

PROGRAMME RÉUSSIR L'INTÉGRATION

2016-2017

INSTALLATION

INTÉGRATION

INFORMATION

SOUTIEN

PARTICIPATION

Immigration,
Diversité
et Inclusion

Québec 

1. DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le Programme *Réussir l'intégration* est destiné à favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la vie collective par un soutien financier aux organismes ou par de l'aide financière aux personnes.

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 aides familiales

2. OBJECTIF GÉNÉRAL

Faire en sorte que les personnes immigrantes puissent réaliser leurs démarches avec célérité de manière qu'elles puissent participer pleinement, en français, à la vie collective en acquérant les savoirs essentiels pour ce faire.

3. ORGANISMES ADMISSIBLES AU SOUTIEN FINANCIER

Pour être admissible au soutien financier, 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 du gouvernement du Québec. 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 et administratrices 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'incidence 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 centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS);
- les commissions scolaires et les établissements d'enseignement privés et publics;
- les associations et les partis politiques;
- les organismes qui sont endettés envers le Ministère 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 suivantes :

- prendre en compte les orientations gouvernementales et ministérielles en matière d'immigration et de pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la société québécoise en toute égalité et dans le respect des valeurs démocratiques;
- tenir compte des réalités et des besoins différenciés des femmes et des hommes et des discriminations croisées en privilégiant des solutions adaptées;
- promouvoir un comportement éthique auprès de son personnel, notamment afin d'éviter toute situation potentielle de conflit d'intérêts;
- prendre en compte les principes de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1), lorsque cela s'applique.

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

- promouvoir l'usage du français auprès de sa clientèle et de son personnel, 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 le Ministère à vérifier le cadre de gestion de l'organisme, incluant les livres, registres et autres documents afférents;
- autoriser les personnes représentant le Ministère à assister aux services, activités ou projets réalisés dans le cadre du programme;
- participer, à la demande du Ministère, à l'évaluation du Programme *Réussir l'intégration* et des services offerts, ou des activités, ou des projets réalisés dans le cadre du programme;
- participer, à la demande du Ministère, à la mesure de la satisfaction de la clientèle et 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* ou du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants.

8. MODALITÉS ADMINISTRATIVES

8.1 Présentation d'une demande de soutien financier

La demande de soutien financier doit être présentée au moyen du formulaire dûment rempli et acheminé 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 avec le soutien financier du Ministère.

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 ou une 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 ou administratrices;
- les prévisions budgétaires de l'année visée incluant le détail des autres sources de financement;
- 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 de la capacité financière 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 pour évaluer la demande, 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 pouvant bénéficier des services offerts par l'organisme qui se trouvent 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, personnes âgées, femmes, personnes réfugiées);
- de la compétence du personnel de l'organisme (par exemple : compétence interculturelle, formation, expérience pertinente).

8.3 Ententes et durée

L'organisme qui obtient un soutien financier 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 ou la représentante désignée du Ministère.

Les ententes sont généralement d'une durée de trois ans, à moins que l'organisme cesse de satisfaire aux critères d'admissibilité du programme.

Les modifications apportées aux normes des programmes s'appliquent aux ententes pluriannuelles en cours dès l'entrée en vigueur de ces modifications.

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 concernant la clientèle 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 d'activité ou 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, en conformité avec les principes comptables généralement reconnus, 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.
- Le rapport financier doit prendre la forme :
 - d'un rapport d'audit signé par une comptable professionnelle agréée ou 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 une comptable professionnelle agréée ou 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 versées 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 ou administratrices 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 (par courrier ou par voie électronique) 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 prévu dans le cadre d'une entente pluriannuelle, l'organisme est tenu de :

- continuer à satisfaire aux critères d'admissibilité du programme;
- avoir respecté de manière continue les exigences de l'entente;
- 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 du soutien financier 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 octroyée 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 services en matière d'accueil, d'aide à l'installation ainsi que de soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration afin de favoriser leur pleine participation, en français, à la vie collective.

