

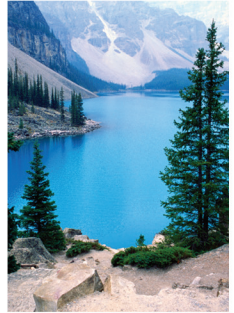


Citoyenneté et
Immigration Canada

Citizenship and
Immigration Canada

Bienvenue au Canada

Ce que vous devriez savoir



Édition 2010

Hymne national du Canada

Ô Canada!

Ô Canada! Terre de nos aïeux
Ton front est ceint de fleurons glorieux!
Car ton bras sait porter l'épée
Il sait porter la croix!
Ton histoire est une épopée
Des plus brillants exploits
Et ta valeur, de foi trempée
Protégera nos foyers et nos droits
Protégera nos foyers et nos droits

Nota

Les renseignements fournis dans le présent document étaient à jour au moment de la publication. Ces renseignements proviennent de nombreuses sources, mais ils ne constituent pas des énoncés officiels de politiques ou de programmes. Le gouvernement du Canada n'est pas responsable des changements pouvant compromettre l'exactitude de ces renseignements après la publication du document.

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada, 2007

No de cat. : Ci51-87/2010F

ISBN 978-1-100-94019-9

C&I-326-03-09-F

This publication is also available in English under the title: *Welcome to Canada: What You Should Know*

Bienvenue au Canada!

Jélicitations! Il faut du courage pour s'installer dans un nouveau pays et nous sommes heureux que vous ayez choisi le Canada. Vous avez entrepris un nouveau départ qui vous offre des possibilités stimulantes. Votre première année au Canada sera chargée d'émotions et remplie de changements. Vos chances de réussite seront plus grandes si vous prenez le temps de vous renseigner sur ce qui vous attend et sur ce qu'on attend de vous.

Le présent guide vous offre un aperçu de la vie au Canada. Vous y trouverez la description de vos droits et responsabilités en tant que résident permanent du Canada ou en tant que citoyen canadien.

La société et les valeurs canadiennes peuvent différer de celles auxquelles vous êtes habitué; certaines pratiques culturelles au Canada pourront vous sembler étranges en regard des normes établies dans votre culture d'origine. En même temps, certaines pratiques culturelles de votre pays peuvent être jugées inacceptables au Canada.

Le fait de pouvoir parler une de nos langues officielles à votre arrivée au Canada facilitera votre adaptation. Chaque jour est une occasion d'apprentissage! Trouver un emploi. Participer à la vie de votre quartier. Les Canadiennes et les Canadiens estiment qu'ils doivent prendre leurs responsabilités pour obtenir le type de collectivité dans laquelle ils désirent vivre. Tandis que vous vous habituez à la vie au Canada, n'hésitez pas à poser des questions. Peu importe la ville où vous vivrez, vous trouverez des gens qui vous aideront à vous adapter à votre nouvelle vie et à vous intégrer à la société canadienne.

Dans les semaines, les mois et les années à venir, vous aurez bien des occasions de participer pleinement à la vie canadienne. Profitez-en. Vous et votre famille pourrez grandir ensemble à côtoyer d'autres Canadiennes et Canadiens et à contribuer à une vie meilleure pour tous. Vous êtes chez vous.

Le guide *Bienvenue au Canada* vous indiquera également avec qui communiquer si vous avez besoin d'aide ou si vous désirez plus d'information. Vous avez probablement déjà reçu beaucoup de renseignements généraux sur votre nouveau pays. Les pages qui suivent vous aideront à obtenir des renseignements plus précis sur certaines choses comme les cours de langue et le logement, ainsi qu'à trouver un emploi et une école pour vos enfants au Canada. Nous ne pouvons vous fournir tous les renseignements

dont vous avez besoin, mais nous pouvons vous indiquer les noms des ministères, des organismes et des organisations qui pourront soit vous offrir de l'aide directement, soit vous diriger vers une autre source d'information.

Les organismes d'aide aux immigrants peuvent vous aider à vous tailler une place dans la société canadienne, et bon nombre de leurs services sont gratuits. Communiquez avec eux pour connaître les services qu'ils fournissent. Vous trouverez la liste de ces organismes à la page consacrée aux services pour les nouveaux arrivants du site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (www.servicespourlesnouveauxarrivants.cic.gc.ca).

Nous espérons que le présent guide vous aidera à vous adapter à votre nouvelle vie, une vie que nous vous souhaitons remplie de bonheur et de succès.

Bienvenue au Canada!

Table des matières

Apprendre à connaître le Canada	1
Mode de vie des Canadiens	1
La résidence au Canada et la citoyenneté canadienne entraînent des droits et des responsabilités	1
Apprendre le français ou l'anglais	3
Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)	3
Pour en savoir plus... ..	4
Trouver un emploi	5
Organismes d'aide aux immigrants	5
Centres de Service Canada	6
Bénévolat	6
Utiliser les journaux et autres ressources	6
Documents et diplômes étrangers	7
Rémunération	7
Travailler à son compte	8
Affaires et voyages	8
Garde d'enfants	9
Droit du travail et droits de la personne	9
Droit canadien	10
Services de police	10
Services juridiques	10
Droits des enfants	11
Droits des femmes	11
Violence familiale	11
Droits des personnes âgées	12
Orientation sexuelle	13
Droits linguistiques	13
Protection des animaux	13
Devenir citoyen canadien	14
Comment présenter une demande de citoyenneté canadienne	14

Services de santé	15
Demander une carte d'assurance maladie	15
Trouver des médecins et des cliniques	16
Aide d'urgence	16
Vaccination des enfants	17
Vaccination des adultes	17
Surveillance médicale	17
Grossesse	17
Pour en savoir plus...	18
Sources d'information	19
Comment trouver l'information	19
S'orienter	19
Utiliser le téléphone	19
Annuaire téléphonique	20
Centres téléphoniques et téléphones à clavier	21
Urgence 9-1-1	21
Boîte vocale	22
Téléphones publics	22
Assistance-annuaire	22
Numéros sans frais	23
Services téléphoniques adaptés	23
Utiliser l'ordinateur	23
Bibliothèques publiques	23
Obtenir vos pièces d'identité et autres documents	24
Pièces d'identité	24
Demander un numéro d'assurance sociale	24
Demander la prestation fiscale canadienne pour enfants	25
Demander le crédit pour la TPS/TVH	25
Transport	26
Utiliser les transports publics	26
Obtenir un permis de conduire	26
Ceintures de sécurité	27
Sièges d'auto pour enfants	27
En cas d'accident	27
Obligation de résidence des résidents permanents	28
Voyager à l'extérieur de la ville	28
Pour en savoir plus...	28
Trouver un logement	29
Où se loger	29
Louer un logement	29
Vos droits en tant que locataire	30

Acheter une propriété	30
Chauffage et électricité	31
Obtenir un téléphone	31
Meubles	31
Pour en savoir plus...	32
Achat de nourriture et autres approvisionnements	32
Le système postal	33
Postes Canada	33
Protéger votre argent	34
Monnaie canadienne	34
Banques et autres établissements financiers	34
Ouvrir un compte	34
Utiliser les guichets automatiques	35
Dépôt direct	35
Envoyer de l'argent	35
Demander du crédit	36
Télémarketing	36
Pour en savoir plus...	36
Éducation	37
Trouver une école	37
Inscrire les enfants à l'école	37
Formation continue	38
Pour en savoir plus...	38
Fiscalité	39
Impôt sur le revenu	39
Épargne libre d'impôt	40
Autres taxes	40
Pour en savoir plus...	40
Vivre au Canada : aide-mémoire	41
Services de base	43
Site Web et Téléc centre de Citoyenneté et Immigration Canada	43
Trouver des services offerts aux nouveaux arrivants dans votre région	44
Services d'établissement	44
Programme d'établissement	45
Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)	45
Services gouvernementaux	45
En conclusion	46

Apprendre à connaître le Canada

Mode de vie des Canadiens

Le Canada est un pays immense. Afin de comprendre ce qu'être Canadien représente, il est important de savoir certaines choses au sujet de nos trois peuples fondateurs, soit les Autochtones, les Français et les Britanniques. Les ancêtres des peuples autochtones étaient bien établis ici longtemps avant l'arrivée des explorateurs européens en Amérique du Nord. La société canadienne actuelle est en grande partie l'héritage des civilisations chrétiennes d'expression française et anglaise que les colons venus d'Europe ont apportées avec eux.

La vie au quotidien se déroule la plupart du temps en français ou en anglais. Des gens de divers horizons et de diverses religions, ethnicités et cultures se sont établis au Canada. Toutefois, les Canadiens partagent des valeurs centrales qui orientent et façonnent la vie de tous les jours. Nous sommes fiers de notre identité, de notre histoire et de nos réalisations.

La France et l'Angleterre nous ont légué des institutions juridiques et démocratiques qui remontent au Moyen Âge. Ces traditions sont encore vivantes aujourd'hui au sein du Parlement et des assemblées législatives provinciales. Nos lois et nos gouvernements sont là pour assurer le traitement équitable des personnes et l'égalité des chances pour tous. Nos lois protègent aussi les minorités. Ensemble, nous nous efforçons de maintenir une société sécuritaire, pacifique et prospère.

La résidence au Canada et la citoyenneté canadienne entraînent des droits et des responsabilités

Les droits et les responsabilités des citoyens canadiens nous viennent de notre histoire. Nos lois, nos traditions, nos identités et nos valeurs communes sont à l'image de ces droits et responsabilités.

Le fait de vivre au Canada signifie que vous partagez plusieurs des mêmes droits et responsabilités que les citoyens canadiens. Si vous devenez citoyen canadien, vous jouirez de tous ces droits et devrez assumer l'ensemble de ces responsabilités.

Grâce aux sacrifices et aux efforts de gens dans le passé, vous avez aujourd'hui, en tant que résident du Canada, les droits suivants :

- Exprimer librement vos opinions, y compris par la liberté de presse;
- Vivre où vous désirez au pays;
- Pratiquer la religion que vous voulez ou n'en pratiquer aucune;
- Vous associer à toute personne de votre choix et vous rassembler pacifiquement;
- Être protégé contre une arrestation ou une détention illégale ou injustifiée de la part de l'État (gouvernement);
- Obtenir les services du gouvernement fédéral en français ou en anglais.

En tant que résident du Canada, vous avez notamment les responsabilités suivantes :

- Respecter la loi;
- Apprendre le français ou l'anglais;
- Travailler pour subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille;
- Venir en aide à autrui;
- Protéger notre patrimoine et notre environnement naturel.

Les citoyens canadiens ont aussi le droit de :

- Voter aux élections municipales, provinciales et fédérales;
- Faire une demande de passeport canadien, et entrer au pays et en sortir librement;
- Se présenter à une élection.

En tant que citoyen canadien, vous avez la responsabilité de :

- Faire partie d'un jury lorsque vous y êtes appelé;
- Témoigner au tribunal, si requis;
- Exercer votre droit de vote de manière libre et démocratique.

Les Canadiennes et les Canadiens, ainsi que leurs enfants et leurs familles, s'attendent à se faire traiter avec équité, tolérance et respect. En retour, nous nous efforçons de traiter les autres de la même manière. Nous croyons en l'égalité entre hommes et femmes et ne tolérons pas la discrimination fondée sur la race, l'âge, l'orientation sexuelle ou une déficience physique ou mentale. La dignité des personnes est bien établie dans nos lois et traditions.

Il est interdit aux parents de forcer leurs enfants à se marier contre leur gré. La polygamie est illégale selon le *Code Criminel*, et ainsi, les mariages multiples ne sont pas reconnus par la législation canadienne d'immigration. Ceux et celles condamnés pour avoir pratiqué la polygamie sont sujets à voir leur résidence permanente révoquée.

Apprendre le français ou l'anglais

Le Canada compte deux langues officielles : le français et l'anglais. Presque tout le monde au Canada parle au moins une de ces langues et des millions de Canadiennes et de Canadiens parlent les deux. Dans chaque province et territoire, on trouve des communautés anglophones et des communautés francophones. L'anglais est la langue de la majorité partout au Canada, sauf dans la province de Québec, où le français est la langue officielle. Le français est également la langue de nombreuses collectivités dans d'autres provinces, particulièrement au Nouveau-Brunswick, en Ontario et au Manitoba. Le Nouveau-Brunswick est une province officiellement bilingue.

L'une des habiletés les plus importantes pour votre adaptation à la vie au Canada est la maîtrise du français ou de l'anglais oral. Une fois que vous aurez appris l'une de ces deux langues, ou les deux, il vous sera plus facile de trouver un emploi, de comprendre le Canada et de communiquer avec vos enfants, qui apprendront rapidement le français ou l'anglais à l'école. La connaissance des deux langues officielles est fortement encouragée puisque le bilinguisme favorise l'intégration à la société canadienne et surtout au marché du travail.

