

FRENCH / FRANÇAIS

INFORMATIONS POUR LES  
**DEMANDES  
DE STATUT DE  
RÉFUGIÉ**

COLOMBIE BRITANNIQUE



Appelez 2-1-1

[www.bc211.ca](http://www.bc211.ca)

---

Pour plus d'informations ou pour une assistance supplémentaire,  
Appelez la 2-1-1

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Acronymes communs	5
Services juridiques	6
L'aide juridique	6
Programme « Ready Tour »	6
Consultations juridiques gratuites	7
Services d'aide à l'établissement	8
Maisons de quartier	11
Services LGBTQI+	12
Services de santé	13
Cliniques médicales	14
Programme fédéral de santé intérimaire (IFH)	16
Examen médical d'immigration	17
Services de conseils et de soutien	17
Services de logement	18
Nourriture	21
Vêtements	23
Transport public	24
Informations supplémentaires	26
Agences gouvernementales importantes	26
Bibliothèques publiques (accès Internet gratuit)	27
Envoyer les enfants à l'école	27
Note spéciale sur l'éducation des enfants	27
Violence familiale	27
Fumer	28
Notes sur la géographie de la région	28
Sécurité	28
Aide financière	29
Comprendre les numéros de téléphone	30
Comprendre les adresses	30
Réunification familiale	31
Autres numéros de téléphone importants	31

## INTRODUCTION

Cette trousse d'information pour les demandes de statut de réfugié est destinée à fournir aux demandeurs d'asile en Colombie-Britannique des renseignements sur les services disponibles. Cette trousse est produite en plusieurs langues et peut être téléchargée gratuitement à [www.bc211.ca/resources](http://www.bc211.ca/resources)

En plus de la trousse d'information, la bc211 fournit aux demandeurs de statut de réfugié un seul endroit pour accéder à l'assistance à leur arrivée par une ligne téléphonique multilingue 24 heures sur 24 offrant des services d'information et de référence gratuits.

Tous les efforts seront faits pour accommoder votre langue, s'il-vous-plait soyez patient le temps que les agents vous connectent avec un interprète.

Au moyen de l'assistance téléphonique, vous trouverez::

- Des informations précises et opportunes
- Renvois aux services juridiques, para juridiques et de santé, organismes d'aide à l'établissement, services de logement, d'alimentation et d'habillement, services d'interprétation et de traduction, services de conseil, groupes de soutien et autres services

Les services de bc211 sont fournis conformément de manière non discriminatoire et sans jugement et avec respect et sensibilité. Pour les commentaires sur le programme, le personnel ou les bénévoles, veuillez contacter [help@bc211.ca](mailto:help@bc211.ca)

## ACRONYMES COURANTS

<b>BOC</b>	Basis of Claim form: [Formulaire de demande de base]	<b>IME</b>	Immigration Medical Exam [Examen médical aux fins d'immigration]
<b>IRCC</b>	Immigration, Refugees and Citizenship Canada [Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada]	<b>IRB</b>	Immigration and Refugee Board [Division de la protection des réfugiés]
<b>CBSA</b>	Canada Border Agency [Agence des services frontaliers du Canada]	<b>LSS</b>	Legal Services Society [Société des services juridiques]
<b>DCO</b>	Designated Country of Origin [Pays d'origine désigné]	<b>MSD</b>	Ministry of Social Development [Ministère du développement social]
<b>DFN</b>	Designated Foreign National [Ressortissant étranger désigné]	<b>MSP</b>	Medical Services Plan [Plan de Services Médicaux]
<b>ESL</b>	English as a Second Language [Anglais langue seconde]	<b>LSLAP</b>	Legal Students Advice Program (UBCO) [Programme de conseils juridiques des étudiants en droit de l'Université de CB (UBC)]
<b>GST</b>	General Sales Tax [Taxe de vente générale]	<b>PRRA</b>	Pre-Removal Risk Assessment: [Évaluation des risques avant renvoi]
<b>H&amp;C</b>	Humanitarian and Compassionate Grounds [Motifs humanitaires et compatissants]	<b>PST</b>	Provincial Sales Tax : [Taxe de vente provinciale]
<b>IFH</b>	Interim Federal Health Program [Programme fédéral de santé intérimaire]	<b>RAD</b>	Refugee Appeals Division [Division des appels des réfugiés]

# SERVICES JURIDIQUES

## *Trouvez une aide juridique immédiatement!*

Le processus de demande de statut de réfugié est un processus légal. Vous devriez essayer d'obtenir une assistance juridique pour vous aider à comprendre le processus de demande de statut de réfugié, en remplissant les documents juridiques (y compris votre formulaire de demande de base), la représentation lors de votre audience de réfugiés et l'assistance à d'autres étapes clés du processus.

## L'AIDE JURIDIQUE

Une assistance juridique gratuite est disponible pour les personnes qui ne peuvent pas payer un avocat. Pour demander une aide juridique gratuite, il est nécessaire de montrer la preuve de ses revenus et des documents d'identification. L'aide juridique couvre actuellement le coût d'un avocat et le coût d'un interprète pour aider l'avocat à préparer votre cas. Il faudra 3 à 5 jours ouvrables pour que le bureau d'aide juridique décide si vous êtes admissible à cette aide.

Pour savoir si vous êtes admissible à un avocat gratuit:

- Appelez la ligne d'immigration d'aide juridique: 604-601-6076 or 1-888-601-6076
- Aller au bureau d'aide juridique de Vancouver: Suite 425 – 510 Burrard Street, Vancouver
- Heures d'aide juridique:
  - Lundi, mardi, jeudi, vendredi: 8:30AM – 4:30PM
  - Mercredi: 8:30AM – 12:30PM

Pour en savoir plus sur l'aide juridique, visitez: [www.legalaidbc.ca](http://www.legalaidbc.ca)

## PROGRAMME « READYTOUR »

Le programme « ReadyTour » offre aux demandeurs de statut de réfugié la possibilité de recueillir des informations, de se familiariser avec la procédure d'audition des réfugiés et de visiter une salle d'audience réelle. La visite a lieu à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (IRB) et est fortement

encouragée pour les personnes qui font une demande d'asile.

Pour vous inscrire, téléphonez au 604-328-3132 ou envoyez un courrier électronique à [ready@refugeeclaim.ca](mailto:ready@refugeeclaim.ca)

- Télécharger le Guide de préparation à l'audition: <http://refugeeclaim.ca>

## **CONSULTATIONS JURIDIQUES GRATUITES**

Les services suivants offrent des consultations juridiques gratuites et des informations sur les demandes d'asile, l'immigration, les visas, les permis de travail et d'autres conseils juridiques.

### Programme de conseils juridiques des étudiants en droit de l'Université de CB (LSLAP)

- Pour les conseils juridiques, vous devrez prendre un rendez-vous en appelant: **604-822-5791**. UBC LSLAP ne peut pas donner des conseils juridiques par téléphone.
- Pour avoir un rendez-vous en langue chinoise au bureau de Chinatown, veuillez appeler: 604-684-1628.
- Si vous avez besoin d'aide pour prendre rendez-vous, veuillez appeler la 2-1-1 et demander de l'aide pour prendre rendez-vous. Un agent de téléphone sera heureux de vous aider.