Ce volet comporte trois sous-volets :

- Sous-volet 1A : Service d'intégration en ligne
- Sous-volet 1B : Services de soutien à l'installation et à l'intégration (services individuels)
- Sous-volet 1C : Services de soutien à l'installation et à l'intégration (activités collectives)

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

Accélérer et faciliter les démarches des personnes immigrantes par une prestation électronique de services adaptée à leurs profils et besoins, et ce, depuis l'étranger et au Québec. Ce soutien vise à permettre à la personne immigrante :

- d'entreprendre ses démarches d'intégration depuis l'étranger ou au Québec;
- de faciliter ses démarches vers un statut permanent;
- d'acquérir les savoirs nécessaires pour participer pleinement à la vie collective.

1A.2 NATURE DU SERVICE

Informé et orienter la personne immigrante par :

- la lecture, l'écoute et le visionnement de témoignages, de dialogues et de présentations sur le Québec (capsules);
- l'utilisation de moyens de communication favorisant les échanges entre participants et participantes et avec les agents et agentes d'accompagnement, au moyen de la messagerie électronique et du forum (plateforme ministérielle de formation en ligne);
- le recours à des rencontres virtuelles en temps réel dans le cas de la formule en accompagnement.

Offrir le service selon deux formules :

- Autoformation (sans travaux à remettre) :
 - capsules de contenus d'intégration en ligne avec exercices interactifs,
 - plan d'action personnalisé à réaliser de façon autonome,
 - outils interactifs (forum, messagerie),

- tests de connaissances et questionnaire de satisfaction;
- Accompagnement personnalisé par une agente ou un agent d'accompagnement (avec travaux à remettre) :
 - capsules de contenus d'intégration en ligne avec exercices interactifs,
 - documents (plan d'action, CV et lettre de présentation) avec rétroaction de l'agente ou de l'agent,
 - outils interactifs (forum, entrevues virtuelles, clavardage, messagerie),
 - tests de connaissances et questionnaire de satisfaction.

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

1A.3**PERSONNES ADMISSIBLES AUX SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE DU SOUTIEN FINANCIER**

Est admissible aux services offerts dans le cadre du 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 ou pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public (codes 17, 27, 37 et 86 à 95);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire à titre de travailleur temporaire ou d'étudiant étranger, selon les directives du Ministère;
- 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;
- citoyenne canadienne naturalisée.

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

1A.4**DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS**

La durée d'admissibilité de la personne immigrante aux services offerts par l'organisme dans le cadre du volet 1A est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible aux services, que cette personne se soit prévalu de ceux-ci ou non.

VOLET 1B — SERVICES DE SOUTIEN À L'INSTALLATION ET À L'INTÉGRATION (SERVICES INDIVIDUELS)**1B.1 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES**

Accélérer et faciliter les démarches d'installation et d'intégration des personnes immigrantes afin qu'elles puissent participer pleinement à la vie collective.

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

Les services visent à offrir à la personne immigrante un soutien personnalisé adapté à son profil et à ses besoins tout en favorisant chez celle-ci la prise en charge de sa démarche d'intégration avec autonomie.

Ces services doivent permettre à la personne immigrante de :

- recevoir l'information nécessaire à son installation et à son intégration;
- comprendre et savoir comment utiliser l'information reçue dans le but de réaliser ses démarches avec célérité;
- mettre en application l'information reçue dans les différentes dimensions de la vie collective.

Les services offerts sont les suivants :

- aider la personne immigrante à identifier globalement ses besoins en matière d'intégration sociale, culturelle et économique, notamment en matière de reconnaissance des compétences, de francisation ou de connaissance du Québec et de ses particularités régionales et établir avec elle un plan d'action à réaliser à court et à moyen termes;
- diriger la personne immigrante vers les ressources, services et programmes offerts à l'ensemble de la collectivité et répondant à ses besoins, notamment en matière de logement, de santé, d'emploi, de services sociaux, d'éducation ou de consommation;
- 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 du territoire de la région métropolitaine de recensement de Montréal, 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 AUX SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE DU SOUTIEN FINANCIER**

Est admissible aux services offerts par l'organisme dans le cadre du volet 1B du programme, une personne² :

- 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 ou pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public (codes 17, 27, 37 et 86 à 95);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire à titre de travailleur temporaire ou d'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;
- citoyenne canadienne naturalisée.

