

Soumission de demandes de RPSP

Craig Pointon, directeur adjoint
Denis Bérubé, superviseur
David Smith, superviseur
Caroline Lestage, superviseure
Centre des opérations de réinstallation d'Ottawa
(CORO)



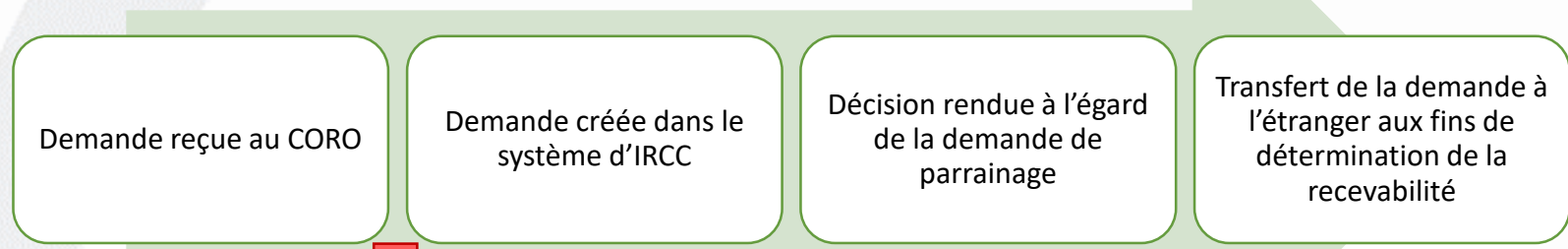
Depuis la tournée de 2020

- Mise en œuvre des modifications tout au long de la pandémie pour assurer la poursuite du traitement, mais également améliorer la qualité du service et le traitement du CORO dans l'ensemble.
- Deux priorités ont été cernées pendant la tournée de 2020 :
 - Amélioration du service à la clientèle et de la communication avec les clients
 - Réduction du temps de réponse moyen, qui est passé de 30 jours à 3 jours
 - Mise à jour des lettres à l'intention des répondants tout au long de la pandémie
 - Réduction des délais de traitement au CORO
 - Réduction des délais de traitement aux fins de création de dossiers pour les demandes envoyées par courriel, qui sont passés de 11 mois à 60 jours
 - Directives plus claires à l'intention des répondants – ce qui a permis de réduire le nombre de demandes incomplètes et de demandes ayant été renvoyées au préalable
 - Contribution des répondants en soumettant un plus grand nombre de demandes par courriel en 2020

Question sur Slido :

Le passage à la soumission par courriel fonctionne-t-il bien pour vous?

Traitement habituel – Demandes envoyées par la poste et par courriel



Pendant un **décret ordonnant de rester à domicile**, les employés du CORO ne peuvent pas ouvrir la poste au bureau et aucune demande envoyée par la poste n'est créée dans le système d'IRCC.

Question sur Slido :

Continuerez-vous de soumettre vos demandes par courriel à l'avenir?

Autres modifications découlant de la pandémie

- Les délais de réponse aux demandes de renseignements et aux lettres d'équité procédurale sont passés de 30 jours à 90 jours.
- Le CORO a lancé des projets pilotes pour aider les missions à l'étranger à réduire leurs délais de traitement.
- Le CORO a assumé un rôle plus important dans le traitement des demandes faites dans le cadre du délai prescrit d'un an, notamment en ce qui a trait à la collecte de documents, en vue de simplifier le programme et de réduire les délais de traitement globaux.

Question sur Slido :

Quel a été le principal défi associé à la soumission de demandes au cours de la dernière année?