### Access Justice (Service bénévole des avocats du ministère de la justice)

- Pour prendre un rendez-vous, vous devrez appeler 604-878-7400 ou appelez la ligne gratuite au 1-877-762-6664
- Les rendez-vous auront lieu dans l'une des nombreuses cliniques juridiques du Lower Mainland
- Si vous avez besoin d'aide pour prendre rendez-vous, veuillez appeler la 2-1-1 et demander de l'aide pour prendre rendez-vous. Un agent de téléphone sera heureux de vous aider.

## SERVICES D'AIDE À L'ÉTABLISSEMENT

Les services d'aide à l'établissement sont les organismes qui offrent des services pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter à leur nouvelle vie Canada. Les services qu'ils fournissent sont variés.

En CB, les services d'aide à l'établissement sont offerts en fonction de votre statut au Canada. Beaucoup d'organismes d'aide à l'établissement des immigrants ne peuvent pas être en mesure d'aider les demandeurs d'asile jusqu'à ce qu'ils deviennent résidents permanents. Les agences suivantes sont spécialisées dans l'aide aux demandeurs d'asile et sont commodément situées dans un seul endroit à « **ISS of BC Welcome House** » [**Maison de bienvenue de l'ISS de CB**], situé au **2610 Victoria Drive, Vancouver**.

Si vous désirez contacter une agence, il est préférable d'appeler en premier et de prendre rendez-vous. Si vous avez besoin d'aide pour prendre rendez-vous, appelez la 2-1-1 et un agent de téléphone peut vous aider.

### AGENCES SITUÉES À 2610 VICTORIA DRIVE:

<b>Inland Refugee Society</b> <b>[Société des réfugiés de l'intérieur]</b> 2610 Victoria Drive, Vancouver BC Téléphone: 778-328-8888 <a href="http://inlandrefugeesociety.ca">http://inlandrefugeesociety.ca</a> Lundi – Vendredi 9AM – 4PM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide au logement</li><li>• Banque de vêtements</li><li>• Banque alimentaire</li><li>• Cours de langue anglaise</li><li>• Photographies pour le gouvernement</li><li>• Tickets d'autobus</li><li>• Orientation pour la vie au Canada</li></ul>
<b>Settlement Orientation Services (SOS)</b> <b>[Services d'orientation pour l'établissement]</b> 2610 Victoria Drive, Vancouver BC Téléphone: 604-255-1881 <a href="http://www.sosbc.ca">http://www.sosbc.ca</a> Lundi – Vendredi 9AM – 5PM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientation pour le processus de demande de statut de réfugiés</li><li>• Assistance pour remplir les formulaires d'application et d'immigration du gouvernement</li><li>• Soutien à la demande d'aide juridique</li><li>• Orientation culturelle</li><li>• Services d'aide à l'établissement</li><li>• Orientation pour l'IFHP (soins de santé)</li><li>• Soutien à la gestion de cas pour les personnes vivant avec le VIH</li><li>• Mode de vie sain</li></ul>



<p><b>Vancouver Association for Survivors of Torture (VAST)</b>  <b>[Association de Vancouver pour les survivants de tortures]</b>  2610 Victoria Drive, Vancouver BC  Téléphone: 604-255-1881  <a href="http://vast-vancouver.ca">http://vast-vancouver.ca</a>  Lundi-Vendredi 9:30AM – 5:30PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils individuels et collectifs</li> <li>• Services de soutien à la santé mentale</li> <li>• Agence de références</li> <li>• Évaluations du syndrome de stress post-traumatique</li> <li>• Orientation dans le Canada</li> <li>• Séances de groupes de pairs pour les demandeurs d'asile</li> </ul>
<p><b>VANCITY</b>  2610 Victoria Drive, Vancouver BC  Pour prendre rendez-vous avec VANCITY, appelez SOS ou Inland Refugee Society pour une référence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services bancaires pour les demandeurs d'asile</li> <li>• Fournit des cours d'alphabétisation financière</li> <li>• Comptes et services bancaires gratuits</li> </ul>

Les agences suivantes ne sont pas situées à l'ISSofBC Welcome House, mais fournissent également des services d'aide à l'établissement.

### **AUTRES AGENCES D'AIDE À L'ÉTABLISSEMENT AIDANT LES DEMANDEURS DE STATUT DE RÉFUGIÉ:**

<p><b>MOSAIC</b>  1720 Grant Street, Vancouver BC  (déménagement à 5575 Boundary Road, Vancouver BC. en Mai 2017)  Téléphone: 604-254-9626</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services généraux d'aide à l'établissement pour les demandeurs d'asile</li> <li>• Services d'emploi</li> <li>• Programmes familiaux et pour enfants</li> <li>• Plaidoyer juridique</li> </ul>
<p><b>Options Community Services [Services communautaires OPTION]</b>  13520 78 Avenue, Surrey, BC  Téléphone: 604-572-4060  Lundi – Vendredi 9AM – 4PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services généraux d'aide à l'établissement</li> <li>• Services de logement</li> <li>• Demandes d'aide sociale</li> <li>• Services d'emploi</li> <li>• Programmes familiaux et pour les enfants</li> <li>• Conversation en anglais</li> <li>• Conversation en anglais en milieu professionnel</li> <li>• Cours d'informatique</li> <li>• Activités de connexions communautaires</li> </ul>
<p><b>La Boussole</b>  651 East Broadway, Vancouver  Téléphone: 604-683-7337  laboussole@lbv.ca  Lundi – Vendredi 9AM – 3PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services d'aide à l'établissement pour les demandeurs d'asile francophones</li> <li>• Aide alimentaire et vestimentaire</li> <li>• Aide au logement</li> <li>• Services d'accompagnement et d'interprétation</li> </ul>

Pour plus d'informations ou pour une assistance supplémentaire, Appelez la 2-1-1

<p><b>Mennonite Central Committee</b>  <b>[Comité central Mennonite]</b>          660 East 51<sup>st</sup> Street, Vancouver          Téléphone: 604-325-5524          Lundi – Vendredi 9AM – 4:30PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service général d'aide à l'établissement</li> <li>• Banque alimentaire et de vêtements</li> <li>• Services de soutien</li> <li>• Soutien aux demandes d'audience publique</li> <li>• Cours de langue anglaise</li> </ul>
<p><b>Settlement Workers in Schools</b>  <b>[Travailleurs de l'établissement dans les écoles]</b>          Vancouver: 604-713-5999          Surrey: 60-543-3060</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à l'établissement des nouveaux arrivants avec enfants dans les écoles</li> </ul>
<p><b>Pacific Immigrant Resources Society</b>  <b>[Société de ressources pour les immigrants du Pacifique]</b>          1874 Kingsway, Vancouver          Téléphone: 604-298-5888</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services pour les femmes et leurs enfants</li> <li>• Pratique de l'anglais, liens communautaires, garderie, préscolaire</li> </ul>
<p><b>Victoria Immigrant and Refugee Centre Society</b>  <b>[Centre de la Société des immigrants et réfugiés de Victoria]</b>          #300-637 Bay Street, Victoria BC          Téléphone: 1-250-361-9433</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services d'aide à l'établissement et de soutien pour les réfugiés à Victoria.</li> <li>• Références</li> <li>• Support familial</li> </ul>
<p><b>Intercultural Association of Greater Victoria</b>  <b>[Association interculturelle du Grand Victoria]</b>          930 Balmoral Road, Victoria BC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services d'aide à l'établissement pour les immigrants et les réfugiés. Soutien des nouveaux arrivants et connexions communautaires</li> </ul>
<p><b>Kelowna Community Resources</b>  <b>[Ressources de la communauté de Kelowna]</b>          120-1735 Dolphin Avenue,          Kelowna BC  <a href="mailto:immigrantservices@kcr.ca">immigrantservices@kcr.ca</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations et références pour les nouveaux arrivants à Kelowna et Okanogan</li> </ul>
<p><b>Immigrant and Multicultural Services Society of Prince George</b>  <b>[Société des services multiculturels et des immigrants de Prince George]</b>          1270 - 2<sup>nd</sup> Avenue, Prince George BC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services d'information, de référence et d'aide à l'établissement pour les nouveaux arrivants à Prince George et dans les collectivités du Nord environnantes</li> </ul>

