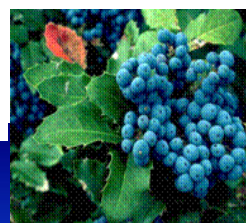
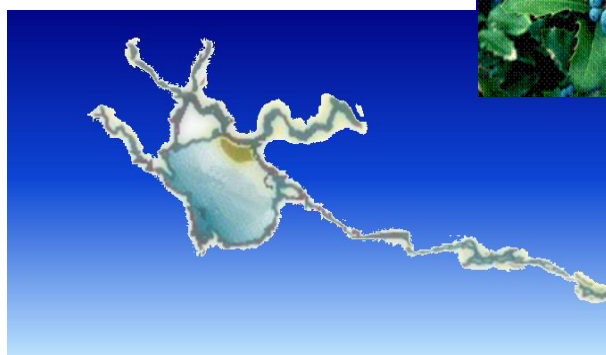




Guide d'accueil à l'intention des personnes immigrantes

Bienvenue...



...au Saguenay—Lac-Saint-Jean



Partenaires financiers :

**Immigration
et Communautés
culturelles**

Québec

Avec la participation
d'Emploi-Québec

<i>Table des matières</i>		<i>Page</i>
1. Mot de bienvenue		8
2. Organismes offrant des services aux personnes immigrantes		9
2.1 Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)		9
2.1.1 Rôle général		9
2.1.2 Francisation		9
2.1.3 Évaluation de la formation		10
2.1.4 Service d'information sur les professions réglementées (SIPR)		10
2.1.5 Service d'accompagnement des nouveaux arrivants		11
2.1.6 Regroupement familial et parrainage		11
2.2 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)		12
2.2.1 Service à la clientèle		12
2.2.2 Carte de résident permanent		12
2.2.3 Citoyenneté		13
2.2.4 Parrainage		14
2.2.5 Prêts de transport		
2.3 Service externe de main d'œuvre (SEMO-Saguenay)		15
2.3.1 Services d'accompagnement des nouveaux arrivants		16
2.3.2 Services d'employabilité		16
2.3.3 Services de jumelage		17
2.3.4 Services d'interprète		17
2.4 Francisation		17
2.4.1 Le MICC		17
2.4.2 Le Centre linguistique du Cégep de Jonquière		17
2.4.3 École de langue française et de culture québécoise de l'UQAC		17
2.4.4 Les commissions scolaires		18
2.5 Associations multiculturelles		19
2.5.1 Corporation Intégration Saguenay—Lac-St-Jean		19
2.5.2 Association des étudiants internationaux de l'UQAC		19

<i>Table des matières</i>	<i>Page</i>
3. Services gouvernementaux	19
3.1 Information et Communication	20
3.1.1 Communication-Québec	20
3.1.2 Gouvernement du Canada	20
3.1.3 L'annuaire téléphonique	20
3.1.4 Que faire en cas d'urgence?	21
a) Service de police	21
b) Urgence 9-1-1	21
c) Centre anti-poison	22
3.1.5 Services postaux	22
3.2 Droits de la personne	22
3.2.1 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Québec)	22
3.2.2 Commission canadienne des droits de la personne	23
3.3 Loi sur la protection du consommateur	23
3.4 Aide juridique	23
4. Éducation	24
4.1 Inscription à l'école	24
4.2 Aide financière aux études	25
4.3 Services de garde à l'enfance	26
4.3.1 Centres de la petite enfance (CPE)	26
4.3.2 Service de garde en milieu familial	26
4.3.3 Garderie en milieu scolaire	26
5. Emploi	27
5.1 Services offerts par le gouvernement du Québec	27
5.1.1 Centre local d'emploi (CLE)	27
a) Emploi-Québec	27
b) Sécurité du revenu — Assistance-emploi	27
5.1.2 Commission des normes du travail	28
5.1.3 Commission de la Santé et de la sécurité au travail	29

<i>Table des matières</i>	<i>Page</i>
5.2 Services offerts par le gouvernement du Canada	30
5.2.1 Numéro d'assurance social	30
5.2.2 Assurance-emploi	31
6. Impôts, taxes et allocations	32
6.1 Revenu Québec	32
6.1.1 Déclaration de revenus	32
6.1.2 Crédit de la TVQ	33
6.2 Agence de revenu du Canada (ARC)	33
6.2.1 Déclaration de revenus	33
6.2.2 Crédit de la TPS	34
6.3 Allocations familiales	34
6.3.1 Prestation fiscale canadienne pour les enfants (PFCE)	34
6.3.2 Allocations familiales de la Régie des rentes du Québec (RRQ)	34
7. Santé et services sociaux	35
7.1 Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	35
7.1.1 Carte d'assurance maladie (carte soleil)	35
7.1.2 Assurance médicaments	35
7.2 Centres hospitaliers	36
7.3 Centres locaux de services communautaires (CLSC)	37
7.3.1 Ligne Info-Santé	37
7.3.2 Services de santé offerts dans les CLSC	37
7.3.3 Ligne Info-Social	37
7.4 Autres services de santé	38
7.4.1 Cliniques médicales, dentistes, optométristes	38
7.4.2 Planification familiale	38
7.4.3 Ligue <i>La Leche</i>	39
7.4.4 Jonquière-Medic	39

