la variation annuelle de l'Indice des prix à la consommation (IPC). Pour l'année 2013, cette variation est de 0,7 %.

³ Ce forfait comprend : l'aide matérielle pour couvrir les imprévus durant l'hébergement temporaire, l'aide matérielle couvrant les frais pour la photographie requise pour l'obtention de la carte d'assurance maladie, pour l'achat de vêtements de base et d'hiver, s'il y a lieu, pour l'acquisition de certains articles ménagers, pour l'acquisition de produits alimentaires de base et pour les frais d'ouverture de dossier du fournisseur d'électricité.

⁴ Le montant accordé entre le 15 octobre et le 15 avril est moins élevé parce que durant cette période, des vêtements d'hiver sont remis aux personnes réfugiées à leur arrivée, à l'aéroport Montréal-Trudeau.

⁵ Ces frais sont payés lorsque l'aide n'est pas versée par la prestation spéciale pour les frais scolaires du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les montants accordés sont les mêmes.