## MAISONS DE QUARTIERS

Les Maisons de quartiers offrent une variété de services pour tous les âges, les nationalités et les aptitudes. Les services dans les maisons de quartier spécifiques varient, mais généralement en plus d'un espace sûr pour se rassembler, ils offrent des services de garde d'enfants, des ressources familiales, du soutien aux nouveaux arrivants, des dîners communautaires, du soutien aux jeunes et aux aînés, des références pour des ressources communautaires, et parfois des services d'interprétation et d'accompagnement.

Vous pouvez visiter les sites Web, ou visiter les maisons pour savoir les services proposés, ou appeler à l'avance pour savoir quels services peuvent être disponibles pour vous. Si vous avez besoin d'aide, appelez la 2-1-1.

<p><b>Alexandra Neighbourhood House</b> 2916 McBride Avenue, Surrey BC <a href="http://www.alexhouse.net/">http://www.alexhouse.net/</a> Téléphone: 604-535-0015</p>	<p><b>Kiwassa Neighbourhood House</b> 2425 Oxford Street, Vancouver BC <a href="http://www.kiwassa.ca/">http://www.kiwassa.ca/</a> Téléphone: 604-254-5401</p>
<p><b>Oak Avenue Neighbourhood Hub</b> 12740 102 Ave, Surrey BC <a href="http://www.oanh.ca">www.oanh.ca</a> Téléphone: 604-582-7088</p>	<p><b>South Vancouver Neighbourhood House</b> 6470 Victoria Drive, Vancouver <a href="http://www.southvan.org">www.southvan.org</a> Téléphone: 604-324-6212</p>
<p><b>Burnaby Neighbourhood House (North House)</b> 4463 Hastings Street, Burnaby BC <a href="http://www.burnabynh.ca/">http://www.burnabynh.ca/</a> Téléphone: 604-294-5444</p>	<p><b>Little Mountain Neighbourhood House</b> 3981 Main Street, Vancouver BC <a href="http://www.lmnhs.bc.ca/">http://www.lmnhs.bc.ca/</a> Téléphone: 604-879-7104</p>
<p><b>Burnaby Neighbourhood House (South House)</b> 4460 Beresford St., Burnaby BC <a href="http://www.burnabynh.ca/">http://www.burnabynh.ca/</a> Téléphone: 604-431-0400</p>	<p><b>Mount Pleasant Neighbourhood House</b> 800 East Broadway, Vancouver BC <a href="http://www.mpnh.org/">http://www.mpnh.org/</a> Téléphone: 604-879-8208</p>
<p><b>Gordon Neighbourhood House</b> 1019 Broughton Street, Vancouver BC <a href="http://gordonhouse.org/">http://gordonhouse.org/</a> Téléphone: 604-683-2554</p>	<p><b>Kitsilano Neighbourhood House</b> 2305 West 7<sup>th</sup> Ave, Vancouver <a href="http://www.kitshouse.org">www.kitshouse.org</a> Téléphone: 604-736-3588</p>
<p><b>Cedar Cottage Neighbourhood House</b> 4065 Victoria Drive, Vancouver BC <a href="http://www.cedarcottage.org/">http://www.cedarcottage.org/</a> Téléphone: 604-874-4231</p>	<p><b>Collingwood Neighborhood House</b> 5288 Joyce Street Joyce Street, Vancouver BC <a href="http://www.cnh.bc.ca/">http://www.cnh.bc.ca/</a> Téléphone: 604-435-0323</p>
<p><b>Frog Hollow Neighbourhood House</b> 2131 Renfrew Street, Vancouver BC <a href="http://www.froghollow.bc.ca/">http://www.froghollow.bc.ca/</a> Téléphone: 604-251-1225</p>	<p><b>North Shore Neighbourhood House</b> 225 East 2<sup>nd</sup> Street, North Vancouver <a href="http://www.nsnh.bc.ca/">http://www.nsnh.bc.ca/</a> Téléphone: 604-987-8138</p>

Pour plus d'informations ou pour une assistance supplémentaire,  
Appelez la 2-1-1

## SERVICES LGBTQI+

LGBTQI+ est un acronyme pour Lesbienne, Gay, Bisexuel, Trans, Queer, Intersex ou ceux qui s'interrogent sur leur identité sexuelle ou leur genre. Il se réfère à une population de personnes ayant des identités de genre ou des orientations sexuelles qui diffèrent de la majorité hétérosexuelle ou cisgenre.

Le Canada accueille généralement les personnes LGBTQI+ et il est reconnu que ce peut être l'une des raisons pour lesquelles vous faites une demande d'asile. Rainbow Refugee Society est une organisation qui travaille spécifiquement avec les demandeurs d'asile qui s'identifient comme LGBTQI +. Rainbow Refugee Society n'a pas son propre bureau, mais fonctionne dans le Qmunity Community Centre. Rainbow Refugee organise des groupes de soutien, des orientations pour le processus de demande de statut de réfugié, de l'orientation vers les ressources communautaires et fournit des services d'éducation, de sensibilisation et de soutien général.

<b>Rainbow Refugee Society</b> <b>[Societe des réfugiés Arc-en-ciel]</b> 1170 Bute Street, Vancouver BC Email: <a href="mailto:info@rainbowrefugee.ca">info@rainbowrefugee.ca</a> <a href="http://www.rainbowrefugee.ca">http://www.rainbowrefugee.ca</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soutien pour les personnes LGBTQI+</li><li>• Groupes de soutien social individuels et collectifs</li><li>• Orientation pour le processus de demande de statut de réfugié</li><li>• Orientation pour les ressources communautaires</li><li>• Éducation et sensibilisation</li></ul>
<b>Qmunity</b> 1170 Bute Street, Vancouver BC Email: <a href="mailto:info@rainbowrefugee.ca">info@rainbowrefugee.ca</a> <a href="http://www.rainbowrefugee.ca">http://www.rainbowrefugee.ca</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soutien pour les personnes LGBTQI+</li><li>• Centre de ressources</li><li>• Visite et réunion sociale pour personnes LGBTQI+</li><li>• Assistance dans la recherche de logements amicaux LGBT</li><li>• Groupes de soutien, groupes de jeunes, adultes</li><li>• Références pour le support communautaire</li></ul>

# SERVICES DE SANTÉ

## URGENCES MÉDICALES (APPELEZ 911)

Pour les urgences où vous avez besoin de l'aide de la police, d'une ambulance ou des services d'incendie appelez le **911**. Si vous ou quelqu'un avec vous, souffre de douleurs thoraciques, a des difficultés à respirer ou des saignements sévères, cela risque de mettre sa vie en danger, appelez le 911. Ce service d'urgence est gratuit, accessible 24h / 24, et est disponible dans toutes les langues. Lorsque vous appelez, dites «police», «fire» ou «ambulance» et la langue que vous parlez.