De nombreux cours de langue sont offerts, et bon nombre d'entre eux sont gratuits. Ces cours sont parfois appelés cours de « FLS » pour français langue seconde, ou cours d'« ALS » pour anglais langue seconde.

Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)

Le gouvernement du Canada, en collaboration avec les gouvernements provinciaux, les conseils ou commissions scolaires, les collèges communautaires et les organismes d'aide aux immigrants, offre des cours de langue gratuits partout au pays aux résidents permanents adultes. Dans la plupart des provinces, on appelle ce programme CLIC (en anglais, LINC, c'est-à-dire Language Instruction for Newcomers to Canada). Le personnel du programme CLIC peut aussi évaluer vos compétences linguistiques pour trouver la formation qui vous conviendra le mieux.

Dans le cadre du programme CLIC, vous pouvez obtenir des cours à temps plein et à temps partiel, adaptés à vos besoins. La plupart des centres CLIC peuvent également vous renseigner sur des cours autres que CLIC offerts dans votre région, et certains centres offrent gratuitement des services de garde d'enfants pendant que vous assistez aux cours.

Notez que les cours de langue sont offerts à tous les adultes de votre famille, et pas seulement aux personnes qui cherchent du travail.

Pour en savoir plus...

Pour savoir où se donnent les CLIC dans votre région, dirigez-vous à la page du site Web de CIC intitulée « Services pour les nouveaux arrivants » au **www.servicespourlesnouveauxarrivants.cic.gc.ca**. Vous pouvez également communiquer avec l'organisme d'aide aux immigrants de votre localité, qui vous dirigera probablement vers un centre d'évaluation CLIC qui, à son tour, vous recommandera un organisme offrant des CLIC. Vous pouvez aussi téléphoner directement au conseil ou à la commission scolaire de votre région pour obtenir des renseignements sur les cours disponibles dans votre collectivité.

La plupart des universités et des collèges communautaires offrent également des cours de langue, tout comme les écoles de langue privées et certaines organisations communautaires. Vous pouvez communiquer avec ces groupes directement pour obtenir plus de renseignements. N'oubliez pas de demander des précisions sur les coûts, puisque ces cours ne sont pas nécessairement gratuits.

Trouver un emploi

L'autonomie et le travail soutenu sont des valeurs canadiennes clés. En travaillant, vous contribuez à la société canadienne et vous êtes en mesure de subvenir aux besoins de votre famille. Au départ, votre emploi ne sera peut-être pas aussi satisfaisant que vous l'auriez imaginé. Vous aurez peut-être également du mal à trouver un emploi aussi payant que vous le voudriez avant d'avoir acquis de l'expérience au Canada. Essayez de ne pas vous décourager. Lorsque l'emploi désiré se présentera, vous aurez au moins l'avantage d'avoir acquis une certaine expérience.

Lorsque vous poserez votre candidature pour un emploi au Canada, l'employeur voudra que vous lui fournissiez certains renseignements sur vous. Présentez-lui un court document faisant état de vos études et de votre expérience de travail (un curriculum vitæ). Apportez également des lettres de recommandation de vos anciens employeurs, de même que vos diplômes et certificats professionnels. On vous demandera peut-être de fournir une copie française ou anglaise de ces documents.

N'oubliez pas que certains métiers et certaines professions sont réglementés, ce qui signifie que vous devez disposer d'un permis, d'une autorisation ou d'une certification pour les pratiquer, des documents qui sont généralement émis par une autorité provinciale. En d'autres mots, vous devez répondre à certaines normes qui sont établies par l'organisation responsable de votre profession dans la province où vous prévoyez travailler. Les normes varient d'une province à l'autre. Ainsi, même si vous aviez les qualifications nécessaires dans un autre pays, vous devez répondre aux normes canadiennes pour pouvoir être licencié pour pratiquer au Canada.

Organismes d'aide aux immigrants

Si vous ne pouvez pas parler la langue de l'employeur, demandez à un ami d'agir comme interprète, ou obtenez les services d'un traducteur par l'intermédiaire d'un organisme d'aide aux immigrants. Vous pouvez aussi vous renseigner sur les clubs et les ateliers de recherche d'emploi, et l'aide disponible pour préparer un curriculum vitæ ou écrire une lettre de présentation. Ces services sont souvent offerts par les organismes d'aide aux immigrants ou par la province. Consultez la page consacrée aux services pour les nouveaux arrivants du site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (www.servicespourlesnouveauxarrivants.cic.gc.ca).

Centres de Service Canada

De nombreux emplois sont affichés sur les babillards ou sur les ordinateurs libre-service du Centre de Service Canada (CSC) de votre localité. Le gouvernement canadien administre des bureaux CSC partout au pays. Les personnes à la recherche d'un emploi y trouveront divers renseignements et services. Dans certains CSC, vous pouvez utiliser sans frais des ordinateurs, des imprimantes, Internet, des téléphones, des télécopieurs et des centres de ressources documentaires. Vous pouvez également y suivre des ateliers sur la façon de préparer un curriculum vitæ ou de chercher du travail, de même que des cours de formation en informatique et d'autres.

Service Canada administre aussi le service Guichet emplois, un répertoire électronique des emplois offerts partout au pays. Vous pouvez le consulter au www.guichetemplois.gc.ca.

Un autre site Web qui pourrait vous être utile est « Projet Emploi » (www.emploisetc.ca). Ce site convivial peut vous aider dans tous les aspects de votre recherche d'emploi. Les CSC offrent également une ligne Infojeunesse sans frais : **1-800-935-5555**. Pour trouver le CSC le plus près de chez vous, consultez les pages bleues de l'annuaire téléphonique, sous la rubrique « Centre de Service Canada », ou visitez le site Web de Service Canada au www.servicecanada.gc.ca.

Bénévolat

Donner un coup de main dans votre collectivité sans être payé est une excellente façon d'acquérir de l'expérience et de rencontrer des gens. Le bénévolat peut vous permettre d'acquérir une expérience de travail au Canada et une connaissance pratique de l'environnement de travail canadien, de perfectionner votre français ou votre anglais et de vous faire de nouveaux amis, tout en aidant les autres. Vous trouverez des centres de bénévoles dans les pages jaunes de votre annuaire téléphonique ou sur Internet. Vous pouvez aussi communiquer avec votre organisme communautaire local.

Utiliser les journaux et autres ressources

Bien des emplois sont annoncés dans les journaux. Consultez la section des petites annonces sous les rubriques « Emplois » et « Carrières ». On trouve aussi dans certains journaux de fin de semaine un cahier « Carrières ».

Les bibliothèques peuvent également vous être utiles. On peut y consulter des livres sur la façon de trouver un emploi ou de rédiger un curriculum vitæ, et certaines bibliothèques possèdent des répertoires des entreprises du Canada ou de votre région, ce qui vous aidera à obtenir des renseignements sur des employeurs potentiels. Dans la section des

« périodiques » se trouvent également des exemplaires de magazines hebdomadaires où vous pourrez consulter des listes à jour des emplois offerts partout au Canada. Vous pouvez aussi avoir accès à Internet dans la plupart des bibliothèques publiques. Informez-vous au comptoir des renseignements.

Le « réseautage » est aussi une façon populaire de se trouver un emploi au Canada. Il s'agit de communiquer avec toutes les personnes que vous connaissez, y compris vos amis et les membres de votre famille, et de leur faire savoir que vous cherchez un emploi. De cette façon, vous pouvez peut-être trouver un emploi qui n'est affiché nulle part. Les clubs de recherche d'emploi administrés par les organismes d'aide aux immigrants peuvent également vous être utiles. Il existe aussi des agences de placement privées qui peuvent vous aider à trouver un emploi permanent, temporaire ou contractuel. Toutefois, comme les employeurs doivent payer des frais pour faire appel à ces agences, votre salaire pourrait être un peu plus bas que si vous aviez trouvé l'emploi vous-même. Vous pouvez trouver le numéro de téléphone de ces agences dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, sous la rubrique « Agences de placement ».

Documents et diplômes étrangers

Vous devrez peut-être obtenir une reconnaissance professionnelle au Canada pour exercer une profession ou un métier réglementé. Vous pourriez avoir à subir un examen ou à travailler comme stagiaire pour vous qualifier. Les exigences varient selon la province et la profession. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'association nationale ou provinciale qui veille à l'agrément de votre profession ou de votre métier.

Le gouvernement du Canada offre de l'information sur la reconnaissance et l'évaluation des titres de compétences étrangers par l'intermédiaire du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers (BORTCE). Pour en savoir plus, consultez le site Web du BORTCE au www.competences.gc.ca ou communiquez avec Service Canada au 1-888-854-1805 ou par ATS au 1-800-926-9105 (au Canada seulement).

Vous pouvez également communiquer avec le Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux ou avec d'autres services d'évaluation des diplômes étrangers.

Rémunération

Les employeurs ont le choix de payer leurs employés chaque semaine, aux deux semaines ou une fois par mois. Vous pouvez être payé en argent comptant, par chèque ou par dépôt direct dans votre compte de banque. Votre talon de chèque (le morceau de papier joint à votre chèque de paye) indique les montants que vous avez gagnés ainsi que les sommes qui ont été soustraites (déductions) pour les impôts fédéraux et provinciaux, le régime de pension et l'assurance-emploi de même que toute autre déduction.

Travailler à son compte

La prospérité du Canada dépend des entrepreneurs qui prennent des risques et qui travaillent fort pour démarrer et gérer leur propre entreprise.

Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise fournit de l'information indispensable provenant du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux au sujet du démarrage d'une entreprise. Son site Web, organisé par sujet et province, comprend des renseignements fiables sur la réalisation d'une étude de marché, la détermination du nom et de la structure d'une entreprise, la préparation d'un plan d'affaires, le financement, les impôts, l'embauche d'employés, le commerce sur Internet, et bien plus. Pour de plus amples renseignements, visitez le www.entreprisescanada.ca.

Les Centres de services aux entreprises du Canada constituent une ressource centrale qui fournit des renseignements sur les affaires au Canada, tout particulièrement en ce qui concerne les gouvernements. Vous pouvez les trouver dans chaque province et chaque territoire. Les Centres de service aux entreprises du Canada offrent des services dans Internet, mais on peut aussi parler directement à un agent d'information. Pour trouver le Centre de services aux entreprises du Canada le plus près de chez vous, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique sous la rubrique « Gouvernement du Canada ».

La *Loi sur les prêts aux petites entreprises* aide les petites entreprises à obtenir des prêts dans les banques et chez d'autres prêteurs. Communiquez avec Industrie Canada pour obtenir plus de renseignements. Vous trouverez le numéro de téléphone de ce ministère sous la rubrique « Gouvernement du Canada » dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique.

La Banque de développement du Canada (BDC) a également préparé un document à l'intention des nouveaux arrivants intéressés à travailler à leur propre compte. Il s'intitule *Établir une entreprise au Canada : un guide pour les néo-Canadiens*. La BDC offre également aux entrepreneurs des cours de gestion et des services de counselling et de planification. Pour plus de renseignements, vous n'avez qu'à composer, sans frais, le **1-877-232-2269**, ou à visiter le www.bdc.ca.

Affaires et voyages

Même si le gouvernement fédéral comprend qu'il faut souvent voyager pour faire des affaires, vous pourriez perdre votre statut de résident permanent si vous restez à l'extérieur du pays pendant des périodes prolongées. En tant que résident permanent, vous devez respecter certaines exigences de résidence pour conserver votre statut. Vous pouvez obtenir de l'information au sujet de ces obligations au www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/ausujet-rp.asp. Avant de partir, appelez le Télécentre de CIC au **1-888-242-2100** ou par ATS au **1-888-576-8502** (au Canada seulement) pour obtenir plus d'information.

Si vous êtes un entrepreneur qui a été admis au Canada à certaines conditions, CIC vérifiera l'état de votre entreprise et vous fournira des services spéciaux de counselling pour vous aider. Si, après trois ans, vous n'avez pas rempli les conditions de votre admission, on vous demandera peut-être, à vous-même et aux personnes à votre charge, de quitter le pays. N'oubliez pas que cela ne s'applique qu'aux personnes qui sont venues au Canada en tant qu'entrepreneurs en vertu de certaines conditions.

Garde d'enfants

Lorsque vous trouvez du travail, si vous avez de jeunes enfants, vous devez prendre des dispositions pour les faire garder. Au Canada, la majorité des familles ne laissent pas leurs enfants de moins de 12 ans seuls à la maison. Vous devrez peut-être demander à des membres de votre famille de s'occuper de vos enfants pendant que vous travaillez, ou payer quelqu'un pour le faire. Pour vous aider à payer les frais de garde d'enfants, le gouvernement fédéral accorde une Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) aux familles qui ont des enfants de moins de six ans. Pour savoir si vous y avez droit ou pour présenter une demande de PUGE, rendez-vous au www.gardedenfants.ca. Si vous devez trouver des services de garde, un éventail d'options s'offre à vous : il existe des garderies agréées, des garderies en milieu familial, des garderies éducatives et des haltes-garderies. Vous pouvez également embaucher quelqu'un qui viendra chez vous pour s'occuper de vos enfants. Consultez les pages jaunes d'un annuaire téléphonique sous la rubrique « Garderies ». Vous pouvez aussi consulter les petites annonces de votre journal sous « Emplois recherchés » pour trouver une gardienne dans votre région. Il existe des garderies subventionnées par le gouvernement pour les familles à faible revenu.