Demandes renvoyées ou refusées

Raisons courantes du renvoi de la demande

- Documents manquants
- Documents non signés
- Aucune réponse de la part des répondants aux courriels envoyés avant le renvoi de la demande

Raisons courantes des refus

- Documents financiers insatisfaisants
- Vérifications du casier judiciaire manquantes
- Plan d'établissement ne comportant pas suffisamment de détails
- Répondants ayant de nombreux parrainages actifs

Question sur Slido :

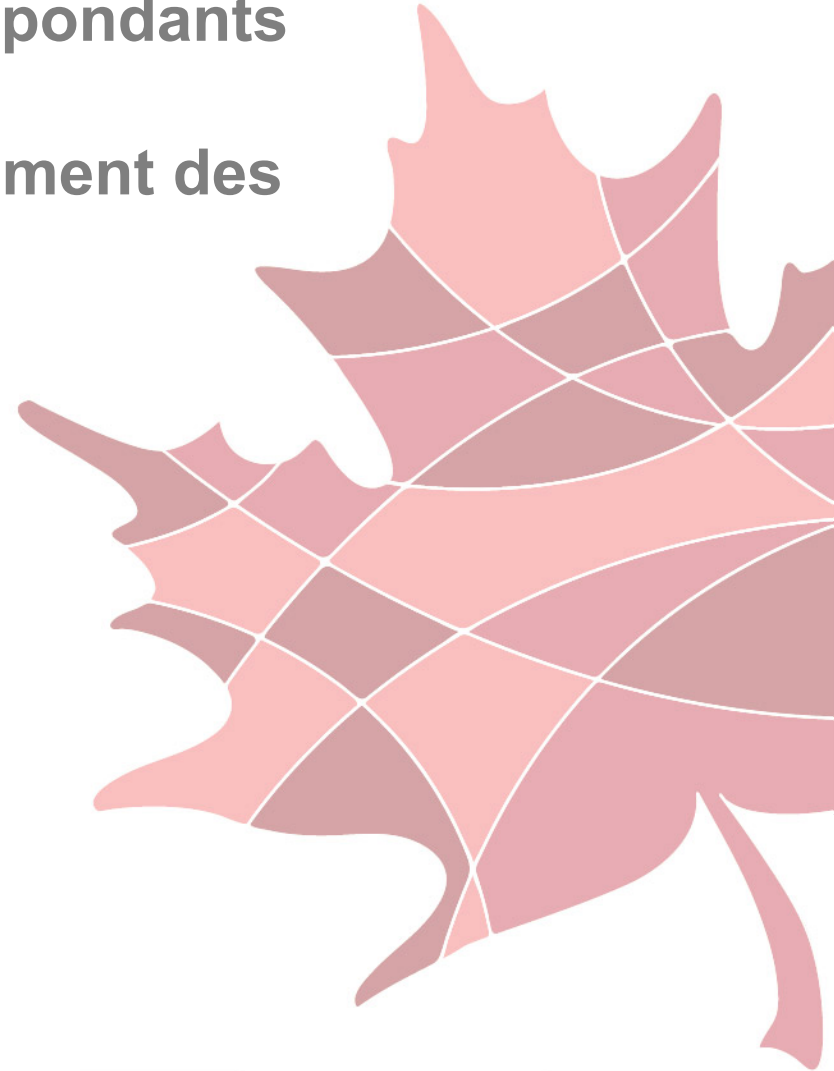
Quels sont certains des effets favorables sur le traitement que vous avez constatés au cours de la dernière année?

Programme de parrainage privé de réfugiés Réunions de mobilisation des répondants

Traitement à l'étranger et mouvement des réfugiés

Division des opérations de réinstallation
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté
Canada

Mars-avril 2021



Aperçu

- Le point sur le traitement à l'étranger
- Restrictions relatives aux déplacements
- Facteurs influant sur la capacité de voyager
- Préparatifs de voyage
- Séjour à l'hôtel et test de dépistage obligatoires

Question à l'intention des répondants sur Slido :

Avez-vous accueilli des nouveaux arrivants au cours de l'année écoulée?