Beaucoup d'hôpitaux ont des services d'urgence ouverts 24h / 24. À tout moment, si vous devez consulter un médecin pour une urgence, vous pouvez vous rendre au service d'urgence de l'hôpital le plus proche. Pour les urgences dentaires, aller au service d'urgence de l'hôpital le plus proche.

Si vous êtes préoccupé par une intoxication ou une exposition à une substance toxique, appelez un centre antipoison « Poison Control ».

<b>911</b> Composez le 911 à partir de n'importe quel téléphone	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ligne d'urgence pour accéder rapidement aux services de police, aux pompiers ou à une ambulance.</li><li>• Interprètes linguistiques disponibles.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Dites votre langue et soyez patient. Un interlocuteur qui ne parle pas anglais peut entendre une courte conversation en anglais et des cliquetis le temps qu'un interprète soit connecté.</li></ul></li></ul>
<b>Poison Control Greater Vancouver</b> 604-682-5050 ou 1-800-567-8911	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empoisonnement ou exposition à une substance toxique</li><li>• Service 24h / 24</li><li>• Qu'en anglais. Appelez le 911 si vous avez besoin d'une langue différente</li></ul>

**PAS CERTAIN QUE C'EST UNE URGENCE? APPELEZ « HEALTHLINK BC » AU 811 DE N'IMPORTE QUEL TÉLÉPHONE EN BC**

<b>HealthLink</b> - Composez le 811 depuis n'importe quel téléphone - Composez le 711 pour les personnes sourdes et malentendantes <a href="http://www.healthlinkbc.ca">www.healthlinkbc.ca</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service confidentiel d'information et de conseils sur la santé disponible 24h / 24.</li><li>• Des infirmières autorisées peuvent répondre à vos questions sur des sujets de santé et peuvent vous aider à identifier les symptômes et à décider quand consulter un médecin.</li><li>• Disponible dans toutes les langues</li></ul>
--	--

Pour plus d'informations ou pour une assistance supplémentaire, Appelez la 2-1-1

## CLINIQUE MÉDICALE (PAS D'URGENCE)

Si vous avez la couverture du programme fédéral de santé intérimaire, il y a peu de cliniques de santé qui vous aideront sans vous facturer des frais. « Bridge Clinic » et « Welcome House Medical Clinic » offrent des soins de santé primaires gratuits pour les demandeurs d'asile et les nouveaux immigrants jusqu'à 1 an après leur arrivée ou jusqu'à ce qu'ils puissent trouver un médecin de famille dans leur communauté.

Si vous devez consulter un médecin et que ce n'est pas une urgence, appelez la clinique et prenez rendez-vous.

Si c'est urgent ou une urgence, appelez le 911 ou aller au service d'urgence.

<b>Bridge Clinic</b> 3425 Crowley Drive Vancouver, BC Téléphone: 604-872-2511 Horaires: 9AM—4PM (sur rendez-vous)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services sans rendez-vous tous les jours jusqu'à midi (aucune garantie de service, rendez-vous préféré)</li><li>• Dépistage de la santé publique et soins de santé primaires</li><li>• Renvois</li></ul>
<b>Welcome House Medical Clinic</b> 2610 Victoria Drive, Vancouver Téléphone: 604-684-7868	<ul style="list-style-type: none"><li>• IFH ou MSP obligatoire</li><li>• Seulement sur rendez-vous</li><li>• Lundi, mercredi, jeudi, vendredi de 9h à 17h (sur rendez-vous). Fermé mardi, samedi et dimanche.</li></ul>

### LE SITE INTERNET « REFUGEEHEALTH.CA »

Des informations sur la santé destinées spécifiquement aux réfugiés de la région de Vancouver est disponible en anglais en ligne à [www.refugeehealth.ca](http://www.refugeehealth.ca). Le site Internet fournit des informations sur les cliniques médicales, les physiothérapeutes, les dentistes, les optométristes, les services de santé mentale et de conseil et autres fournisseurs de soins de santé spécialisés dans les services aux réfugiés et connaissant bien le programme fédéral de santé intérimaire (IFH).

### PAS D'ASSURANCE-MALADIE

Si vous n'avez pas encore fait une demande officielle de statut de réfugié au Canada par l'entremise de l'Agence des services frontaliers du Canada (CBSA) et / ou de l'Immigration, des Réfugiés et de Citoyenneté Canada (IRCC), il se peut que vous soyez sans couverture médicale. Si vous pensez que vous êtes

sans couverture médicale, il est important de comprendre comment cela pourrait avoir un impact sur vous et votre famille. Pour obtenir un aperçu de ce qu'il faut faire sans couverture médicale au Canada, veuillez prendre rendez-vous avec « Settlement Orientation Services (SOS) ».

## **CLINIQUE COMMUNAUTAIRE SANS RENDEZ-VOUS (POUR TOUT LE MONDE)**

« Purpose Society » a une clinique sans rendez-vous où aucune identification n'est nécessaire pour demander un service. Il s'agit d'une clinique communautaire et non un service d'urgence. Si c'est une urgence, allez chez vous ou appelez le 911.

<p><b>Purpose Society</b> 40 Begbie Street, New Westminster Téléphone: 604-526-2522 Email: <a href="mailto:info@purposesociety.org">info@purposesociety.org</a></p> <p>« AdultClinic » (Pour les adultes) Jeudi : 9AM – 1PM</p> <p>« Youth Clinic » (Pour les jeunes de 13 à 21 ans) Mardi : 2:30PM – 6:00PM Jeudi : 3:30PM – 7:30PM</p> <p>HiM Clinic (Pour hommes homosexuels) Lundi : 4PM – 9PM Mercredi : 4PM – 9PM</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examens physiques</li><li>• Prévention des maladies et des blessures</li><li>• Test STI (Maladie sexuellement transmissible)</li><li>• Vaccinations</li><li>• Gestion de la maladie chronique ou aiguë</li><li>• Dépistage médical reposant sur des données probantes</li><li>• Orientation vers des spécialistes</li><li>• Dépistage et soins de l'Hépatite C et du VIH</li></ul>
---	--

## PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉRIMAIRE (IFH)

Le programme fédéral de santé intérimaire « Interim Federal Health (IFH) » package fournit une protection temporaire des prestations de soins de santé aux demandeurs du statut de réfugié jusqu'à ce qu'ils soient admissibles à l'assurance maladie provinciale ou territoriale.

Le forfait fédéral de santé intérimaire ne couvre pas les services ou les produits qu'une personne peut avoir sous son propre régime d'assurance privée.

L' IFH est destinée à couvrir l'examen médical d'immigration (IME) et les services médicaux de base, les procédures, les médicaments et les vaccinations. Vous pouvez voir ci-dessous un aperçu des services. Pour obtenir une orientation détaillée et comprendre votre couverture personnelle, veuillez prendre rendez-vous avec le coordonnateur de la santé à Settlement Orientation Services (SOS) situés à Refugee Welcome House.