Droit du travail et droits de la personne

Au Canada, il existe des lois provinciales et fédérales sur le travail, dont le but est de protéger les employés et les employeurs. Ces lois établissent le salaire minimum, les normes en matière de santé et de sécurité, les heures de travail, les congés de maternité et les vacances annuelles payées, et protègent les enfants. De même, les droits de la personne protègent les employés d'un traitement injuste de la part des employeurs lorsqu'il est fondé sur le sexe, l'âge, la race, la religion, un handicap ou l'orientation sexuelle.

Vous avez également le droit de vous joindre à un syndicat, qui négocie le salaire, les heures de travail et les conditions de travail. Les cotisations syndicales sont déduites de votre salaire. Si vous croyez faire l'objet d'un traitement injuste de la part de votre employeur, vous pouvez demander des conseils ou de l'aide à un agent du ministère du Travail de la province où vous travaillez. Vous pouvez également vous adresser à un bureau de la Commission des relations de travail de la province où vous travaillez ou, encore, à un Centre de Service Canada, où vous pourrez parler à un agent fédéral des affaires du travail.

Droit canadien

Le Canada est gouverné par un système de lois organisé. Les citoyens élisent des représentants au Parlement et dans les assemblées législatives provinciales qui forment le gouvernement; ce gouvernement adopte ensuite les lois. Au Canada, la loi s'applique à tous, y compris aux policiers, aux juges, aux politiciens, aux militaires et aux fonctionnaires. Nos lois ont été créées dans le but de faire régner l'ordre public dans notre société, de régler pacifiquement les conflits et d'exprimer les valeurs et les convictions de la société canadienne. Toutes personnes au Canada, les citoyens comme les résidents permanents, bénéficient d'un accès égal au système juridique qui les protège.

Services de police

Nos forces policières existent pour assurer la sécurité des gens et appliquer la loi. Vous pouvez demander de l'aide aux policiers dans toutes sortes de situations – en cas d'accident, si vous êtes victime de vol ou d'agression, si vous êtes témoin d'un crime ou si quelqu'un que vous connaissez a disparu.

Il y a différents types de services de police au Canada, dont des services de police provinciaux et la Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui elle s'occupe de l'application de lois fédérales. N'oubliez pas que les forces policières sont là pour vous aider. En cas d'urgence, composez le **9-1-1** ou le **0** pour qu'un téléphoniste communique avec le service de police local.

Si, pour une raison ou une autre, un policier vous interroge ou vous arrête, ne résistez pas. N'oubliez pas qu'au Canada, vous êtes présumé innocent jusqu'à preuve du contraire. Exprimez-vous le plus clairement possible et regardez le policier dans les yeux. Soyez prêt à présenter des pièces d'identité. Si vous êtes détenu, vous avez le droit de savoir pourquoi et d'avoir un avocat et un interprète présents si vous en avez besoin. En vertu de la loi canadienne, soudoyer un agent de police en lui offrant de l'argent, des biens ou des services en échange d'un traitement de faveur est un crime grave.

Services juridiques

Si vous avez besoin d'un avocat pour défendre vos intérêts en cour, vous pouvez en embaucher un moyennant des frais. Vous avez peut-être aussi droit à des services juridiques gratuits appelés « aide juridique », selon votre revenu. Vous trouverez le

numéro de l'aide juridique de votre province dans la brochure intitulée *Principales sources d'information*, qui se trouve dans la pochette arrière du présent guide. Un organisme d'aide aux immigrants pourra aussi vous indiquer où et comment obtenir ces services.

Droits des enfants

Au Canada, les parents ont l'obligation juridique de fournir à leurs enfants les biens de première nécessité jusqu'à ce qu'ils aient atteint l'âge de 16 ans. Néanmoins, la plupart des parents continuent de subvenir aux besoins de leurs enfants après cet âge, normalement au moins jusqu'à ce que l'enfant ait terminé l'école secondaire et souvent plus tard. Les lois canadiennes interdisent la violence envers les enfants, qu'il s'agisse de violence physique ou psychologique ou d'agression sexuelle. Toutes les formes de violence envers les enfants peuvent entraîner des accusations criminelles ou l'intervention des autorités responsables de la protection de l'enfance. Par violence, on entend entre autres les contacts sexuels de toute nature, la négligence et la mutilation des organes génitaux féminins.

Les policiers, les médecins, les enseignants et les responsables des sociétés de protection de la jeunesse interviendront s'ils croient qu'un enfant est maltraité. Il revient avant tout aux parents de veiller au bon comportement de leurs enfants et de garantir leur bien-être.

Droits des femmes

Au Canada, les femmes et les hommes sont égaux devant la loi. Ils jouissent des mêmes droits sous le régime des lois, notamment de la *Charte canadienne des droits et libertés*, et possèdent les mêmes obligations.

Les femmes peuvent choisir leur propre métier ou profession. Les Canadiennes et les Canadiens croient à une société fondée sur le mérite. Les femmes occupent des fonctions importantes de prise de décisions comme celles de juges, politiciennes, dirigeantes communautaires, militaires, chefs d'entreprise, agentes de police, éducatrices, et professionnelles de toutes sortes. Elles ont droit au même salaire que les hommes, à emploi égal.

Violence familiale

Personne n'a le droit de frapper ni de menacer une autre personne ou de la forcer à avoir des rapports sexuels. La loi s'applique à tous, y compris mari ou femme, partenaire, petit ami ou petite amie, père ou mère ou autres parents.

Les femmes qui sont victimes de violence de la part de leur partenaire peuvent demander de l'aide pour elles-mêmes et leurs enfants dans les refuges communautaires. Elles ont droit à la protection de la loi pour assurer leur sécurité. Si vous-même ou vos enfants êtes victimes de violence, appelez la police en composant le **9-1-1** ou le **0** et demandez de l'aide au téléphoniste. On pourra vous aider à trouver une aide médicale ou vous conduire dans un endroit sûr. Des services de consultations et des conseils juridiques gratuits sont aussi offerts. Il existe également des centres d'aide aux victimes de viol et d'agressions sexuelles, dont le numéro figure dans les premières pages de l'annuaire téléphonique et sur Internet. Ces centres sont là pour vous aider. Dans de nombreuses villes canadiennes, des services d'écoute téléphonique sont aussi offerts 24 heures sur 24 si vous avez besoin de parler à quelqu'un. Les bénévoles qui y travaillent peuvent aussi vous orienter vers l'aide dont vous avez besoin.

Au Canada, de nombreuses organisations s'occupent de protéger les droits des femmes et certaines de ces organisations s'occupent tout particulièrement des femmes immigrantes. L'organisme d'aide aux immigrants de votre localité pourra vous aider à trouver le nom de ces organisations. Vous pourrez obtenir plus de renseignements sur les droits reconnus par la loi et sur les refuges sur Internet ou en composant les numéros qui se trouvent au début de votre annuaire téléphonique sous les rubriques « Aide morale », « Protection de l'enfant » ou « Victimes d'agression sexuelle ».

Bon nombre de centres communautaires offrent également des services de consultations aux partenaires violents qui veulent être aidés, aux familles qui désirent rester unies et aux enfants.

Droits des personnes âgées

Au Canada, une personne âgée est une personne de 65 ans ou plus. Si vous êtes une personne âgée, vous avez peut-être droit à certaines prestations gouvernementales, comme la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG). Pour y avoir droit, vous devez répondre à certains critères de résidence. Vous pouvez également avoir droit à certaines prestations de sécurité de la vieillesse de votre pays d'origine. Certaines provinces suppléent à ces régimes de pension et offrent des avantages additionnels, comme des régimes de médicaments d'ordonnance. Pour obtenir plus de renseignements, composez le **1-800-277-9914** (numéro sans frais). Si vous avez un trouble de la parole ou de l'ouïe et utilisez un ATS ou ATME, composez le **1-800-277-9915**. Pour les anglophones, le numéro sans frais est le **1-800-255-4786**.

En plus des prestations gouvernementales, le programme Nouveaux Horizons pour les aînés du gouvernement fédéral finance des projets qui contribuent à améliorer la qualité de vie des aînés et leur collectivité. Pour en savoir plus sur ce programme, rendez-vous au www.rhdcc.gc.ca/fra/ministeriel/aines/index.shtml. Le programme Nouveaux

Horizons pour les aînés finance également des projets de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés.

Il est illégal de maltraiter ou d'exploiter les aînés. Les mauvais traitements envers les aînés peuvent comprendre tout acte qui, dans le cadre d'une relation de confiance, cause de la douleur ou un état de détresse chez l'aîné. Ces mauvais traitements peuvent prendre la forme de violence physique, d'exploitation financière, de violence psychologique, d'agression sexuelle et de négligence. Le gouvernement du Canada s'est engagé à lutter contre les mauvais traitements envers les aînés sous toutes leurs formes.

Orientation sexuelle

Les lois canadiennes protègent toutes les Canadiennes et tous les Canadiens, y compris les gais et lesbiennes, contre la discrimination. Toutes les Canadiennes et tous les Canadiens disposent des mêmes droits à l'éducation, aux soins de santé, à l'emploi, au logement, aux services sociaux, aux pensions, sans égard à leur orientation sexuelle. En 2005, le Parlement a adopté une loi étendant le droit au mariage civil aux couples de même sexe. Cela dit, la loi respecte également la liberté de religion; par conséquent, aucun temple, église, synagogue ou mosquée ne peut être forcé de célébrer un mariage qui va à l'encontre des croyances religieuses de ses membres.

Droits linguistiques

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le Canada est un pays officiellement bilingue. Par conséquent, les Canadiennes et les Canadiens ont le droit d'obtenir les services du gouvernement fédéral en français ou en anglais. Aux paliers provincial, territorial et municipal, la disponibilité des services dans les deux langues officielles varie. Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue.

Protection des animaux

Depuis fort longtemps, le Canada se préoccupe du bon traitement des animaux, qu'il s'agisse d'animaux de compagnie ou d'animaux d'élevage (tels que les cochons, chevaux, vaches, poulets, chèvres et autres animaux de ferme). Si vous trouvez un animal domestique (p. ex. un chien ou un chat) perdu ou abandonné, vous devez communiquer avec la société de protection des animaux ou l'abri pour les animaux de votre localité, ou encore l'y amener pour que les personnes sur place en prennent bien soin. De nombreuses municipalités, ainsi que la plupart des provinces et territoires, ont adopté des lois contre la cruauté envers les animaux. Si vous maltraitez un animal, vous pourriez recevoir une amende ou vous retrouver en prison.

Devenir citoyen canadien

Dès votre arrivée au Canada, vous pouvez commencer à vous préparer à devenir citoyen canadien. Vous devrez faire la preuve d'un profond attachement envers le Canada en y vivant, en apprenant à communiquer dans au moins l'une des langues officielles, en améliorant votre connaissance du Canada et en vous soumettant aux lois canadiennes.

Pour être admissible à la citoyenneté canadienne :

- Vous devez être résident permanent;
- Vous devez vivre au Canada pendant au moins trois ans avant de présenter une demande de citoyenneté;
- Vous devez avoir une connaissance suffisante du français ou de l'anglais;
- Vous devez faire la preuve de votre connaissance du Canada et des droits, responsabilités et privilèges de la citoyenneté;
- Vous devez avoir 18 ans ou plus pour présenter une demande individuelle;
- Vous devez assister à une cérémonie de citoyenneté et prêter le serment de citoyenneté.

Les personnes âgées de 55 ans ou plus sont dispensées des exigences relatives à la langue et aux connaissances, mais sont tout de même encouragées à les respecter.

Quand vous demandez la citoyenneté, vous pouvez également la demander au nom de vos enfants mineurs (moins de 18 ans). Les enfants mineurs doivent être résidents permanents, mais ne sont pas tenus d'avoir vécu pendant trois ans au Canada ni de respecter les exigences relatives à la langue et aux connaissances.

Comment présenter une demande de citoyenneté canadienne

Pour obtenir des renseignements et une trousse de demande, visitez le www.cic.gc.ca ou appelez sans frais au Télécentre de CIC, au 1-888-242-2100.

Services de santé

Demander une carte d'assurance maladie

Le Canada offre l'un des meilleurs programmes d'assurance maladie au monde. L'assurance maladie signifie que vous n'avez pas à « payer » directement pour la plupart des services de santé; vous les payez par l'intermédiaire de l'impôt et des taxes. Lorsque vous utilisez ces services, vous n'avez qu'à présenter votre carte d'assurance maladie.