Le point sur le traitement à l'étranger

- Le traitement a repris dans tous les bureaux de migration, mais il se peut qu'il ne soit pas identique à ce qu'il était avant la pandémie.
- Les missions adaptent leurs processus afin de pouvoir continuer de réinstaller les réfugiés. Par exemple, IRCC met en place des vidéoconférences pour les entrevues à un plus grand nombre d'emplacements.
- Les cas urgents de protection et les réfugiés dont le voyage a été annulé avant les restrictions de voyage demeurent prioritaires.
- L'accent est mis sur les cas pour lesquels l'examen médical aux fins de l'immigration a été passé ou arrive à expiration
- L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) fait des réservations pour les cas prêts à voyager qui répondent aux critères d'exemption des restrictions de voyage.
- Nous collaborons avec l'OIM pour offrir la formation Orientation canadienne à l'étranger (OCE) par téléphone.

Question à l'intention des répondants sur Slido :

Avez-vous eu récemment des nouvelles du COR-O ou de la mission en ce qui concerne votre dossier?

Y a-t-il eu des lacunes ou des préoccupations concernant l'information que vous avez reçue?

Restrictions de voyage

- Les mesures aux frontières sont toujours en place : restrictions et conditions de voyage et exigence de mise en quarantaine à l'arrivée.
- Le Canada continue de faciliter la réinstallation des réfugiés qui sont autorisés à voyager, notamment les :
 - Réfugiés dont les documents de voyage ont été délivrés le 18 mars 2020 ou avant;
 - Réfugiés auxquels on a délivré une lettre d'exemption au titre de l'intérêt national – généralement les cas du Programme de protection d'urgence;
 - Réfugiés ayant des membres de la famille immédiate au Canada (p. ex. demandeurs d'asile visés par le délai prescrit d'un an).

Facteurs influant sur la capacité de voyager

- Disponibilité des vols – les vols à destination du Canada sont limités à quatre villes (Montréal, Toronto, Calgary et Vancouver).
- Les vols nationaux sont également très limités, ce qui a une incidence sur la poursuite du voyage entre le point d'entrée et la destination finale.
- Conditions/exigences dans le pays de résidence/d'asile (p. ex. confinement, fermeture d'aéroports, capacité de passer le test de dépistage de la COVID-19 requis pour venir au Canada).
- Capacité des gouvernements étrangers à délivrer les autorisations de sortie.
- Intérêt partagé du répondant et du réfugié à procéder à la réinstallation/au déplacement en ce moment.

Question à l'intention des répondants sur Slido :

Quelles sont vos préoccupations, le cas échéant, concernant les arrivées?

Préparatifs de voyage : appui de l'OIM

L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) offre les services de santé suivants :

- Contrôles de santé avant le départ, y compris le dépistage de la COVID-19 le jour du départ;
- Masques non médicaux et désinfectant pour les mains;
- Conseils et information liés à la COVID;
- Test de dépistage de la COVID-19 (obligatoire avant l'embarquement);
- Isolement/mise en quarantaine avant le départ si nécessaire.

Préparatifs de voyage : test de dépistage avant l'embarquement

En date du 7 janvier 2021 :

- Tous les passagers aériens âgés de 5 ans et plus doivent obtenir un résultat négatif au test de dépistage de la COVID-19 avant de voyager à destination du Canada.
- Le test doit être effectué dans les 72 heures précédant le départ.
- Le test est généralement organisé par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM).
- Un résultat de test négatif ne dispense pas des exigences de mise en quarantaine à l'arrivée au Canada.

Préparatifs de voyage : plans de mise en quarantaine

- Les répondants sont tenus de fournir une copie d'un plan de mise en quarantaine à IRCC avant que le voyage puisse être réservé. Tous les voyageurs doivent présenter ce plan à leur arrivée.
- Le lieu d'hébergement doit être conforme aux directives de santé publique.
- IRCC envoie de plus amples renseignements dans la Transmission du préavis d'arrivée (TPA), avise l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) et les responsables provinciaux de la santé.
- La communication avec les réfugiés parrainés par le secteur privé avant leur arrivée est essentielle.
- Obligatoire à l'arrivée :
 - Test de dépistage et séjour de trois jours à l'hôtel à l'arrivée au Canada;
 - Quarantaine de 14 jours à la destination finale;
 - Rapports quotidiens au moyen de l'application ArriveCAN.