<p><b>« Settlement Orientation Services (SOS) » [Services d'orientation pour l'établissement]</b> 2610 Victoria Drive, Vancouver BC Téléphone: 604-255-1881 <a href="http://www.sosbc.ca">http://www.sosbc.ca</a> Lundi – Vendredi 9AM – 5PM</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientation pour l'IFHP (soins de santé)</li><li>• Soutien à la gestion de cas pour les personnes vivant avec le VIH</li><li>• Mode de vie sain</li></ul>
--	---

### APERÇU DU PROGRAMME FÉDÉRAL DE SANTÉ INTÉRIMAIRE (IFH) POUR LES DEMANDEURS DU STATUT DE RÉFUGIÉ

Les demandeurs de statut de réfugié sont admissibles au programme fédéral de santé intérimaire (IFHP). IFH vous est fourni au moment où vous êtes considéré comme éligible pour faire une demande de statut de réfugié. La couverture inclut:

- Les services de santé de base (Le médecin standard et les soins hospitaliers)
- Services supplémentaires, c la vision limitée et les soins dentaires urgents
- Couverture des médicaments sur ordonnance

IFHP des demandeurs d'asile continuera à vous couvrir jusqu'à ce que vous deveniez admissible à l'assurance maladie provinciale ou territoriale ou si vous quittez le Canada. Votre couverture sera annulée si vous:

- Retirer votre demande d'asile, ou
- IRB a déterminé que vous avez abandonné votre demande de statut de réfugié



- Vous n'êtes pas admissible à faire une demande d'asile et ne sont pas admissibles à l'ERAR

Si vous n'êtes pas sûr de votre couverture ou avez d'autres questions concernant votre couverture médicale, veuillez appeler SOS et prendre rendez-vous avec le coordonnateur de la santé.

## EXAMEN MÉDICAL D'IMMIGRATION (IME)

Tous les demandeurs d'asile doivent passer un examen médical d'immigration (IME) dans le cadre du processus de demande de statut de réfugié. L'IME doit être complété après dans le mois à partir de la date à laquelle vous avez reçu votre document d'éligibilité de Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC).

Tous les médecins ne font pas l'examen médical d'immigration. Pour obtenir de l'aide pour trouver un médecin qui effectuera l'IME, vous pouvez prendre rendez-vous avec les Settlement Orientation Services.

## SERVICES DE CONSEILS ET DE SOUTIEN

Au Canada, il est commun que les gens aient accès aux services de conseil et de soutien après avoir eu une expérience émotionnelle. Les organismes suivants fournissent un soutien et des conseils gratuits aux demandeurs d'asile :

<p><b>Vancouver Association for Survivors of Torture (VAST)</b>  <b>[Association de Vancouver pour les survivants de tortures]</b>            2610 Victoria Drive, Vancouver BC            Téléphone: 604-255-1881  <a href="http://vast-vancouver.ca">http://vast-vancouver.ca</a>            Lundi-Vendredi 9:30AM – 5:30PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils individuels et collectifs</li> <li>• Services de soutien à la santé mentale</li> <li>• Agence de références</li> <li>• Évaluations du syndrome de stress post-traumatique</li> <li>• Orientation dans le Canada</li> <li>• Séances de groupes de pairs pour les demandeurs d'asile</li> </ul>
<p><b>Rainbow Refugee Society</b>            1170 Bute Street, Vancouver BC            Email: <a href="mailto:info@rainbowrefugee.ca">info@rainbowrefugee.ca</a>  <a href="http://www.rainbowrefugee.ca">http://www.rainbowrefugee.ca</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien pour les personnes LGBTQI+</li> <li>• Groupes de soutien social individuels et collectifs</li> <li>• Orientation pour le processus de demande de statut de réfugié</li> <li>• Orientation pour les ressources communautaires</li> <li>• Éducation et sensibilisation</li> </ul>

Pour plus d'informations ou pour une assistance supplémentaire,  
 Appelez la 2-1-1

# SERVICES DE LOGEMENT

## LOGEMENT DES RÉFUGIÉS

Il existe des logements temporaires disponibles spécifiquement pour les demandeurs d'asile. Ces fournisseurs de logements pour réfugiés offrent habituellement des services d'aide à l'établissement directement sur place pour les demandeurs du statut de réfugié en plus d'autres supports divers. Le logement spécifique aux réfugiés permet généralement aux résidents de vivre dans une maison jusqu'à ce que leur audience sur les réfugiés soit terminée. Il y a un nombre limité de logements pour les réfugiés et la demande est élevée, donc vous devrez vous inscrire auprès d'Inland Refugee Society pour inscrire votre nom sur une liste pour accéder à un logement. Tous les demandeurs d'asile ne peuvent pas obtenir un de ces logements pour réfugiés. Inland Refugee Society » peut aider les demandeurs d'asile à trouver des solutions de logement alternatif si ils ne peuvent pas obtenir un logement pour réfugiés.

## AIDE À LA RECHERCHE D'UN LOGEMENT DE LOCATION ET D'UN LOGEMENT

Si vous recevez de l'aide sociale ou avez suffisamment d'argent pour louer votre propre chambre, cela peut être la solution idéale pour vous. Si vous avez besoin d'aide pour trouver un lieu de résidence, il existe deux organismes qui assistent les demandeurs d'asile avec ce processus. Options Community Services est situé à Surrey et vous aidera à trouver un logement dans la région de Surrey. Surrey est proche de Vancouver, est très accessible par les transports en commun et les loyers des logements sont généralement considérablement inférieurs à ceux de Vancouver.

Inland Refugee Society a également un certain nombre de bénévoles qui peuvent vous aider à trouver un logement dans la grande région de Vancouver.

<p><b>Options Community Services</b> 13520 78 Avenue, Surrey, BC Téléphone: 604-572-4060 Lundi – Vendredi 9AM – 4PM</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services généraux d'aide à l'établissement</li><li>• Services de logement</li><li>• Demandes d'aide sociale</li><li>• Services d'emploi</li><li>• Programmes familiaux et pour enfants</li><li>• Conversation en anglais</li><li>• Conversation en anglais en milieu professionnel</li><li>• Cours d'informatique</li><li>• Activités de connexions communautaires</li></ul>
---	--

<p><b>Inland Refugee Society</b>  2610 Victoria Drive, Vancouver  BC  Téléphone: 778-328-8888  <a href="http://inlandrefugeesociety.ca">http://inlandrefugeesociety.ca</a>  Lundi – vendredi : 9AM – 4PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide au logement</li> <li>• Banque de vêtements</li> <li>• Banque alimentaire</li> <li>• Cours de langue anglaise</li> <li>• Photographies pour le gouvernement</li> <li>• Passes d'autobus</li> <li>• Orientation vers la vie au Canada</li> </ul>
--	--

## REFUGES PUBLICS GRATUITS

Les refuges sont gratuits et sont situés dans toutes les grandes villes. Les refuges gratuits ne sont pas toujours sécurisés. Si vous n'avez pas de place pour dormir, appelez le 2-1-1 et un agent vous aidera à trouver un refuge adapté à vos besoins.

Les refuges peuvent varier considérablement dans leurs services et leur nature. Certains peuvent offrir des chambres individuelles, certains peuvent avoir des chambres de type dortoir, ou d'autres peuvent être de grandes chambres avec plusieurs lits. La plupart des refuges offrent au moins 1 repas.