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

1B.4**DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS**

La durée d'admissibilité aux services offerts dans le cadre du volet 1B est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible aux services, que cette personne se soit prévalu de ceux-ci ou non.

² Dans le cas des personnes réfugiées parrainées, le groupe parrain s'engage à assurer l'accueil et fournir l'aide pour l'établissement de la personne parrainée. De plus, il s'engage à offrir les renseignements sur la société et la culture du Québec de même que les services et consultations nécessaires pour l'intégration au Québec. Enfin, celui-ci doit offrir un soutien aux personnes parrainées, en les aidant dans leur recherche d'emploi.

VOLET 1C — SERVICES DE SOUTIEN À L'INSTALLATION ET À L'INTÉGRATION (ACTIVITÉS COLLECTIVES)**1C.1 OBJECTIFS SPÉCIFIQUES**

Accélérer et faciliter les démarches d'installation et d'intégration des personnes immigrantes afin qu'elles puissent participer pleinement à la vie collective.

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 :

- *Premières démarches d'installation* : cette séance d'information, dont le contenu a été élaboré par le Ministère, vise à fournir à la personne immigrante l'information nécessaire pour réaliser ses démarches d'installation avec célérité. Cette séance 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;
- *Objectif Intégration* : cette session d'information, dont le contenu a été élaboré par le Ministère, s'inscrit dans un continuum d'interventions avec les services publics d'emploi et vise à favoriser l'acquisition de connaissances portant notamment sur le contexte historique du Québec, les normes, les valeurs démocratiques et les codes culturels de la société québécoise ainsi que les exigences du marché du travail. Cette session 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;
- Information sur les possibilités d'établissement dans les régions situées à l'extérieur des territoires de la région métropolitaine de recensement de Montréal;
- Toute autre séance d'information ou activité de groupe qui permet à la personne immigrante d'accélérer son parcours visant sa pleine participation, en français, à la société québécoise (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 démocratiques 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 AUX SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE DU SOUTIEN FINANCIER

Est admissible aux services offerts dans le cadre du volet 1C du programme, une personne³ :

³ Dans le cas des personnes réfugiées parrainées, le groupe parrain s'engage à assurer l'accueil et fournir l'aide pour l'établissement de la personne parrainée. De plus, il s'engage à offrir les renseignements sur la société et la culture du Québec de même que les services et consultations nécessaires pour l'intégration au Québec. Enfin, celui-ci doit offrir un soutien aux personnes parrainées, en les aidants dans leur recherche d'emploi.

- 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 ou pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public (codes 17, 27, 37 et 86 à 95);
- titulaire d'un permis de séjour temporaire à titre de travailleur temporaire ou d'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;
- citoyenne canadienne naturalisée.

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 DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS

La durée d'admissibilité de la personne immigrante aux services offerts par l'organisme dans le cadre du volet 1C est de cinq ans à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible aux services offerts, que cette personne se soit prévalu de ceux-ci 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 services 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 2A : Accueil à l'aéroport
- Sous-volet 2B : Installation et intégration
- Sous-volet 2C : Aide financière

VOLET 2A — 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 comprise 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. La reddition de comptes relative à ces services doit être nominative.

2A.3 PERSONNES ADMISSIBLES AUX SERVICES OFFERTS

Est admissible aux services offerts par l'organisme dans le cadre du 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 2B — 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 de manière à ce qu'elles puissent participer pleinement à celle-ci.

2B.2 NATURE DU SERVICE

Accueillir, à leur destination finale, les personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières et prises en charge par l'État.

Réaliser les activités suivantes :

Avant l'arrivée :

- préparation de l'accueil.

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 personnes réfugiées, organisation du transport avec la présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice, si nécessaire;
- soutien pour :
 - l'ouverture d'un compte à une institution financière;
 - la demande d'aide financière de dernier recours;
 - 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 résident permanent;
 - 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;
 - les migrations interrégionales ou des départs hors province.
- remise du forfait d'installation.