Exigences de mise en quarantaine : séjour à l'hôtel et test de dépistage obligatoires

En date du 22 février 2021 :

- Tous les voyageurs aériens doivent passer un test à leur arrivée (avant de quitter l'aéroport) et se mettre en quarantaine à l'hôtel pendant trois jours, en attendant les résultats du test.
- Les chambres d'hôtel sont équipées de la WiFi et de téléphones.
- Aucun coût pour les réfugiés parrainés et les répondants.
- La réservation d'hôtel et le transport vers l'hôtel sont organisés par les fournisseurs de services de réinstallation.
- Une assistance à l'arrivée est offerte par un fournisseur de services au point d'entrée.
- Fournir de l'information sur le respect de la quarantaine à l'Agence de la santé publique par l'application ArriveCAN ou au 1-833-641-0343 (ligne sans frais) dans les 48 heures suivant l'arrivée et chaque jour jusqu'à la fin de la quarantaine.

Exigences de mise en quarantaine – suite...

Résultat de test négatif

- Les réfugiés parrainés poursuivent leur voyage vers leur destination finale par avion ou les répondants viennent les chercher à l'hôtel.
- Mise en quarantaine pour le reste de la période de quarantaine de 14 jours dans un lieu d'hébergement prévu par le répondant.

Résultat de test positif

- Les réfugiés parrainés sont transférés dans un établissement de quarantaine désigné (un autre hôtel) géré par l'Agence de la santé publique pour terminer la période d'isolement.

Deuxième test requis vers la fin de la période de quarantaine (auto-administré, fourni par la santé publique).

Si vous avez récemment accueilli des nouveaux arrivants :

Dans quelle mesure vous a-t-il été facile/difficile de vous assurer du respect des exigences de mise en quarantaine?

Si vous avez récemment accueilli des nouveaux arrivants :

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à assurer une période de quarantaine sans encombre/plus harmonieuse?

Programme de parrainage privé de réfugiés

Réunions de mobilisation liées à la COVID-19

Mesures de soutien après l'arrivée
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Mars-avril 2021



Aperçu

- Mesures de soutien après l'arrivée durant la pandémie
- Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR)
- Activités d'assurance du programme et processus d'examen des cas
- Ressources disponibles et coordonnées

Question à l'intention des répondants sur Slido :

Avez-vous accueilli des nouveaux arrivants depuis mars 2020?

Mesures de soutien après l'arrivée, exigences du programme et COVID-19

- Soutien financier
 - Démarrage
 - Soutien mensuel pour les besoins de base, le logement et le transport
- Soutien non financier, comme :
 - Logement
 - Familiarisation avec la communauté et la vie au Canada
 - Besoins liés aux soins de santé
 - Éducation et cours de langue
 - Documents importants reçus
 - Mise en relation avec les fournisseurs de service d'établissement
- Respect des exigences en matière de résidence
- ***Bien que les exigences du programme restent inchangées, IRCC a fait et continuera de faire preuve de souplesse dans l'évaluation de la manière dont les mesures de soutien sont fournies durant la pandémie.***

Si vous avez accueilli des nouveaux arrivants depuis mars 2020....

Quels ont été vos trois principaux défis pour apporter un soutien aux personnes qui sont arrivées durant la pandémie?

Si vous n'avez pas accueilli de nouveaux arrivants depuis mars 2020

Quels sont les trois principaux défis auxquels vous *prévoyez* devoir faire face pour apporter un soutien aux personnes qui arriveront durant la pandémie?

Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR)

- Mandat : *S'assurer que les répondants remplissent leurs obligations en matière de parrainage en apportant le soutien adéquat (financier et en matière d'établissement) aux réfugiés parrainés par le secteur privé (RPSP) et aux réfugiés désignés par un bureau des visas (RDBV).*
- Si vous avez des questions concernant les mesures de soutien après l'arrivée, veuillez communiquer avec le PFPPR, ou, pour toute question propre à un cas précis, avec l'Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR) à IRCC.PSRCasReview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca.
- Nous sommes là pour vous aider!