Si vous restez dans un refuge, assurez-vous de toujours conserver vos possessions près de vous et de protéger les documents importants (comme l'identification) et l'argent. Certains refuges offrent un espace de stockage, mais ils ne fournissent pas de serrure. Un cadenas doit être acheté séparément. De nombreux refuges sont ouverts 24 heures sur 24, mais dans certains cas, ils exigeront que les occupants soient sortis pendant la journée. Les refuges sont généralement remplis selon le principe du premier arrivé, premier servi. Pour trouver un refuge gratuit près de chez vous, vous pouvez composer le **2-1-1** à partir de n'importe quel téléphone.

## HÔTELS

Les hôtels peuvent être une option coûteuse. Les prix varient considérablement en fonction de la période de l'année et s'il y a des événements majeurs dans la ville. Les prix des hôtels peuvent varier entre 120 \$ et 300 \$ par nuit pour 1 chambre. Certains hôtels peuvent également exiger un dépôt à payer qui ne peut être remboursé qu'à la fin de votre séjour, et à la condition qu'il n'y ait aucun dommage ni perte dans la chambre.

Si vous avez besoin d'aide pour trouver une chambre d'hôtel dans votre gamme de prix, vous pouvez appeler le 2-1-1 et un agent vous aidera.

## **AUBERGES**

Les auberges ne sont pas aussi chères que les hôtels. Les prix varient entre 40 et 80 \$ par nuit. La plupart des auberges sont des chambres de type dortoir, ce qui signifie que jusqu'à 8 personnes peuvent dormir dans une seule pièce. De nombreuses auberges ont également des toilettes et des installations sanitaires partagées. Certaines auberges offrent des chambres privées, mais ces options peuvent être limitées.

Vous devrez avoir une pièce d'identité avec photo afin de rester dans une auberge.

Si vous souhaitez de l'aide pour trouver une auberge dans votre gamme de prix, veuillez appeler la 2-1-1 et un agent bénévole vous aidera.

# NOURRITURE

## BANQUE ALIMENTAIRE

Une banque alimentaire est un endroit où les aliments donnés sont disponibles gratuitement. Les organisations communautaires les organisent pour aider les personnes à faible revenu. Les banques alimentaires sont offertes chaque semaine. Il peut s'avérer nécessaire de s'inscrire pour ces services, et souvent une photo d'identification sera requise. Dans certaines banques alimentaires, un sac de crise peut être offert une seule fois sans identification.

Beaucoup de maisons de quartier disposent également d'une banque alimentaire. Voir la section sur les **Maisons de quartier** pour vous renseigner auprès de celle qui est la plus proche de vous

Inland Refugee Society a une banque alimentaire spécifique pour les demandeurs du statut de réfugiés ouverts les mercredi après-midi à partir de midi. Vous pouvez visiter Inland Refugee Society pour accéder à la banque alimentaire.

Si Inland Refugee Society n'est pas ouvert et que vous avez besoin de nourriture, veuillez appeler la 2-1-1 et un agent vous aidera à accéder à la nourriture.

<b>Inland Refugee Society</b> 2610 Victoria Drive, Vancouver BC Téléphone: 778-328-8888 <a href="http://inlandrefugeesociety.ca">http://inlandrefugeesociety.ca</a> Lundi – vendredi : 9AM – 4PM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide au logement</li><li>• Banque de vêtements</li><li>• Banque alimentaire</li><li>• Cours de langue anglaise</li><li>• Photographies pour le gouvernement</li><li>• Passes d'autobus</li><li>• Orientation vers la vie au Canada</li></ul>
--	--

## REPAS GRATUITS ET REPAS DE FAIBLES COÛTS

Certaines agences d'aide à l'établissement, les organismes de sensibilisation, les églises, les temples et les maisons de quartier offrent des repas gratuits au public. Pour une liste des repas chauds gratuits à Vancouver, voir: <http://vancouver.ca/files/cov/low-cost-food.pdf> or visit the interactive map at: <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1XEmhBp-1P0xxH7ZPFMc76sBFb2U&ll=49.24757314212656%2C-123.14065679999999&z=12>

## ÉPICERIES

Les magasins d'épicerie sont situés à travers Vancouver et les environs. Vérifiez les prix, car ils peuvent varier d'un magasin à l'autre. La taxe sera facturée sur les produits destinés à être consommés immédiatement (exemple : un sandwich prêt à manger)

Si vous avez besoin d'aide pour trouver une épicerie près de chez vous, vous pouvez demander à un travailleur de l'établissement ou appeler la 2-1-1 et un agent vous aidera.

# VÊTEMENTS

## TEMPS ET SAISONS

À Vancouver, il y a 4 saisons distinctes. Le temps d'été (environ juin-septembre) est en général ensoleillé et chaud. La période pluvieuse commence généralement en octobre ou novembre jusqu'à avril ou mai. L'hiver (de décembre à février) est la saison la plus froide. Les températures peuvent parfois descendre au point de congélation ou au-dessous. Il est important d'avoir des vêtements et des chaussures appropriés pour se protéger de la pluie et du froid

## VÊTEMENTS GRATUITS

« Inland Refugee Society » possède une collection de vêtements, articles ménagers et meubles qui sont disponibles gratuitement auprès des demandeurs d'asile. Si vous êtes à l'aéroport, l'aumônerie de l'aéroport dispose également d'une petite collection de vêtements chauds auxquels vous pouvez accéder.

<b>« Airport Chaplaincy »</b> <b>[Aumônerie de l'aéroport]</b> située aux Arrivées Internationales en face du café de Tim Horton Téléphone: 604-303-3010	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lit d'urgence disponible à l'aéroport</li><li>• Espace calme pour la prière</li><li>• Renvois aux agences communautaires</li><li>• Vêtements chauds d'urgence</li></ul>
<b>Inland Refugee Society</b> 2610 Victoria Drive, Vancouver BC Téléphone: 778-328-8888 <a href="http://inlandrefugeesociety.ca">http://inlandrefugeesociety.ca</a> Lundi – vendredi 9AM – 4PM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide au logement</li><li>• Banque de vêtements</li><li>• Banque alimentaire</li><li>• Cours de langue anglaise</li><li>• Photographies pour le gouvernement</li><li>• Passes d'autobus</li><li>• Orientation vers la vie au Canada</li></ul>

## VÊTEMENTS BON MARCHÉ

Au Canada, il est normal d'acheter des vêtements d'occasion (qui ont appartenu à d'autres personnes auparavant). On peut les trouver dans des friperies qu'on appelle des « second-hand stores » ou « thrift stores » en Colombie Britannique. Ces boutiques vendent des vêtements peu usés et propres. Il y a beaucoup de boutiques d'occasion partout dans la région.

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un magasin de seconde main près de chez vous, appelez la 2-1-1 et un agent pourra vous assister.

## TRANSPORT PUBLIC

Au Canada, les taxis sont chers. Il vaut mieux utiliser le transport public qui comprend:

- Autobus
- Skytrain (train aérien et souterrain)
- Seabus (bateau)

### ZONES

Le système de transit divise Vancouver et les villes environnantes en 3 zones identifiées sur la carte ci-contre. Le nombre de zones parcourues pendant votre voyage détermine le tarif que vous payerez. Par exemple, si vous allez de Burnaby (zone 2) au « Downtown Vancouver » [Centre de Vancouver] (Zone 1), vous devrez payer pour un ticket de 2 zones.