L'assurance maladie est un service national, mais chaque province administre son propre programme. D'une province à une autre, il existe des différences sur le plan de l'admissibilité. Dans certaines provinces, vous devez payer des frais mensuels peu élevés pour bénéficier de l'assurance. Il est important que vous présentiez une demande de carte d'assurance maladie le plus tôt possible. C'est la province où vous vivez qui vous fera parvenir votre carte d'assurance maladie. Vous pouvez obtenir un formulaire de demande au cabinet du médecin, à l'hôpital, dans les pharmacies ou auprès des organismes d'aide aux immigrants. Vous pouvez également vous procurer les formulaires auprès du ministère provincial responsable de la santé, dont vous trouverez le numéro dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique. Vous devrez présenter une preuve d'identité, comme votre acte de naissance, votre passeport ou votre formulaire de confirmation de la résidence permanente (IMM 5292). Vous pouvez aussi présenter la carte de résident permanent.

Les résidents permanents de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick doivent attendre une période de trois mois avant d'être admissibles. Assurez-vous, cependant, de demander une carte d'assurance maladie dès votre arrivée au pays puisque la période d'attente de trois mois commence le jour de la réception de votre demande.

Au cours de la période d'attente, vous devriez faire une demande d'assurance maladie temporaire auprès d'une compagnie privée.

Les compagnies d'assurance privées sont répertoriées dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, habituellement sous la rubrique « Assurance ». Les régimes privés d'assurance maladie couvrent également certains services qui, autrement, ne sont pas couverts par le régime d'assurance maladie gouvernemental, comme les soins dentaires ou une chambre d'hôpital privée. Certains employeurs offrent également une assurance supplémentaire moyennant une déduction mensuelle sur votre chèque de paye. Dans la

plupart des provinces, l'assurance maladie ne couvre pas le coût des médicaments d'ordonnance, des services d'ambulance, des soins dentaires et des verres correcteurs.

Les demandeurs d'asile dans le besoin et les réfugiés demeurant dans des provinces où il y a une période d'attente de trois mois pour être admissible à l'assurance maladie publique peuvent recevoir des soins de santé d'urgence de même que des soins essentiels. Les coûts de ces services sont couverts par le Programme fédéral de santé intérimaire.

N'oubliez pas : Chaque membre de votre famille doit posséder sa propre carte d'assurance maladie. Vous devez toujours apporter votre carte lorsque vous allez chez le médecin ou à l'hôpital. Ne permettez à personne d'utiliser votre carte d'assurance maladie; vous êtes la seule personne à pouvoir l'utiliser et vous pourriez perdre les avantages qu'elle vous offre si vous laissez quelqu'un d'autre l'utiliser. Vous pourriez également faire face à des accusations criminelles et à votre renvoi du Canada.

Trouver des médecins et des cliniques

La plupart des Canadiens ont un médecin de famille et un dentiste. Lorsque vient le temps de choisir votre médecin de famille, un omnipraticien ou un dentiste, vous avez le choix d'opter pour un homme ou une femme.

Demandez à un organisme d'aide aux immigrants ou à quelqu'un que vous connaissez de vous en recommander un qui accepte de nouveaux patients. Vous pouvez également chercher dans les pages jaunes, sur Internet ou dans l'annuaire téléphonique sous la rubrique « Médecins et chirurgiens » ou « Dentistes ». Le Canada compte également un grand nombre de cliniques qui offrent divers services de santé sans rendez-vous ou dans des cas d'urgence mineure. Vous en trouverez une liste dans les pages jaunes sous la rubrique « Cliniques » ou « Cliniques médicales ».

Aide d'urgence

Si vous avez besoin d'une aide médicale d'urgence, rendez-vous rapidement à l'urgence de l'hôpital le plus près de chez vous, ou composez le numéro d'appels d'urgence **9-1-1**, ou encore le **0** pour demander de l'aide au téléphoniste.

Si vous avez une maladie grave, comme le diabète, l'hypertension ou une allergie aux médicaments, informez-vous auprès de votre médecin ou de l'hôpital au sujet des médailles et des bracelets Medic Alert. En cas d'urgence, ils peuvent fournir des renseignements utiles concernant votre état.

Vaccination des enfants

L'immunisation ou la vaccination des enfants est l'une des façons les plus efficaces que nous avons de protéger tous les Canadiens, jeunes et âgés, contre des maladies infectieuses graves, notamment la diphtérie, la polio et le tétanos. Votre enfant reçoit une petite dose de vaccin qui l'aidera à acquérir une « immunité » contre ces maladies. Vous pouvez faire vacciner votre enfant chez votre médecin ou pédiatre, ou dans une clinique de santé publique. On vous remettra un carnet de vaccination, que vous devrez peut-être présenter à l'école de votre enfant.

Au Canada, les enfants sont vaccinés selon un calendrier fixe. Par exemple, on les vaccine à l'âge de deux mois, de quatre mois, de six mois, et ainsi de suite. Demandez à votre médecin ou pédiatre un exemplaire de ce calendrier, ou communiquez avec le service municipal responsable de la vaccination dans les écoles, dont le numéro se trouve dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique. Le calendrier de vaccination varie légèrement d'une province à l'autre.

Vaccination des adultes

Si vous n'avez pas reçu de vaccin contre les maladies évitables avant de venir au Canada, vous devriez communiquer sans tarder avec votre médecin ou avec la clinique de santé publique de votre localité.

Surveillance médicale

Au cours de l'examen médical que vous avez subi avant d'obtenir la résidence canadienne, on vous a peut-être dit que vous deviez subir un examen médical de suivi une fois au Canada. Il s'agit de la surveillance médicale des personnes qui ont une maladie infectieuse non évolutive. Vous devez communiquer par téléphone avec les autorités de la santé publique de la province ou du territoire où vous vivez dans les 30 jours suivant votre arrivée au Canada. Vous trouverez leur numéro de téléphone dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique. Ceci est très important pour votre propre santé et pour celle de vos compatriotes canadiens.

Grossesse

Au Canada, toutes les mères qui travaillent ont droit à un congé de maternité. Si vous êtes enceinte et que vous devez arrêter de travailler pendant un certain temps, vous pouvez obtenir une période de congé de la part de votre employeur pour une période

déterminée. Vous pourriez également avoir droit à un congé payé ou à des prestations de maternité. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, communiquez avec le ministère provincial responsable du travail ou avec un Centre de Service Canada près de chez vous.

Pour obtenir de l'aide et des renseignements avant ou après la naissance du bébé, communiquez avec votre centre local de services communautaires ou avec l'hôpital. On y offre des cours prénataux, une aide médicale, des soins infirmiers, et c'est une excellente façon de rencontrer d'autres nouveaux parents. On vous informera aussi de la façon d'enregistrer la naissance auprès des autorités provinciales; vous recevrez ainsi un acte de naissance officiel. On pourra aussi vous conseiller au sujet du contrôle des naissances et de l'avortement.

Pour en savoir plus...

Les principaux numéros de téléphone pour les urgences médicales se trouvent au début des pages blanches de votre annuaire téléphonique et vous pouvez trouver le numéro des médecins et des cliniques dans les pages jaunes. Le ministère de la Santé de votre province et Citoyenneté et Immigration Canada peuvent également vous faire parvenir des documents d'information sur la santé. Santé Canada, dont le numéro figure dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sous la rubrique « Gouvernement du Canada », peut vous faire parvenir des brochures gratuites portant sur de nombreux sujets. Vous pouvez aussi vous en procurer dans les pharmacies et les cabinets de médecins.

Sources d'information

Comment trouver l'information

Au Canada, il y a trois échelons de gouvernement – le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux ou territoriaux et les administrations municipales – qui offrent divers programmes et services utiles aux nouveaux arrivants. Ces programmes et services varient d'un endroit à l'autre au Canada et ne sont pas tous offerts par les mêmes organismes, puisque les provinces ont des ententes différentes avec le gouvernement fédéral en matière d'immigration.

Nous vous recommandons de :

- vous procurer une carte de l'endroit où vous vivez;
- vous procurer un exemplaire de l'annuaire téléphonique local;
- communiquer avec les organismes d'aide aux immigrants de votre collectivité.

Le présent guide, de même que les organismes d'aide aux immigrants, peuvent vous être utiles tout au long des étapes nécessaires à votre établissement au pays. Ils vous aideront à trouver les renseignements qui vous manquent de même que les services dont vous avez besoin. L'aide-mémoire à la fin du guide *Bienvenue au Canada* vous indique les choses dont vous devez vous occuper en premier.

S'orienter

Il est utile de posséder une carte de l'endroit où vous vivrez. Elle vous aidera à vous orienter et à trouver les services dont vous avez besoin. La plupart des librairies, des stations-service et des dépanneurs vendent des cartes à prix raisonnable. Il vous sera aussi possible d'obtenir une carte gratuitement auprès de la chambre de commerce locale ou à l'hôtel de ville. Vous pouvez également consulter sans frais les cartes à la bibliothèque. Toutefois, vous ne pouvez pas les emprunter.

Utiliser le téléphone

Les Canadiens aiment communiquer par téléphone. Ils parlent au téléphone partout – à la maison, dans la rue, dans les cabines téléphoniques. Vous vous rendrez compte que

l'annuaire téléphonique est une excellente source de renseignements. La plupart des numéros de téléphone importants dont vous aurez besoin se trouvent dans l'annuaire, classés par ordre alphabétique. Vous en obtiendrez un exemplaire de la compagnie qui viendra installer le téléphone chez vous. Vous pourriez également vous en procurer un dans une téléboutique; ces boutiques se trouvent souvent dans les grands centres commerciaux. Vous trouverez également des annuaires téléphoniques à la bibliothèque et dans les cabines téléphoniques.

À la maison : Pour obtenir le service téléphonique, vous devez payer un montant de base mensuel qui couvre tous les appels locaux. Vous devrez payer des frais supplémentaires pour chaque appel interurbain que vous ferez. Un appel interurbain est un appel fait à un numéro qui se trouve à l'extérieur de votre secteur d'appel local.

À l'extérieur : Dans la plupart des provinces, les téléphones publics coûtent 50 cents par appel local et se trouvent dans la majorité des endroits publics. Si vous cherchez un numéro de téléphone, vous pouvez composer le **4-1-1** et demander au téléphoniste, moyennant des frais. Vous pouvez aussi vous procurer des cartes d'appel qui peuvent être utilisées pour appeler n'importe où à partir de n'importe quel téléphone, y compris des téléphones publics.

Annuaire téléphonique

L'annuaire téléphonique comporte des pages blanches, des pages bleues et des pages jaunes regroupées alphabétiquement par nom, par sujet, par service ou par produit.

- Dans les pages blanches se trouvent les numéros de téléphone des particuliers de la région.
- Dans les pages bleues, vous trouverez les numéros des services gouvernementaux.
- Les pages jaunes fournissent le numéro de téléphone des commerces – restaurants, services, magasins, etc.

Au début de l'annuaire téléphonique, vous trouverez les numéros où appeler en cas d'urgence, comme ceux du service des incendies et du service d'ambulance. Le numéro le plus important inscrit à cet endroit est le numéro d'appels d'urgence – le **9-1-1** dans de nombreuses provinces – que vous pouvez composer pour obtenir de l'aide lorsque la vie d'une personne est en danger.

Les pages blanches de l'annuaire téléphonique contiennent les numéros de téléphone des particuliers par ordre alphabétique, de A à Z, selon le nom de famille des personnes inscrites. Pour trouver Jean Lavoie, il faut regarder sous L, pour Lavoie.

Dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sont inscrits les numéros de téléphone des ministères canadiens, tant fédéraux que provinciaux ou territoriaux, et des administrations municipales et régionales.

Pour trouver les principaux numéros de téléphone gouvernementaux, consultez la brochure *Principales sources d'information*, qui se trouve dans la pochette arrière du présent guide.

Dans certaines grandes villes du Canada, les pages jaunes forment un annuaire distinct.

Centres téléphoniques et téléphones à clavier

Bien des entreprises et des ministères reçoivent tellement d'appels qu'ils ont dû mettre en place des « centres téléphoniques » pour répondre aux questions les plus courantes. Les centres téléphoniques utilisent une série de messages préenregistrés pour répondre à vos questions. Vous pouvez écouter les messages qui vous intéressent en utilisant les chiffres, les lettres et les symboles qui se trouvent sur les touches de votre téléphone à clavier. Le message du centre téléphonique vous dira sur quelles touches appuyer pour obtenir les renseignements dont vous avez besoin. Si vous ne saisissez pas le message une première fois, il vous dira habituellement sur quelle touche appuyer pour le réécouter. La liste des messages s'appelle habituellement un « menu »; vous y choisissez les renseignements que vous voulez.

Certains centres téléphoniques vous permettent également de fournir vous-même des renseignements, en utilisant les touches du téléphone.

N'oubliez pas : Le « carré » correspond à la touche [#], tandis que « l'étoile » correspond à la touche [*].