Activités d'assurance du programme et processus d'examen des cas

- Pourquoi des activités d'assurance pour le programme? Pour veiller à ce que les réfugiés reçoivent un soutien adéquat.
- Il se peut que nous communiquions avec vous si un problème potentiel touche un de vos cas.
- Veuillez respecter les délais — ceux-ci sont déterminés avec soin en tenant compte des besoins des nouveaux arrivants et de la capacité des répondants d'intervenir.
- Des ressources sont disponibles, comme la calculatrice du soutien financier minimal, pour vous aider à déterminer le niveau de soutien que vous devrez fournir à votre nouvel arrivant à son arrivée et si on vous demande de démontrer à IRCC le soutien financier apporté à votre nouvel arrivant.

Processus d'examen des cas — pratiques exemplaires et rappels

- Assurez le suivi du soutien fourni; un agent qui examine un cas ne connaît pas votre organisation et votre cas et peut recevoir des renseignements différents du nouvel arrivant.
- Les déclarations écrites et les comptes rendus sont pris en considération, mais s'il y a des renseignements contradictoires, ils ne constituent pas une preuve suffisante.
- Retenues sur le soutien financier — assurer le suivi et être en mesure de donner des explications.
- Comprendre les exigences du programme — il faut fournir un soutien financier minimal et laisser les nouveaux arrivants gérer les fonds, ce qui contribue à renforcer leur autonomie.

❖ **Si des problèmes sont établis, notre objectif principal est de travailler avec le répondant afin de les résoudre.**

Migration secondaire

- Le *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* exige que les répondants se trouvent dans la communauté d'établissement afin d'aider les réfugiés à s'établir et à s'intégrer.
- Des options vous sont offertes pour répondre à cette exigence.
- Le formulaire de désignation de représentants peut être rempli.
- N'oubliez pas de toujours informer IRCC si les réfugiés déménagent ou si vous, le répondant, déménagez.

Ressources et outils disponibles

- Site Web du PFPPR
 - Pratiques exemplaires pour la surveillance et le suivi
 - Directives à l'intention des répondants privés concernant la COVID-19
- Calculatrice du soutien financier minimal
- Documents de référence
 - Principales personnes-ressources
 - Activités d'assurance de la qualité du PPPR
 - Exigences relatives à la résidence
 - Foire aux questions concernant le soutien financier après l'arrivée
- Calendrier du processus d'examen des cas
- Webinaires sur le PFPPR

Questions à l'intention des répondants sur Slido :

Avez-vous d'autres besoins en matière d'information ou de formation?

Si oui, veuillez cocher les réponses qui s'appliquent.

Coordonnées

- Centre des opérations de réinstallation à Ottawa (COR-O)
 - Reçoit et évalue toutes les demandes de parrainage dans le cadre du PPPR.
 - Répond aux demandes de renseignements sur les cas du PPPR.
 - Traite les retraits, ajoute des personnes à charge et s'occupe des cas du délai prescrit d'un an.
 - IRCC.INROCO-CORORI.IRCC@cic.gc.ca
- Équipe du parrainage privé de réfugiés
 - S'occupe de la gestion des ententes de parrainage avec les SEP, des demandes de renseignements et des mesures à prendre.
 - Évalue les demandes des organisations qui désirent devenir des SEP.
 - Gère le plafond global et les attributions.
 - IRCC.INPSR-PPPRRI.IRCC@cic.gc.ca
- Équipe de l'assurance des services de réinstallation (EASR)
 - Mène les activités d'assurance du programme de PPR et des RDBV pour les cas après l'arrivée.
 - Fournit des conseils aux groupes de parrainage sur les exigences et les enjeux du programme après l'arrivée.
 - IRCC.PSRCasereview-RevuedecasPSR.IRCC@cic.gc.ca