Notez que le système de zone ne s'applique pas si vous ne prenez que des autobus. Peu importe où vous voyagez en bus, vous ne payerez qu'une zone.



Crédit: <http://www.translink.ca/en/Fares-and-Passes/Fare-Zone-Map.aspx>

Pour plus d'informations ou pour une assistance supplémentaire,  
Appelez la 2-1-1



## PRIX DES TICKETS :

Zone	Prix d'adulte	Prix de concession
1 Zone	\$2.85	\$1.80
2 Zones	\$4.10	\$2.80
3 Zones	\$5.60	\$3.80

## PRIX RÉDUITS:

Les prix réduits sont valables après 6:30 p.m. du lundi au vendredi, le samedi, le dimanche et les jours fériés. Il suffit d'acheter un ticket d'une zone pour se déplacer dans toutes les zones.

Les enfants de moins de 5 ans accompagnés d'un adulte voyagent gratuitement tout le temps.

Les enfants de 5 à 13 ans peuvent voyager pour le prix de concession.

Les personnes âgées de 65 ans ou plus paient le prix de concession.

## TICKETS:

Dans les bus, les conducteurs n'ont pas de monnaie, donc vous devez payer le montant exact requis en argent liquide.

Dans les stations de Skytrain et Seabus, vous pouvez acheter un ticket pour toute une journée, une carte mensuelle ou un ticket pour usage unique aux distributeurs automatiques de la carte « Compass ».

Assurez-vous de payer avant d'entrer dans le SkyTrain, le Seabus ou l'autobus. Des agents de police de transit peuvent demander la preuve de paiement et donner des amendes à ceux qui n'ont pas payé.

## HORAIRES ET CARTES

Vous pouvez trouver des horaires et des cartes du réseau de transport en commun à [www.translink.ca](http://www.translink.ca) ou si vous appelez le **604-953-3333**.

# INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

## AGENCES GOUVERNMENTALES IMPORTANTES

<p><b>Commission de l'immigration et du statut de réfugié – Division de la protection des réfugiés (IRB-RPD)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Passe en revue votre formulaire de base de règlement(BOC)</li><li>• Conduit votre audience sur la demande de statut de réfugié</li><li>• Décide si votre demande de statut de réfugié est acceptée ou rejetée</li></ul> <p><b>Contact:</b> Library Square, 16th Floor 300 West Georgia Street Vancouver BC V6B 6C9</p> <p>Tél: 604-666-5946 or 1-866-787-7472 Fax: 604-666-3043 Site Web: <a href="http://www.irb-cisr.gc.ca">www.irb-cisr.gc.ca</a></p>	<p><b>Agence des services frontaliers du Canada (CBSA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Décide si vous êtes admissible à présenter une demande d'asile au point d'entrée</li><li>• Contrôle les frontières canadiennes</li><li>• Organise votre renvoi du Canada si vous recevez une décision négative sur votre demande de statut de réfugié</li><li>• A le droit de vous détenir si elle ne peut pas confirmer votre identité, si elle croit que vous êtes peut-être en danger, ou croit que vous ne respectez pas les lois canadiennes sur l'immigration</li></ul> <p><b>Contact:</b> Library Square, 7th Floor 300 West Georgia Street Vancouver BC V6B 6C9</p> <p>Tél: 1-800-461-9999 Site Web: <a href="http://www.cbsa.asfc.gc.ca">www.cbsa.asfc.gc.ca</a></p>	<p><b>Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Décide si vous êtes admissible à présenter une demande à l'intérieur du Canada</li><li>• Traite les permis de travail et l'assurance-maladie fédérale provisoire (IFH)</li></ul> <p><b>Contact:</b> 1148 Hornby Street Vancouver, BC V6Z 2C3</p> <p>Tél: 1-888-242-2100 Site Web: <a href="http://www.cic.gc.ca">www.cic.gc.ca</a></p>
---	--	---

## **BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES (ACCÈS GRATUIT À INTERNET)**

Il y a des bibliothèques publiques dans chaque municipalité et l'accès à Internet est gratuit dans la majorité d'entre elles. Quelques organismes d'aide à l'établissement ont aussi des ordinateurs disponibles. Les ordinateurs des bibliothèques publiques peuvent avoir des limitations de temps d'usage mais ils sont gratuits. Si vous avez besoin de trouver une bibliothèque publique près d'où vous êtes, appelez la 2-1-1 pour qu'un agent vous aide.

## **ENVOYER LES ENFANTS À L'ÉCOLE**

L'école est gratuite et obligatoire pour les enfants jusqu'à l'âge de 16 ans. L'année scolaire commence en Septembre et termine en Juin. Chaque enfant doit être inscrit au conseil scolaire de la ville. La plupart des conseils scolaires dans le « Greater Vancouver » ont des assistants sociaux de l'établissement qui parlent une grande variété de langues et qui peuvent aider à l'inscription. Appelez la 2-1-1 si vous avez besoin d'information à propos des assistants sociaux dans les écoles.

## **NOTE SPÉCIALE À PROPOS DE L'ÉDUCATION DES ENFANTS**

Frapper ou gifler un enfant pour le discipliner n'est pas toléré au Canada et le parent pourrait être dénoncé aux autorités de protection de la jeunesse. Si les autorités considèrent que l'enfant est objet de maltraitance, celui-ci pourrait être séparé de ses parents. Quelques organismes d'aide à l'établissement ont des groupes de soutien pour les parents qui sont nouveaux au Canada et qui voudraient en savoir plus à propos de l'éducation des enfants dans le contexte canadien. Beaucoup d'organismes d'aide à l'établissement offrent un service d'orientation sur le Canada. Si vous êtes intéressé(e)(s) à en recevoir, lisez la partie « Organismes d'aide à l'Établissement » ou appelez la 2-1-1 pour qu'un agent vous aide.

## **VIOLENCE FAMILIALE**

La violence familiale est illégale au Canada. La police peut intervenir et faire des accusations criminelles. La violence conjugale se définit comme la situation dans laquelle une personne dans une relation intime ou un mariage essaye de

dominer et contrôler l'autre personne. L'agresseur ne respecte pas les règles et utilise la peur, le sentiment de culpabilité, la honte, et l'intimidation pour vous épuiser et gagner tout pouvoir sur vous. Un agresseur peut vous menacer, blesser, ou blesser ceux qui sont près de vous. La violence conjugale qui inclut violence physique est appelée violence familiale. Si vous avez peur pour votre sécurité immédiate ou celle d'autres personnes dont vous vous occupez, appelez le 911. Vous pouvez aussi appeler VictimLink BC au 1-800-563-0808 et demander de l'aide et de l'information (ce service est disponible les 24 heures du jour dans plusieurs langues). Il y a aussi des endroits appelés « maisons de transition » où les femmes peuvent aller si elles veulent abandonner leur relation et ont besoin d'un lieu sûr. Appelez la 2-1-1 pour plus d'information ou pour qu'on vous aide à contacter une maison de transition.

## **FUMER**

Il est interdit de fumer dans les bâtiments. Une amende peut vous être donnée si vous fumez à l'intérieur, même dans la majorité des hôtels, tous les restaurants et les immeubles de bureaux.

## **NOTES SUR LA GÉOGRAPHIE DE LA RÉGION**

« Vancouver » correspond strictement à la ville de Vancouver.