Urgence 9-1-1

Si vous craignez pour votre sécurité ou celle d'un membre de votre famille, vous pouvez composer le numéro d'appels d'urgence local pour obtenir de l'aide. Dans de nombreuses villes canadiennes, ce numéro est le 9-1-1. Il vous permet de communiquer immédiatement avec le service d'ambulance, le service des incendies, le service de police et d'autres services d'urgence. Dans d'autres collectivités qui ne sont pas dotées du service 9-1-1, vous devez composer le « 0 » et demander de l'aide au téléphoniste. D'autres numéros d'appels d'urgence figurent dans les premières pages blanches de l'annuaire téléphonique. On y trouve parfois le numéro du centre antipoison, d'une ligne d'aide et d'écoute ou d'aide aux victimes d'agressions sexuelles, et un numéro à composer si un membre de votre famille ou vous-même êtes victimes de violence.

Boîte vocale

Bon nombre de Canadiennes et de Canadiens, et la plupart des entreprises et ministères canadiens, disposent d'un répondeur ou d'un service prenant les messages pour eux lorsqu'ils ne peuvent pas répondre au téléphone. Le téléphone peut sonner plusieurs fois, puis un message enregistré vous demandera de laisser votre nom et votre numéro de téléphone, de même qu'un court message. Vous entendrez habituellement un timbre sonore suivi d'un silence. C'est à ce moment-là que vous pouvez laisser un message. N'oubliez pas de parler clairement et lentement. Il y aurait peut-être lieu également de répéter votre numéro de téléphone.

Téléphones publics

Lorsque vous n'êtes pas à la maison, ou avant que votre téléphone ne soit installé, vous pouvez utiliser un téléphone public. Il y a plusieurs cabines téléphoniques dans les rues des villes, les centres commerciaux, les aéroports, bref, dans tous les endroits très fréquentés. Vous devez payer pour les appels que vous faites. Pour les appels locaux, vous glissez 50 cents (le montant peut varier dans certaines provinces) dans l'appareil et vous composez le numéro. Vous devez avoir la monnaie exacte. Si l'appel que vous faites est un interurbain, vous devrez ajouter des pièces de monnaie au cours de l'appel, et un téléphoniste, ou un message affiché à l'écran du téléphone, vous indiquera le montant à insérer. Assurez-vous d'avoir suffisamment de pièces de monnaie sur vous. Plus tard, vous pourrez vous procurer une carte d'appel auprès de votre compagnie de téléphone. Lorsque vous avez cette carte, il vous suffit de composer un code spécial, et vous pouvez faire vos appels à partir d'un téléphone public sans mettre d'argent. Ces appels sont ensuite facturés à votre compte de téléphone résidentiel.

Assistance-annuaire

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un numéro de téléphone, vous pouvez composer le **4-1-1** pour les numéros locaux, et le **0** pour les numéros à l'étranger. Tous les numéros de téléphone comportent un indicatif régional correspondant à l'endroit où ils se trouvent. Votre annuaire téléphonique local comprend une liste de ces indicatifs. Si l'appel que vous voulez faire se trouve à l'extérieur de votre indicatif régional, il s'agit probablement d'un appel interurbain. Composez le **1+INDICATIF RÉGIONAL+555-1212** si vous voulez qu'on vous aide à trouver le numéro que vous cherchez. N'oubliez pas que ce service comporte des frais. Vous pouvez également avoir accès à l'assistance-annuaire dans Internet, à l'adresse www.canada411.ca.

Numéros sans frais

Le Canada est un très grand pays et les appels interurbains peuvent être coûteux. Bon nombre d'entreprises et de ministères utilisent des numéros de téléphone qui commencent par **1-800, 1-888, 1-877** ou **1-866**, grâce auxquels vous pouvez les appeler gratuitement à l'intérieur d'une même province ou du Canada. C'est ce qu'on appelle des numéros sans frais. Vous n'avez qu'à composer le numéro **1-800, 1-888, 1-877** ou **1-866** exactement comme il est indiqué. Pour trouver des numéros sans frais, vous pouvez consulter le site Web www.canadasansfrais.ca.

Services téléphoniques adaptés

De nombreuses compagnies de téléphone du Canada offrent de l'équipement téléphonique spécial pour les personnes ayant une déficience auditive, verbale, visuelle, ou physique. Communiquez avec votre compagnie de téléphone locale pour obtenir plus de renseignements sur ce type de service et d'équipement. Vous pouvez trouver le nom de la compagnie qui offre des services dans votre région en consultant l'annuaire téléphonique; le numéro du service à la clientèle est habituellement inscrit dans les premières pages de l'annuaire. Dans les régions desservies par Bell Canada, vous pouvez également vous rendre dans l'une des téléboutiques Bell, situées généralement dans les grands centres commerciaux.

Utiliser l'ordinateur

On peut trouver beaucoup d'information utile grâce à Internet, un réseau mondial de ressources et d'information. Vous n'avez pas besoin de posséder un ordinateur ou d'avoir accès à Internet à la maison pour l'utiliser; vous pouvez souvent utiliser Internet (ou « naviguer dans le Web », comme le disent les Canadiens) sans frais à la bibliothèque publique (vous devez réserver une case horaire), au centre communautaire, dans les écoles, dans les locaux des organismes d'aide aux immigrants ou au Centre de Service Canada de votre localité. On peut trouver des renseignements utiles sur Internet.

Bibliothèques publiques

Dans la plupart des collectivités du Canada, on trouve des bibliothèques publiques qu'on peut utiliser gratuitement. Les bibliothèques sont une ressource que de nombreux nouveaux arrivants utilisent pour lire les journaux, consulter Internet et emprunter des livres.

Obtenir vos pièces d'identité et autres documents

Pièces d'identité

Les documents officiels qui permettent d'établir qui vous êtes et d'où vous venez sont d'une extrême importance. Il peut être difficile de les remplacer si vous les perdez. Il s'agit de votre dossier médical, de votre acte de naissance, du formulaire de confirmation de la résidence permanente (IMM 5292) et de la carte de résident permanent. Si vous vivez au Québec, vous aurez un certificat de sélection du Québec. Vous aurez besoin de ces documents lorsque vous présenterez des demandes pour bénéficier des principaux programmes et services gouvernementaux, de même que pour obtenir un numéro d'assurance sociale et une carte d'assurance maladie. Il est donc très important qu'ils soient placés en tout temps dans un endroit sûr, que vous ne les prêtiez pas à vos amis et que vous ne laissiez aucune autre personne s'en servir. Si vous donniez ces cartes à quelqu'un, vous pourriez perdre tous vos privilèges.

Il n'est pas nécessaire de toujours avoir sur vous votre passeport, votre confirmation de résidence permanente ou votre carte de résident permanent, mais il est important de toujours avoir une ou deux pièces d'identité. Deux des pièces suivantes vous suffiraient : un permis de conduire, une photocopie de vos documents de résidence permanente (l'original doit être placé dans un endroit sûr ou même dans un coffre bancaire), une carte d'assurance maladie ou une carte de crédit.

Demander un numéro d'assurance sociale

Présenter une demande de numéro d'assurance sociale (NAS) est l'une des choses les plus importantes que vous aurez à faire après votre arrivée au Canada. Vous en avez besoin pour travailler, pour ouvrir un compte de banque ou pour obtenir vos crédits d'impôt. Ce numéro permet au gouvernement de savoir qui gagne de l'argent, qui paie de l'impôt, qui cotise à des régimes de retraite et qui utilise les services gouvernementaux. Votre employeur vous demandera ce numéro.

Pour en obtenir un, vous n'avez qu'à vous rendre au Centre de Service Canada le plus près de chez vous (vous en trouverez l'adresse dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique). Pour connaître les documents nécessaires afin de demander un numéro d'assurance sociale, consultez le site Web de Service Canada au www.servicecanada.gc.ca.

Demander la prestation fiscale canadienne pour enfants

Si vous avez des enfants de moins de 18 ans, le gouvernement du Canada peut peut-être vous aider à couvrir certains des frais que vous devez encourir pour les élever en vous versant une prestation mensuelle non imposable appelée « prestation fiscale canadienne pour enfants ». Le montant de la prestation est basé sur plusieurs facteurs, comme votre revenu familial, le nombre d'enfants à votre charge, leur âge et votre province ou territoire de résidence. Lorsque vous présentez votre demande, vous devez fournir une preuve de votre statut d'immigrant au Canada ainsi qu'une preuve de naissance pour tous vos enfants nés à l'extérieur du Canada.

Pour recevoir la prestation fiscale canadienne pour enfants, vous devez présenter une déclaration de revenus chaque année. Si vous ne résidez pas au Canada depuis assez longtemps pour avoir présenté une déclaration, vous devez remplir un formulaire distinct pour déclarer vos revenus de toutes provenances. Vous pouvez obtenir ces formulaires et plus de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants en communiquant avec l'Agence du revenu du Canada au numéro sans frais **1-800-387-1194**, ou en consultant le www.arc.gc.ca/prestations.

Si vous demeurez au Québec, vous devez présenter vos demandes d'aide à l'enfance et signaler tout changement à votre situation de famille directement à la Régie des rentes du Québec. Toutefois, si votre enfant est né au Québec après le 31 décembre 2006, vous n'avez pas à présenter une demande; la Régie sera avisée automatiquement. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de la Régie au www.rrq.gouv.qc.ca.

Demander le crédit pour la TPS/TVH

La TPS est une taxe que vous payez sur la plupart des produits et services vendus ou fournis au Canada. Dans certaines provinces, la TPS est harmonisée avec la taxe de vente provinciale pour former la TVH. Le crédit pour la TPS/TVH aide les personnes et les familles à revenu faible ou modeste à compenser, en tout ou en partie, la TPS ou TVH qu'elles paient. Pour avoir droit au crédit, vous devez être résident du Canada et avoir 19 ans ou plus; si vous avez moins de 19 ans, vous y avez droit seulement si vous avez un époux ou conjoint de fait ou si vous êtes parent.

Pour présenter une demande du crédit pour la TPS/TVH, remplissez le formulaire RC151, *Demande du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)*. Vous trouverez ce formulaire dans la pochette arrière du présent guide. Vous pouvez aussi obtenir le formulaire et plus de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH en appelant l'Agence du revenu du Canada au **1-800-959-1954** ou en consultant le www.arc.gc.ca/prestations. Pour continuer à recevoir le crédit chaque année, vous devez produire une déclaration de revenus et de prestations et y demander le crédit.

Transport

Utiliser les transports publics

Il est assez facile de se déplacer au Canada. Même si bon nombre de Canadiennes et de Canadiens conduisent une voiture, la plupart des villes sont dotées de systèmes de transport urbain, soit des autobus, des tramways et des trains, et certaines des villes plus grandes ont aussi un métro. Vous pouvez monter à bord de ces systèmes de transport aux arrêts réguliers tout au long de leurs trajets. Dans certains cas, vous pouvez payer en argent, dans d'autres, vous devez disposer de billets. Si vous n'avez pas de billet pour prendre l'autobus, vous devez verser le montant exact, puisque le conducteur ne rend pas de monnaie. Une fois que vous serez établi, vous pourrez vous procurer une carte mensuelle ou des séries de billets pour économiser. Vous pouvez acheter des billets de métro dans les stations de métro.

Si vous devez prendre plusieurs autobus ou le métro pour un même déplacement, vous n'avez pas besoin de payer chaque fois. Il vous suffit de demander une correspondance au conducteur ou de vous en procurer une dans une machine distributrice de la station de métro.

Si vous n'êtes pas certain où il faut monter dans l'autobus ou le tramway, vous n'avez qu'à demander à quelqu'un ou à suivre la foule. La plupart du temps, vous devez monter à l'avant de l'autobus où vous montrez votre carte d'abonné au chauffeur. Lorsqu'ils utilisent les transports publics, les Canadiennes et les Canadiens font la queue.

Vous pouvez habituellement vous procurer les cartes des itinéraires et les horaires auprès des services de transport en commun de votre région. Quelquefois, il existe aussi un service de renseignements par téléphone. Vous pouvez demander à quelqu'un le nom de la société de transport de la ville où vous vivez, puis chercher le numéro dans votre annuaire téléphonique.

Obtenir un permis de conduire

Pour conduire une voiture au Canada, vous devez être titulaire d'un permis de conduire valide. Ce permis est émis par la province ou le territoire où vous vivez. Votre permis de conduire étranger peut être valide pendant une courte période après votre arrivée au

Canada, mais vous devrez ultimement passer un examen de conduite canadien pour pouvoir continuer à conduire au Canada. Cela vous permettra d'apprendre le code de la route au Canada. Vous pouvez aussi obtenir un permis de conduire international. Pour en savoir davantage, communiquez avec le ministère des Transports ou l'organisme d'immatriculation des véhicules de votre province.

Certaines entreprises privées offrent des cours de conduite, moyennant des frais. Vous pouvez prendre quelques cours avant de subir votre examen. Consultez les pages jaunes sous la rubrique « Écoles de conduite ».