À l'emménagement :

- réception des meubles et des électroménagers et assemblage, au besoin;
- installation des accessoires et rangement des articles et des 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 :

- aide à l'inscription des enfants à l'école;
- accompagnement pour l'achat des produits alimentaires de base et l'achat de vêtements;
- orientation vers les cours de français et les autres services d'intégration du gouvernement du Québec et aide à l'inscription à ces cours et services;
- 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 auprès de la personne réfugiée afin de s'assurer du succès de ses démarches et de lui apporter l'encouragement et le soutien nécessaire pour les poursuivre, par exemple par un soutien pour la gestion financière, par des visites de suivi à domicile et de la médiation en cas de conflit.

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 concernant les services à offrir. L'état de santé des personnes à leur arrivée pourrait, par exemple, retarder certaines démarches. La reddition de comptes relative à ces services doit être nominative.

2B.3**PERSONNES ADMISSIBLES AUX SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE DU SOUTIEN FINANCIER**

Est admissible aux services offerts dans le cadre du 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 DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS**

La personne réfugiée ou en situation semblable est admissible aux services offerts dans le cadre du volet 2B pendant une période de 12 mois suivant son arrivée.

VOLET 2C — 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, adultes ou enfants, 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'une interprète ou 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 du Travail, 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 du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou d'un autre ministère.

2C.3 PERSONNES ADMISSIBLES AUX SERVICES OFFERTS

Est admissible aux services offerts dans le cadre du 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 DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS

La personne réfugiée ou en situation semblable est admissible aux services offerts dans le cadre du 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 AUX SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME BÉNÉFICIAIRE DU SOUTIEN FINANCIER

Personnes qui ont demandé l'asile.

3.5 DURÉE DE L'ADMISSIBILITÉ DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS

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. Il vise aussi à outiller les organismes pour l'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle.

4.2**OBJECTIF**

Soutenir 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 intervenantes et aux intervenants;
- la conception et la production d'outils destinés aux organismes partenaires et visant l'amélioration des services offerts à la clientèle.

Cette liste n'est pas exhaustive.

VOLET 5 Information et orientation pour les aides familiales**5.1 DESCRIPTION DU VOLET**

Ce volet vise les services offerts aux aides familiales détenant un permis de travail temporaire.

5.2 OBJECTIFS

Renseigner les personnes détenant un permis de travail temporaire et travaillant comme aides familiales sur leurs droits et sur les responsabilités des employeurs.

Diriger, au besoin, les aides familiales 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 comme aide familiale 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 de 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 familiales ainsi que les dates des séances d'information organisées à leur intention.

5.4 CLIENTÈLE ADMISSIBLE AUX SERVICES OFFERTS

Personnes admises au Québec à titre d'aides familiales 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 DE LA PERSONNE IMMIGRANTE AUX SERVICES OFFERTS

Les personnes sont admissibles aux services offerts 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 forfaitaire⁴

Forfait⁵		Date d'arrivée 15 octobre au 15 avril⁶	Date d'arrivée 16 avril au 14 octobre
Couple		948 \$	1 370 \$
Individuel		580 \$	791 \$
Enfant de 0 à 12 mois		369 \$	474 \$
Enfant de 1 à 17 ans		315 \$	528 \$
Adulte supplémentaire		348 \$	559 \$
Frais scolaires⁷			
Enfant de 5 à 11 ans			77 \$
Enfant de 12 à 16 ans			124 \$

CES NORMES PRENDRONT FIN LE 15 JUILLET 2017.

⁴ 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), conformément à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière. Au 1^{er} janvier 2016, cette variation est de 1,09 %. Les montants indiqués à la présente annexe sont versés à compter du 1^{er} juillet 2016.

⁵ 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.

⁶ Le montant octroyé 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.

⁷ Ces frais sont payés lorsque l'aide n'est pas versée par la prestation spéciale pour les frais scolaires du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les montants octroyés sont les mêmes.