« Metro Vancouver » ou « Greater Vancouver » correspond à Vancouver et aux villes alentour, c'est-à-dire Burnaby, New Westminster, Surrey, Richmond, Delta, White Rock, Langley, Maple Ridge, Pitt Meadows, Coquitlam, Port Coquitlam, Port Moody, North Vancouver, West Vancouver et d'autres villes plus petites.

Le « Lower Mainland » est Metro Vancouver plus le District Régional de la Vallée du Fraser (qui comprend les villes d'Abbotsford, Chilliwack, Mission et Hope).

## **SÉCURITÉ**

Le Canada n'est pas un pays dangereux et le taux de crime est relativement bas, mais il y a des zones et quartiers qui ne sont pas aussi sûrs que les autres. L'un d'eux est une zone connue comme « Downtown Eastside » [À l'est du centre-ville] qui se trouve juste à l'est du Centre de Vancouver. Il y a des sans-abris qui dorment sur les trottoirs et bien des personnes sont toxicomanes dans cette zone. La majorité des gens n'est pas dangereuse mais il est important d'être attentif à tout moment quand vous êtes là.

Ces conseils vous aideront à rester en sécurité :

- Évitez les ruelles et les rues avec peu d'éclairage et prenez la longue route si elle est plus sûre
- Dîtes à vos amis ou famille où vous allez et quand
- Évitez de voyager seul(e) s'il est possible
- Faites attention à ce qui arrive autour de vous à tout moment (dans la rue, dans le bus, au SkyTrain, etc.)
- Notez les numéros d'urgence (ex. 911 et lisez « d'autres numéros de téléphone importants » dans cette partie)

## AIDE FINANCIÈRE

L'Aide sociale, appelée souvent « Welfare » ou « Income Assistance » est disponible pour les personnes qui ont un revenu bas ou nul. C'est de l'argent ou des allocations que le gouvernement provincial (Ministère du Développement Social) offre aux personnes qui y qualifient dû à des adversités financières. Les organismes d'aide à l'établissement peuvent aider à compléter la candidature au Programme d'aide à l'emploi.

Pour recevoir cette aide financière, l'IRCC doit avoir déclaré recevable votre demande d'asile. Vous devrez présenter :

- Un document de recevabilité en tant qu'immigrant appelé « Document du Demandeur d'Asile »
- Preuve d'absence d'autres ressources pour financer les besoins élémentaires, tels qu'abri et nourriture
- Une adresse, même si elle est temporaire (par exemple, le nom et l'adresse d'un refuge)
- Adresse du bureau le plus proche d'Aide Sociale ; ce bureau doit voir l'adresse y compris le code postal.

Vous pouvez prendre un rendez-vous avec « Settlement Orientation Services » [Services d'Orientation à l'Établissement] pour qu'ils vous aident à compléter le formulaire de candidature à l'aide sociale.

<p><b>Settlement Orientation Services</b>          2610 Victoria Drive,          Vancouver BC          Tél: 604-255-1881  <a href="http://www.sosbc.ca">http://www.sosbc.ca</a>          Lundi – Vendredi 9AM – 5PM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientation au processus de demande d'asile</li> <li>• Aide pour compléter les formulaires de candidature et d'immigration du gouvernement</li> <li>• Soutien quand vous postulez à l'Aide Juridique</li> <li>• Orientation culturelle</li> <li>• Services d'aide à l'établissement</li> <li>• Orientation pour le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI)(IFHP en anglais) (Services de santé)</li> <li>• Soutien de Gestion des Dossiers pour ceux qui vivent avec le VIH</li> <li>• Vie saine</li> </ul>
---	--

## COMPRENDRE LES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

604, 778 et 236 sont les 3 codes de zone téléphonique dans le Greater Vancouver. La zone urbanisée du nord du Greater Vancouver jusqu'à Whistler utilise le code régional 604, 778 ou 236. L'indicatif régional pour le reste de la province est 250, 778 ou 236. Les numéros de téléphone sont composés de l'indicatif régional + le numéro de téléphone local. Pour appeler, tous les 10 numéros doivent être composés (code régional + numéro de téléphone local, par exemple 604-709-6600).

Presque tous les numéros de téléphone du Greater Vancouver sont des appels locaux. Si l'appel est de longue distance, vous recevrez un message enregistré qui vous donnera des consignes de recomposition à suivre. Pour un appel longue distance, composez -1- avant l'indicatif régional (par exemple 1-604-709-6600).

Les appels locaux sont gratuits depuis une ligne fixe dans une maison ou un bureau. Pour appeler depuis un téléphone public (ceux qui sont dans la rue ou dans des zones commerciales principales, etc.), vous aurez besoin de deux pièces de monnaie de 25 centimes.

Un numéro gratuit [toll-free number] est un numéro spécial commençant par 1-8xx qui peut être appelé sans payer. Ils incluent 1-800, 1-888, 1-877 et 1-866. Si vous appelez d'un téléphone public, il peut être nécessaire d'insérer une pièce de monnaie de 25 centimes. Chaque numéro est différent. Les numéros 1-900 ne sont pas gratuits.

D'autres numéros spéciaux sont les numéros d'urgence de 3 chiffres tels que 911. Ils sont gratuits de n'importe quel téléphone, dans toute la Colombie Britannique.

## COMPRENDRE LES ADRESSES

Au Canada, les adresses suivent généralement l'ordre suivant : suite ou numéro d'appartement, numéro et nom de la rue, ville, province et code postal. Par exemple, 900 – 3400 Lake City Way, Burnaby, BC, V5A 4Y2 indique que l'appartement ou suite est le 900 et que le bâtiment se trouve au 3400, Lake City Way, à Burnaby. S'il n'existe pas d'appartement ou suite inclus dans l'adresse, on indiquera seulement le numéro du bâtiment.

## RÉUNIFICATION FAMILIALE

La Croix Rouge Canadienne travaille en partenariat avec d'autres Sociétés Nationales de la Croix Rouge et du Croissant Rouge autour du monde pour reconnecter les familles qui ont été séparées ou perdues à cause de catastrophes naturelles, conflits, ou crises humanitaires. Si vous avez été séparé(e)s de votre famille ou voudriez plus d'information à propos de ce programme, soyez gentil d'envoyer un message à [familylinks@redcross.ca](mailto:familylinks@redcross.ca).

## AUTRES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

- « **Alcohol and Drug Line** » [**Ligne Alcool et drogues**] : Assistance gratuite relative aux problèmes avec l'alcool et les drogues dans votre zone. Appelez le 604-660-9382 ou le 1-800-663-1441.
- « **Crisis Intervention and Suicide Prevention Centre of British Columbia: Columbia** » [**Centre d'Intervention dans la Crise et la Prévention des Suicides de la Colombie Britannique**] : 24h / 24. Appelez le 604-872-3311 ou le 1-800-784-2433.
- « **Victim Information Line (VictimLINK)** » [**Ligne d'information pour victimes VictimLINK**] : Assistance et information pour les personnes qui ont été victimes d'un type quelconque de crime. Disponible 24h / 24 dans plusieurs langues. Appelez le 1-800-563-0808.
- « **Youth Against Violence Line** » [**Jeunes contre la violence**] : 24h / 24, dans n'importe quelle langue. Appelez le 1-800-680-4264.