N'oubliez pas : La loi exige que vous ayez sur vous votre permis de conduire lorsque vous conduisez. Vous devez également être en possession du certificat d'immatriculation de votre voiture et du permis du véhicule. Il est aussi conseillé d'avoir sur vous une copie de votre certificat d'assurance automobile.

Ceintures de sécurité

Vos passagers et vous-même devez boucler votre ceinture de sécurité en tout temps lorsque vous conduisez au Canada. C'est la loi. L'utilisation d'une ceinture de sécurité peut vous sauver la vie en cas d'accident. De plus, vous pouvez payer une amende si vous omettez de boucler votre ceinture.

Sièges d'auto pour enfants

Les bébés et les jeunes enfants qui sont trop petits pour être protégés par la ceinture de sécurité doivent s'asseoir dans un siège d'auto pour enfants pour tous leurs déplacements en voiture. Cette précaution peut également sauver des vies en cas d'accident. Il existe différents types de sièges d'auto, adaptés pour des enfants de différents âges et poids. Par exemple, les jeunes bébés doivent être installés dans des sièges spéciaux orientés vers l'arrière de la voiture, tandis que les bambins de plus de 18 kilogrammes ont besoin d'un siège d'appoint.

En cas d'accident

En cas d'accident de voiture, composez le **9-1-1** ou le numéro d'appels d'urgence de votre localité immédiatement si vous avez besoin d'aide médicale. Demeurez où vous êtes et demandez à quelqu'un d'appeler la police. Vous devriez également signaler immédiatement l'accident à votre compagnie d'assurance automobile. Il est important, par ailleurs, d'échanger votre nom, adresse et numéro de téléphone, de même que votre numéro de police d'assurance automobile et de permis de conduire avec l'autre conducteur.

Obligation de résidence des résidents permanents

De temps à autre, vous voudrez peut-être quitter le Canada pour rendre visite à votre famille, prendre des vacances ou aller en voyage d'affaires. En tant que résident permanent, vous devez respecter certaines exigences de résidence pour conserver votre statut. Pour en savoir davantage sur ces obligations, rendez-vous au www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/index.asp. Avant de partir, appelez au Télécentre de CIC pour obtenir plus de renseignements, au **1-888-242-2100** ou par ATS au **1-888-576-8502** (au Canada seulement).

Voyager à l'extérieur de la ville

Des autocars, des trains et des avions se déplacent partout au Canada. Pour les déplacements à l'extérieur de la ville, vous pouvez communiquer avec une agence de voyages, un transporteur aérien ou une compagnie d'autocars. Pour plus de renseignements sur les voyages en train, communiquez avec Via Rail. Vous trouverez tous ces numéros de téléphone dans les pages jaunes de votre annuaire téléphonique.

Pour en savoir plus...

Communiquez avec les organisations de transport en commun, le ministère des Transports ou le bureau d'immatriculation des véhicules de votre province, ou les compagnies d'assurance, dont vous trouverez les numéros dans l'annuaire téléphonique.

Trouver un logement

Où se loger

Pendant les premières semaines ou les premiers mois, vous opterez probablement pour un logement temporaire en attendant de trouver un endroit permanent où habiter. Comme les hôtels peuvent se révéler très coûteux, vous vous tournerez peut-être au départ vers une chambre ou un appartement meublé.

Louer un logement

Bon nombre de Canadiennes et de Canadiens louent leur logement. C'est ce que font la plupart des nouveaux arrivants, du moins au cours des premières années. Pour vous aider dans vos recherches, vous pouvez consulter les petites annonces de votre journal local ou consulter Internet. Regardez sous la rubrique « Appartements » ou « Maisons à louer ». Vous devriez également consulter les organismes d'aide aux immigrants de votre collectivité, qui pourront peut-être vous aider. Vous pouvez aussi vous promener dans un quartier où vous aimeriez vivre et voir s'il y a des affiches indiquant qu'il y a des logements à louer. Ne louez pas le premier appartement que vous visitez; familiarisez-vous avec ce qui est disponible et comparez les prix, puisqu'ils peuvent varier beaucoup d'un endroit à l'autre.

Il est possible de louer des appartements au mois, mais pour la plupart des logements, vous devrez signer un bail d'un an. Il s'agit d'un contrat légal entre vous et le propriétaire. Assurez-vous de comprendre exactement ce que vous devez payer et ce qui est inclus dans le coût de la location. Par exemple, devez-vous payer le chauffage, ou ces frais sont-ils compris dans le loyer? Il fait très froid au Canada en hiver, et les coûts de chauffage peuvent être élevés. Avez-vous le droit d'avoir des animaux? Le réfrigérateur et la cuisinière sont-ils inclus? De plus, vous devrez peut-être verser un dépôt de garantie pour louer l'appartement que vous avez choisi. À noter que dans certaines provinces, il est illégal pour les propriétaires de demander un dépôt de garantie ou un dépôt en cas de dommages. En outre, les lois concernant la location d'un appartement peuvent varier d'une province à l'autre. Lisez le bail attentivement avant de le signer. Demandez à un membre de votre collectivité ou d'un organisme d'aide aux immigrants de vous fournir des renseignements sur le logement. Cette personne pourra également vous expliquer les termes juridiques utilisés dans le bail.

N'oubliez pas : Évitez de signer un bail si vous prévoyez déménager à nouveau bientôt. Vous devriez également vous procurer une assurance de locataire pour couvrir le coût de remplacement du contenu de votre appartement en cas d'incendie ou de vol, par exemple.

Vos droits en tant que locataire

Le locataire (la personne qui loue une chambre, un appartement ou une maison) et le propriétaire ont tous deux des droits reconnus par la loi. Il existe des lois qui vous protègent contre des augmentations de loyer soudaines ou contre l'expulsion de votre appartement. Vous avez le droit de demeurer où vous le voulez. La *Charte canadienne des droits et libertés* interdit la discrimination fondée sur la couleur, les croyances, le sexe, l'âge ou les handicaps. Les lois provinciales concernant les locataires et les propriétaires vous protègent également contre de telles discriminations. En revanche, le locataire a aussi des responsabilités. Il est important de conserver l'appartement ou la maison que vous louez dans le même état que vous l'avez trouvé. Téléphonez au ministère provincial ou au service municipal responsable du logement, parfois appelé régie du logement, si vous voulez obtenir des renseignements ou de l'aide. Vous pouvez également consulter le règlement de votre province régissant les propriétaires et les locataires. Vous trouverez les numéros pertinents dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique. Vous pouvez aussi obtenir des renseignements ou de l'aide auprès des groupes communautaires.

Acheter une propriété

Acheter une propriété constitue une étape importante, et vous préférerez peut-être attendre d'être bien installé avant de la franchir. Au Canada, la plupart des maisons se vendent par l'intermédiaire d'agents immobiliers, mais parfois certains propriétaires le font eux-mêmes. Vous verrez peut-être des pancartes « À vendre » placées devant les maisons. Vous pouvez aussi consulter les petites annonces du journal quotidien.

Au moment d'acheter une maison, il ne faut pas oublier tous les coûts additionnels, tels la commission de l'agent d'immeuble, dans certaines provinces, les frais du notaire ou de l'avocat, les taxes foncières annuelles, l'assurance pour la maison, les frais d'enregistrement, les taxes diverses que doivent payer les acheteurs et les coûts de l'entretien de la maison – chauffage, électricité, eau, égouts, et ainsi de suite. Assurez-vous de savoir exactement quels seront les coûts avant d'acheter.

Vous pouvez également vous renseigner sur le Programme d'assurance prêts pour accédants à la propriété qu'offre la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Ce programme pourrait vous permettre d'acheter une maison en versant un acompte moins important. La Société ne prélève qu'un modique pourcentage qui est inclus dans le montant total de l'hypothèque à payer. Pour obtenir de plus amples renseignements, composez son numéro sans frais, le **1-800-668-2642** ou consultez le site Web suivant : **www.cmhc-schl.gc.ca**.

Chauffage et électricité

Que vous soyez locataire ou propriétaire, vous devrez vous procurer divers services de base, comme le chauffage et l'électricité. Au Canada, certains foyers sont chauffés au gaz, d'autres au mazout ou à l'huile et d'autres encore à l'électricité. Le plus souvent, il y a un ou deux fournisseurs importants par région et vous trouverez leur nom dans les pages jaunes de votre annuaire téléphonique. Regardez sous les rubriques « Gaz », « Chauffage – Entrepreneurs », « Mazout » et « Hydro-électricité – Services publics ».

Obtenir un téléphone

Vous voudrez probablement faire installer rapidement votre téléphone de façon à pouvoir avoir accès aux personnes et aux services dont vous avez besoin sans quitter le confort de votre foyer. Vous pouvez trouver le nom des compagnies de téléphone de votre région dans l'annuaire téléphonique; le numéro du service à la clientèle est habituellement indiqué dans les premières pages. Vous pouvez aussi faire une demande de service en vous rendant dans une des téléboutiques de la compagnie de téléphone de votre région, situées généralement dans les grands centres commerciaux. Vous pouvez soit louer un téléphone auprès de votre compagnie de téléphone et payer chaque mois, soit en acheter un. Le coût des appels locaux est couvert par les frais mensuels, qui s'ajoutent au coût de location du téléphone. Les appels interurbains et à l'étranger ne sont pas couverts par ces frais mensuels et peuvent être très coûteux. De nombreuses compagnies de téléphone offrent des programmes spéciaux qui peuvent réduire le coût des interurbains. Les cartes d'appel, qui peuvent être utilisées pour appeler n'importe où à partir de n'importe quel téléphone, y compris des téléphones publics, sont un moyen économique de réduire les frais d'appels interurbains.

N'oubliez pas : Le Canada est un très grand pays et des frais d'interurbain peuvent s'appliquer même lorsque vous appelez un abonné à l'intérieur de la ville ou de la province où vous vous trouvez.

Meubles

Vous aurez probablement besoin de meubles et d'appareils électroménagers de base. Vous pouvez en acheter des neufs, ce qui peut coûter très cher, ou attendre que les magasins offrent des soldes et acheter vos articles au fur et à mesure. Vous pouvez également acheter des meubles et des électroménagers usagers, comme le font de nombreux Canadiens. Vous trouverez les articles et les meubles usagers à vendre dans les petites annonces du journal. Vous pouvez également visiter les magasins de meubles usagers, les ventes de charité ou les ventes-débarras (aussi appelées « ventes de garage ») organisées par les paroisses, votre localité ou les organisations communautaires. L'organisme d'aide aux immigrants de votre localité pourra vous aider en vous fournissant des noms et des adresses.

Pour en savoir plus...

L'organisme d'aide aux immigrants de votre localité est probablement la meilleure source d'information. Vous pouvez aussi consulter le ministère provincial ou le service municipal responsable du logement, dont vous trouverez les numéros dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique. Ils ont peut-être un numéro central pour les demandes de renseignements.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement distribue un dépliant gratuit intitulée *L'achat d'une maison, étape par étape*. Elle a également mis sur pied un centre de documentation où elle fournit des renseignements sur le marché de la location et de l'immobilier au Canada. Pour plus de renseignements, composez sans frais le **1-800-668-2642** ou consultez le site Web suivant : **www.cmhc-schl.gc.ca**.

Achat de nourriture et autres approvisionnements

Au cours des premiers jours suivant votre arrivée, vous aurez besoin de certaines choses, comme de la nourriture et des vêtements supplémentaires. Il est possible que les magasins du Canada soient un peu différents de ceux que vous avez fréquentés dans d'autres pays.

Dans la plupart des magasins canadiens, il y a des caisses centrales où vous payez pour les articles choisis, mais elles peuvent être difficiles à trouver. Dans les épiceries, il y a habituellement une rangée de caisses à l'entrée du magasin; vous y apportez vos articles, faites la queue et payez. Les grands magasins, qui offrent un éventail de produits, sont parfois aussi disposés de cette façon. Dans d'autres magasins, les caisses sont dispersées parmi les rayons et vous payez vos articles à la caisse la plus près. On vous remet un reçu pour ce que vous achetez, ce qui constitue votre « preuve de paiement ». De nombreux magasins au Canada offrent de petits chariots de métal dans lesquels on peut déposer les articles choisis pour les apporter à la caisse.

De nombreux magasins canadiens sont regroupés dans de grands centres commerciaux, ce qui vous permet de faire tous vos achats à un seul endroit. N'oubliez pas que chaque magasin a sa propre caisse, où vous devez payer vos articles.

À bien des endroits au Canada, on trouve de grands marchés à ciel ouvert, où vous pouvez vous procurer des fruits et des légumes frais auprès de producteurs locaux. Vous payez vos achats au fur et à mesure, au responsable de chaque kiosque.

Le système postal

Postes Canada

Au Canada, c'est la Société canadienne des postes qui traite le courrier. Pour envoyer du courrier, vous devez utiliser des timbres-poste. Vous pouvez acheter des timbres-poste dans tous les bureaux de poste. Ils sont aussi vendus en pharmacie, dans les halls d'hôtels, aéroports, gares ferroviaires, terminus d'autobus et kiosques à journaux. Le coût de l'envoi est basé sur le poids, la taille et la destination de la lettre ou du colis. Lorsque vous postez quelque chose à une adresse au Canada, n'oubliez pas d'inclure le code postal à six caractères et d'inscrire votre adresse de retour; cela accélérera la livraison. Si vous postez quelque chose à l'étranger, vous devez utiliser le code spécial de ce pays. Vous pouvez vous informer à ce sujet dans un bureau de poste.

Vous pouvez poster vos lettres ou vos petits colis dans un bureau de poste ou dans les boîtes aux lettres rouges de Postes Canada situées sur le trottoir et dans les centres commerciaux partout au Canada. Pour les gros colis, rendez-vous dans un bureau de poste.

Postes Canada offre de nombreux autres services comme la livraison par courrier express, les mandats postaux et une assurance pour le courrier très important. Cette assurance protège votre courrier contre la perte ou les dommages. La livraison par courrier express est plus coûteuse que la poste régulière. Vérifiez les tarifs dans un bureau de poste. Il existe aussi des services privés de livraison ou de messagerie. Vous trouverez leur numéro de téléphone sous la rubrique « Messagerie » dans les pages jaunes de votre annuaire téléphonique. Le courrier est distribué chaque jour du lundi au vendredi, à l'exception des congés fériés. On parle ici de distribution à domicile, dans les cases postales ou dans les boîtes aux lettres communautaires. Si vous voulez envoyer un télégramme, vous pouvez obtenir plus de renseignements à ce sujet en consultant les pages jaunes sous la rubrique « Télégrammes – Service ».

Protéger votre argent

Monnaie canadienne

Au Canada, la monnaie utilisée est le dollar. Il y a 100 cents dans un dollar. Les pièces de monnaie canadienne sont le « sou noir » (1 cent), le 5 cents, le 10 cents, le 25 cents, la pièce de un dollar (le huard) et la pièce de deux dollars. Les billets les plus courants sont les coupures de 5 \$, de 10 \$, de 20 \$ et de 50 \$.

Si vous n'avez pas d'argent canadien à votre arrivée au pays, vous voudrez probablement échanger un petit montant de la monnaie de votre pays contre de l'argent canadien. La plupart des aéroports possèdent un bureau de change où vous pourrez obtenir des devises canadiennes. Toutefois, il vaut mieux ne pas y échanger trop d'argent à la fois, puisque le taux de change (la quantité d'argent canadien que vous obtenez en échange de vos devises étrangères) n'est peut-être pas aussi compétitif que celui d'une banque.

Banques et autres établissements financiers

La plupart des Canadiennes et des Canadiens déposent leur argent à la banque. Un compte de banque est un endroit sûr où garder votre argent. Les banques vous permettent de faire des chèques, d'accumuler de l'intérêt, de faire des demandes de crédit et de payer vos factures. Ce type de service financier est également offert par les caisses populaires, les coopératives de crédit et les compagnies de fiducie.

Ouvrir un compte

La plupart des banques offrent divers types de comptes et vous pouvez discuter avec leurs représentants du type qui convient le mieux à vos besoins. Pour ouvrir un compte, vous devez être prêt à fournir certains renseignements personnels, de même que diverses pièces d'identité, comme votre passeport ou votre numéro d'assurance sociale. La banque peut avoir besoin de votre numéro d'assurance sociale aux fins de l'impôt sur le revenu. Ces renseignements sont exigés de tous, par toutes les banques.

N'oubliez pas : Les caisses d'épargne postale n'existent pas au Canada.

Utiliser les guichets automatiques

La plupart des Canadiennes et des Canadiens utilisent maintenant les guichets automatiques bancaires pour faire la plupart de leurs transactions. Un guichet automatique est comme une banque « libre-service » ouverte 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Avec votre carte bancaire, vous pouvez retirer de l'argent de vos comptes, payer vos factures, déposer des chèques, et ainsi de suite. Vous aurez peut-être à payer des frais peu élevés pour utiliser ce service.

Vous pouvez obtenir une carte auprès de votre banque. Vous devrez choisir un numéro d'identification personnel (NIP) vous permettant d'avoir accès à vos comptes. Ne prêtez votre carte bancaire à personne et ne dévoilez à personne votre NIP. Ne laissez personne regarder le numéro que vous composez lorsque vous êtes au guichet. Ainsi, votre compte (et par le fait même, votre argent) sera en sécurité. On peut aussi utiliser les cartes bancaires pour faire des achats dans de nombreux magasins. L'argent est débité directement de votre compte bancaire lorsque vous utilisez votre carte. C'est ce qu'on appelle le paiement direct Interac.

Ces services sont bien utiles, mais il est facile de s'y perdre dans toutes ces transactions bancaires. N'oubliez pas de prendre note de toutes vos transactions, de votre solde et des frais exigés par votre établissement financier.

Dépôt direct

Le dépôt direct est très utilisé par les Canadiennes et les Canadiens. Si vous y avez recours, l'argent qu'on vous doit, comme un chèque de paye ou une prestation gouvernementale, est déposé électroniquement dans votre compte. Vous avez accès aux fonds immédiatement et vous n'avez pas à attendre que le chèque arrive par la poste ni à faire la queue à la banque pour le déposer. Vous pouvez demander ce service si vous vous attendez à recevoir des paiements réguliers. La plupart des ministères et de nombreuses entreprises offrent ce service.

Envoyer de l'argent

Si vous envoyez de l'argent par la poste, n'envoyez jamais d'argent comptant; utilisez un chèque certifié ou un mandat. Informez-vous auprès de votre banque pour mieux connaître ces options. Vous pouvez également acheter un mandat au bureau de poste ou faire un virement d'argent par des services privés d'émission de mandats ou de transferts d'argent, dont vous trouverez les numéros dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique.

Demander du crédit

Obtenir du crédit signifie que vous empruntez de l'argent pour acheter quelque chose maintenant et que vous le remboursez plus tard, avec des intérêts. Les intérêts sont les frais que vous devez payer pour utiliser cet argent. Les taux d'intérêt peuvent être très élevés; c'est pourquoi vous devez faire preuve de beaucoup de prudence lorsque vous faites appel au crédit.

Le crédit prend de nombreuses formes – cartes de crédit, marges de crédit, hypothèques ou prêts. Vous pouvez faire une demande de carte de crédit auprès d'une banque ou d'une compagnie de fiducie. Ces cartes vous permettent d'acheter des articles à crédit et de recevoir la facture au cours du mois suivant. Si vous remboursez le montant total à la date prévue, vous n'aurez pas à payer d'intérêts.

Si vous empruntez de l'argent, assurez-vous de savoir exactement à quel moment vous devez le rembourser, et combien cela vous coûtera. Vous pouvez rembourser par mensualités si vous empruntez de l'argent selon un régime d'achat à tempérament.

De nombreux grands magasins annoncent des promotions spéciales qui vous permettent d'acheter quelque chose maintenant et de le payer dans un an ou dans six mois, sans intérêts. Assurez-vous de comprendre exactement ce que vous devez payer et à quel moment vous devez le payer avant de signer quoi que ce soit. Si vous ne comprenez pas quelque chose, demandez à une personne en qui vous avez confiance de vous l'expliquer clairement.

Télémarketing

Vous recevrez peut-être des appels de personnes qui tenteront de vous vendre quelque chose. Certaines sont honnêtes, d'autres ne le sont pas. La meilleure façon de vous protéger est de ne jamais fournir de renseignements personnels ou financiers au téléphone. Si l'appel vous rend mal à l'aise, raccrochez.

Pour en savoir plus...

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada offre aux consommateurs de l'information sur un éventail de produits et de services financiers (comptes de banque, prêts sur salaire, hypothèques, rapports de solvabilité, etc.) ainsi que sur leurs droits et leurs responsabilités à l'égard des établissements financiers. Pour en savoir plus, consultez son site Web (www.fcac-acfc.gc.ca) ou communiquez avec son centre d'appels (1-866-461-2232).

Éducation

Les enfants de six à seize ans doivent fréquenter l'école et la plupart d'entre eux fréquentent les écoles publiques. L'école commence habituellement au début de septembre et se termine à la fin de juin. Les enfants ont deux semaines de vacances en décembre et une semaine de vacances en février ou en mars. Ils vont à l'école du lundi au vendredi, pendant environ six heures par jour. La plupart apportent avec eux le repas du midi.

Les écoles publiques et les écoles séparées (catholiques) de certaines provinces sont financées à même les taxes et les impôts. Il existe aussi des écoles privées, mais elles peuvent être coûteuses. Si vous choisissez d'envoyer vos enfants à l'école privée, vous continuerez quand même de contribuer au système public par l'entremise des taxes et de vos impôts.

Trouver une école

La meilleure façon de déterminer l'école que vos enfants devraient fréquenter est de téléphoner au conseil ou à la commission scolaire de votre région, dont vous trouverez le numéro sous la rubrique « Écoles » dans les pages jaunes de votre annuaire téléphonique. Votre choix se fondera habituellement sur l'endroit où vous vivez et le système scolaire que vous préférez. Il existe des systèmes scolaires francophones et anglophones ainsi que des programmes d'immersion.

Dans bien des cas, l'école est située trop loin pour que les enfants puissent y aller à pied; ils doivent donc prendre l'autobus scolaire (offert par l'école soit gratuitement, soit moyennant des frais minimes) ou le transport public pour s'y rendre. Il s'agit là d'un point à prendre en compte au moment de choisir une école ou un endroit où habiter.

Inscrire les enfants à l'école

Lorsque vous inscrivez vos enfants, vous devez apporter leur acte de naissance ou d'autres pièces d'identité à l'école. Si les originaux sont dans une langue autre que le français ou l'anglais, vous devez les faire traduire en français ou en anglais. Vous devez également apporter leur confirmation de résidence permanente (IMM 5292) ou leur carte de résident permanent, leur passeport, leur dossier scolaire de la dernière école fréquentée et leur dossier médical. On vous demandera peut-être aussi de présenter leur dossier d'immunisation.

Formation continue

Au Canada, l'apprentissage est un processus continu et bon nombre de Canadiennes et de Canadiens continuent d'étudier même à l'âge adulte. L'éducation des adultes n'est pas gratuite. Des prêts pour les étudiants sont offerts par les établissements financiers, le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux. Les formulaires de demande sont disponibles dans la plupart des établissements d'enseignement postsecondaire. Vous pouvez suivre une formation en vue d'occuper un nouvel emploi ou d'améliorer les compétences que vous avez déjà. Vous pouvez également faire l'apprentissage d'un métier. Pour bien des métiers, les qualifications exigées sont différentes d'une province à l'autre et vous devez obtenir un permis avant de pouvoir pratiquer. N'oubliez pas que certaines écoles canadiennes ne reconnaîtront pas un cours suivi ou un diplôme obtenu à l'extérieur du Canada.

Si vous voulez obtenir plus de renseignements sur la formation continue, communiquez avec le conseil ou la commission scolaire, le collège ou l'université de votre collectivité. Vous trouverez leur numéro de téléphone dans les pages jaunes de votre annuaire téléphonique sous les rubriques « Écoles », « Collèges » et « Universités ». Vous pouvez aussi obtenir une liste des établissements d'enseignement de votre région auprès d'un organisme d'aide aux immigrants.

Vous pouvez aussi vous tourner vers les associations professionnelles de la province où vous vivez pour obtenir des renseignements sur les compétences professionnelles.

Pour en savoir plus...

D'autres sources d'information :

- le ministère de l'Éducation de votre province;
- les conseils ou commissions scolaires;
- les universités et collèges communautaires;
- les associations professionnelles;
- les organismes d'aide aux immigrants.

Fiscalité

Les résidents canadiens profitent de programmes qui sont payés à l'aide de leurs taxes et leurs impôts et des sommes ou cotisations retenues sur leur salaire. Ces programmes comprennent l'aide sociale pour les personnes dans le besoin, l'assurance-emploi pour les travailleurs qui ont perdu leur emploi, l'indemnisation des accidentés du travail pour les personnes qui se blessent au travail et les pensions de vieillesse pour les citoyens de 65 ans et plus.

Impôt sur le revenu

Les Canadiennes et les Canadiens paient diverses sortes de taxes. Les impôts sur le revenu sont utilisés par les gouvernements pour fournir des services comme le réseau routier, les écoles et les soins de santé. Tous les résidents du Canada sont soumis à l'impôt sur le revenu. Chaque année, vous devez produire une déclaration de revenus et de prestations pour informer le gouvernement du montant d'argent que vous avez gagné et du montant d'impôt que vous avez payé. L'impôt est déduit automatiquement de la majeure partie de vos revenus. Si vous en avez trop payé, vous aurez droit à un remboursement. Si vous en avez payé trop peu, vous devrez payer la différence.

Il est extrêmement important de remplir une déclaration de revenus. Vous devez en produire une tous les ans pour être admissible aux diverses prestations gouvernementales, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Vous pouvez obtenir les formulaires dont vous avez besoin pour remplir votre déclaration de revenus fédérale dans les bureaux de poste ou les bureaux de services fiscaux de l'Agence du revenu du Canada. Celle-ci publie à l'intention des nouveaux arrivants plusieurs documents qui peuvent vous être utiles (composez le **1-800-959-3376** pour en obtenir un exemplaire ou consultez le www.arc.gc.ca/formulaires). De plus, dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, des bénévoles peuvent vous aider gratuitement à remplir votre déclaration de revenus. La date limite pour produire votre déclaration de revenus est le 30 avril de chaque année. N'oubliez pas que si vous avez habité au Québec durant l'année, vous devrez remplir en plus une déclaration de revenus provinciale distincte.

Épargne libre d'impôt

Chacun a ses propres rêves, et le Canada offre plusieurs moyens d'épargner de l'argent en vue de les réaliser. Un de ces moyens est le Compte d'épargne libre d'impôt (CELI). Vous pouvez économiser jusqu'à 5 000 \$ par année en ouvrant un de ces comptes dans une banque ou un autre établissement financier. Le revenu ou l'intérêt de placement que vous gagnez dans un CELI est libre d'impôt, contrairement au revenu que vous gagnez sur de l'argent investi à la bourse ou dans des obligations d'épargne. Vous pouvez également retirer votre argent au moment où vous le désirez sans payer d'impôt. Pour en savoir davantage sur le CELI, visitez le www.celi.gc.ca ou parlez à un conseiller de votre banque.

Un autre mode d'épargne que les Canadiens utilisent en vue de leur retraite est le Régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Les REER sont enregistrés auprès du gouvernement fédéral et ont pour but d'aider les gens à accumuler de l'argent qui viendra s'ajouter au montant qu'ils tireront de leur pension de retraite et de l'allocation de vieillesse du gouvernement fédéral.

Le fait de cotiser à un REER permet de reporter l'impôt. La plupart des gens conservent leur argent dans un REER jusqu'à la retraite. À l'âge de 71 ans, les REER prennent la forme de régimes de revenu de retraite qui commencent à vous verser de l'argent. Pour en savoir plus sur les REER et sur les conditions dans lesquelles vous pouvez retirer de l'argent sans pénalité, rendez-vous au site Web de l'Agence du revenu du Canada au www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/tpcs/svng-plns/menu-fra.html.

Autres taxes

Chaque fois que vous achetez quelque chose, la taxe sur les produits et services (TPS) s'ajoute au prix indiqué. Ceci s'applique autant à l'achat d'une paire de bas qu'à l'achat d'une nouvelle maison. Vous devez également payer une taxe de vente provinciale (TVP), qui varie d'une province à l'autre. Si vous êtes propriétaire d'une maison, vous devrez aussi payer des taxes foncières et des taxes scolaires. Pour plus de renseignements sur ces taxes, communiquez avec votre conseil ou commission scolaire ou votre administration municipale.

Pour en savoir plus...

Communiquez avec :

- l'Agence du revenu du Canada;
- le ministère du Revenu de votre province;
- le conseil ou la commission scolaire de votre localité, dont vous trouverez tous les numéros dans l'annuaire téléphonique.

Vivre au Canada : aide-mémoire

Pour vous aider à vous rappeler toutes les choses importantes que vous devez faire, en ordre de priorité, nous avons préparé un aide-mémoire. Nous espérons qu'il vous sera utile.

Dans les premières semaines

Vous devrez :

- changer votre argent en dollars canadiens;
- trouver un logement temporaire;
- vous munir de pièces d'identité;
- vous inscrire à un régime privé d'assurance maladie;
- vous procurer une carte de la région et vous renseigner sur les moyens de transport offerts dans votre région;
- obtenir un annuaire téléphonique;
- communiquer avec un organisme d'aide aux immigrants de votre collectivité;
- remplir les formulaires pour obtenir une carte d'assurance sociale et une carte d'assurance maladie.

Dans les premiers mois

Vous devrez probablement :

- trouver un logement permanent;
- faire installer le téléphone à votre domicile;
- inscrire vos enfants à l'école;
- trouver un médecin de famille;
- faire vacciner vos enfants;
- ouvrir un compte dans une banque;
- chercher un emploi;
- noter et conserver sur vous votre adresse et votre numéro de téléphone;

- essayer de vous faire des amis;
- vous renseigner pour savoir où se trouve le centre d'évaluation des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) dans votre collectivité et vous inscrire à des cours de langue;
- présenter une demande pour la prestation fiscale canadienne pour enfants; appeler le **1-800-387-1194**;
- présenter une demande pour le crédit pour la TPS/TVH; utiliser le formulaire RC151, *Demande du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)*, qui se trouve dans la pochette arrière du présent guide, ou appeler le **1-800-959-1954** pour plus de renseignements.


Au cours de la première année

Vous pourriez vouloir :

- obtenir un permis de conduire valide;
- améliorer votre connaissance de la langue d'usage;
- vous inscrire à des cours de formation continue (cours pour adultes);
- prendre du temps pour vous-même et participer à des activités communautaires;
- apprendre à connaître vos droits et vos responsabilités en vertu des lois canadiennes;
- vous renseigner sur votre droit de demander la citoyenneté canadienne après trois ans de résidence au Canada.

Services de base

Site Web et Téléc centre de Citoyenneté et Immigration Canada

 Le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) se trouve à l'adresse www.cic.gc.ca.

Il fournit :

- des renseignements généraux sur les programmes et les services en matière d'immigration et de citoyenneté;
- des renseignements généraux sur votre demande (État d'avancement de votre demande);
- des trousse de demande et d'information faciles à télécharger (Trouver un formulaire de demande ou un guide);
- de l'aide pour calculer les frais exigibles (Calcul de vos frais de demande).

Si vous n'avez pas accès à Internet, vous pouvez obtenir les mêmes renseignements auprès du Téléc centre de CIC :

- au Canada, composez sans frais le **1-888-242-2100**;
- si vous souffrez d'un trouble de l'ouïe ou de la parole et utilisez un appareil de télécommunication pour sourds (ATS), un service d'ATS vous est offert de 8 h à 16 h, heure de votre localité, au **1-888-576-8502** (au Canada seulement).

Pour obtenir de l'information sur votre demande par téléphone, vous devez avoir votre numéro d'identification de client immigrant à portée de main.

Le service téléphonique automatisé du Téléc centre est disponible sept jours sur sept, 24 heures sur 24. Il fournit de l'information préenregistrée sur de nombreux programmes de citoyenneté et d'immigration. Si vous disposez d'un téléphone à clavier, l'utilisation du service automatisé est simple.

Voici comment procéder :

1. Un message préenregistré vous demandera de faire le 1 ou le 2 pour choisir la langue (anglais ou français).
2. Le message préenregistré vous donnera une liste de sujets; choisissez celui qui correspond aux renseignements dont vous avez besoin. Il suffit de faire l'étoile [*] pour réentendre la liste.

3. Pendant les heures ouvrables (du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, heure locale) partout au Canada, faites le « 0 » pour parler à un agent du Télécentre.
4. Après avoir fait le « 0 », faites le « 1 » si votre question concerne la citoyenneté ou le « 2 » si elle concerne l'immigration.

Trouver des services offerts aux nouveaux arrivants dans votre région

Le Canada compte des centaines d'organismes qui aident les nouveaux arrivants à s'y établir. Bon nombre d'entre eux sont des associations et organisations multiculturelles. C'est pourquoi ils peuvent vous aider de bien des façons. Ils peuvent vous offrir des cours de langue, ou vous aider à trouver un logement ou un emploi. Ils peuvent aussi offrir un soutien aux femmes, aux enfants et aux familles qui sont aux prises avec la violence familiale. Certains de ces organismes fournissent des services en français, en anglais ou dans votre langue maternelle, ce qui peut être utile au cours des premiers mois suivant votre arrivée. Vous trouverez l'adresse et le numéro de téléphone de bon nombre de ces organismes à la page consacrée aux services pour les nouveaux arrivants du site Web de Citoyenneté et Immigration Canada, à l'adresse www.servicespourlesnouveauxarrivants.cic.gc.ca

Services d'établissement

Citoyenneté et Immigration Canada finance des services d'établissement en français, en anglais et parfois dans d'autres langues. Ces services sont offerts aux nouveaux arrivants par l'intermédiaire de conseils ou commissions scolaires, de collèges communautaires et d'organismes d'aide aux immigrants, et ce, partout au Canada. La Colombie-Britannique, le Manitoba et le Québec sont responsables de la conception, de la prestation et de l'administration des services d'établissement. Tous ces efforts ont pour but d'aider les nouveaux arrivants à réussir et à participer à la société canadienne. Le présent guide ne traite pas des services offerts par les provinces. Pour obtenir plus de renseignements sur les programmes et les services d'établissement offerts aux nouveaux arrivants dans les provinces, consultez leurs sites Web respectifs. Les établissements religieux, les groupes communautaires, les associations ethniques et les organismes d'aide aux immigrants qui peuvent vous aider sont probablement situés dans votre quartier. Vous pouvez trouver leur numéro de téléphone dans l'annuaire téléphonique local ou sur Internet.

Programme d'établissement

Le Programme d'établissement du gouvernement fédéral a pour but de :

- répondre à vos besoins d'établissement immédiats;
- vous diriger vers les services économiques, sociaux, médicaux, culturels, éducatifs et récréatifs;
- vous fournir de l'information sur des sujets d'intérêt quotidien tels que les banques, vos achats et la gestion de votre ménage;
- vous procurer des services d'interprétation et de traduction, au besoin;
- vous offrir des services liés à l'emploi.

Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)

Le gouvernement fédéral met en œuvre le programme CLIC à l'intention des immigrants adultes dans le but :

- d'évaluer votre connaissance du français ou de l'anglais, par l'intermédiaire des centres d'évaluation CLIC;
- de vous diriger vers un fournisseur de formation linguistique du programme CLIC, par l'intermédiaire des centres d'évaluation;
- de vous offrir, par l'intermédiaire des conseils ou commissions scolaires, des collèges et des organismes communautaires, des cours de langue à temps plein, à temps partiel, le soir ou la fin de semaine, et d'autres cours adaptés à vos besoins;
- de vous offrir des services d'aide au transport et de garde d'enfants, au besoin.

Nota : Des programmes et des services comparables sont offerts au Manitoba, en Colombie-Britannique et au Québec sous des noms différents.

Services gouvernementaux

Les principaux numéros de téléphone des ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux, ainsi que des administrations municipales ou régionales se trouvent dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique local. Certains sont présentés par ministère, et d'autres, par service. Les numéros les plus fréquemment utilisés, incluant les numéros d'information générale, figurent souvent au début de chaque section.

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un programme ou un service du gouvernement fédéral, composez le numéro sans frais d'information sur le gouvernement du Canada : **1-800-O-Canada (1-800-622-6232)**. Sur Internet, l'adresse est la suivante : www.canada.gc.ca.

En conclusion

Nous espérons que ce guide vous a permis de mieux comprendre ce que cela signifie de vivre au Canada. Notre objectif était à la fois de vous fournir des renseignements pratiques et de vous donner une idée des valeurs et des convictions qui nous unissent en tant que Canadiens et en tant que pays. Au fil des années qui s'écouleront avant que vous puissiez obtenir la citoyenneté canadienne, nous espérons sincèrement que ces renseignements vous aideront à vous sentir chez vous, et à ressentir un sentiment spécial d'appartenance. Nous sommes un pays de nouveaux arrivants et nous vous souhaitons la bienvenue dans notre grande famille.

« J'ai obtenu la citoyenneté canadienne et j'en suis fière, heureuse et chanceuse. J'étais tellement reconnaissante envers le Canada. Je n'avais pas véritablement eu d'enfance, et voilà que j'entreprenais une autre période de ma vie. Je crois que tous les Canadiens devraient être fiers. Même si ma peau est d'une couleur différente, j'ai des droits. Je suis Canadienne. »

Channa Som, survivante des massacres des Khmers rouges au Cambodge

« Pour moi, le Canada représente une mosaïque unique d'éléments divers et de gens qui viennent de partout. C'est une création que le monde entier, et nous-mêmes, devons chérir et garder bien vivante. »

Serge Radchuk, originaire de l'Ukraine

« Je n'oublierai jamais l'agent d'immigration que j'ai rencontré à Dorval. Il arborait une énorme moustache d'un roux flamboyant. Cet homme s'est tourné vers moi et m'a dit spontanément : « Bienvenue au Canada ». Je lui fus si reconnaissant d'avoir senti que j'avais besoin d'être rassuré et de savoir qu'il allait être compréhensif face à mon état de nervosité. »

Hubert de Santana, originaire du Kenya