<i>Table des matières</i>	<i>Page</i>
7.5 Loi de la protection de la jeunesse —	39
Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)	
7.5.1 Centres jeunesse	39
7.5.2 Maisons d’hébergement pour jeunes	39
7.6 Autres services sociaux	40
7.6.1 Violence conjugale	40
7.6.2 Centre d’hébergement pour femmes	41
7.6.3 Services d’écoute téléphonique	42
8. Se loger au Saguenay—Lac-St-Jean	42
8.1 Le bail	43
8.2 S’installer dans un nouvel appartement / une nouvelle maison	44
8.2.1 Dépenses d’énergie : gaz, électricité, mazout	44
8.2.2 Service téléphonique	45
8.2.3 Connexion à Internet	45
8.2.4 Services de cablôdistribution	45
8.4 La Régie du logement (RDL)	45
8.5 La Société d’habitation du Québec (SHQ)	46
8.5.1 Habitations à loyer modique (HLM)	46
8.5.2 Allocation-logement	46
8.6 Assurance-habitation	47
8.7 Lors d’un déménagement — changement d’adresse	47
9. Conduire au Québec	48
9.1 La Société d’assurance automobile du Québec (SAAQ)	48
9.1.1 Permis de conduire	48
9.1.2 Immatriculation	49
9.2 Assurance-responsabilité obligatoire	49
9.3 Écoles de conduite	49

<i>Table des matières</i>	<i>Page</i>
10. Services municipaux	49
10.1 Services offerts par les villes	49
10.2 Services des loisirs	50
10.3 Bibliothèques municipales	50
11. Services de transport	50
11.1 Transport en commun	50
11.2 Service de transport interurbain	50
11.3 Covoiturage	51
11.4 Le train	51
11.5 L'avion	51
12. Services financiers	51
12.1 Acheter une assurance	51
12.2 Institutions financières	52
12.3 Services budgétaires	52
12.4 Meubles usagés	52
13. Se préparer pour l'hiver	52
13.1 Déneigement	52
13.2 Voiture	53
13.3 Entretien pour la maison	53
14. Foi et religion	53
15. Sites internet à consulter	53

REMERCIEMENT

Ce « Guide d'accueil à l'intention des personnes immigrantes » arrivant au Saguenay—Lac-St-Jean a été rendu possible grâce à la collaboration de plusieurs partenaires. Tout d'abord, nous devons souligner le soutien financier obtenu de la Conférence régionale des élus (CRÉ) et du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) dans le cadre de l'Entente spécifique de régionalisation de l'immigration.

Afin de s'assurer de la pertinence des informations contenues dans le présent guide, nous avons mis sur pied un comité de lecture composé des personnes suivantes : Louise-Hélène Bédard (MICC), Clara Demers (SEMO), Monique Desbiens (Communication-Québec), Andrée Duchesne (SEMO), Marlène Dumais (CRÉ), Jeanne-d'Arc Landry (bénévole), Francine Lemieux (SEMO), Eliecer Peña (bénévole), Jo-Ann Prébinski (Centre Linguistique) et Hubert Troestler (MICC). Merci à toutes ces personnes qui ont permis la réalisation du guide grâce à leurs précieux conseils.

Pour les traductions en anglais et en espagnol du guide, nous avons pu compter sur une équipe exceptionnelle soit : Wilson Angarita, Andrée Duchesne, Elsa Rosalia Millan, Eliecer Peña, Flor Ayde Quitian et Cecilia Ruiz. De plus, nous devons souligner que les deux versions ont été révisées par Charlene MacPherson et Thérèse Villeneuve du Centre linguistique du CEGEP de Jonquière. Enfin, un merci spécial à Mélanie Lavoie pour son aide lors de la mise en page.

En terminant, nous désirons remercier tous ceux et celles qui ont collaboré de près ou de loin à la conception et à la réalisation de ce guide. Bonne lecture.

La corporation SEMO-Saguenay

N.B. La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes, et ce, dans le but d'alléger le texte.

1. MOT DE BIENVENUE

Chers(ères) amis(es),

Il me fait plaisir de joindre ma voix à celles des gens de ma région pour vous souhaiter la plus cordiale des bienvenues au Saguenay—Lac-St-Jean.

Vous découvrirez ici, à coup sûr, une population chaleureuse et accueillante. Les mots cordialité, entraide et solidarité se conjuguent en harmonie et prennent tout leur sens. Afin de vous accompagner dans la découverte de cette belle région, votre chez-vous, d'apprécier son hospitalité proverbiale et sa culture originale, de vous familiariser avec sa nature exceptionnelle, nous avons rédigé à votre intention ce Guide d'accueil.

Vous y trouverez une mine d'informations et de conseils qui faciliteront vos premiers pas. Il vous fournira des renseignements sur l'éventail de services et de programmes gouvernementaux disponibles et comment y avoir accès. Vous pourrez vous y familiariser avec les lois canadiennes et québécoises vous protégeant, vous et votre famille. Vous y dénicherez des indications sur l'accès aux services de santé, d'éducation et de soutien à l'emploi ou, tout simplement, comment entrer en relation avec les nombreux services d'aides-conseils.

Ce guide simplifié saura répondre à vos attentes...et bien davantage. Il devient votre porte d'entrée sur votre nouveau milieu de vie. Conservez-le précieusement et utilisez-le, il vous rendra de nombreux services.

Bernard Généreux

Président

*Conférence régionale des élus (CRÉ)
du Saguenay—Lac-St-Jean*

2. ORGANISMES OFFRANT DES SERVICES AUX PERSONNES IMMIGRANTES

2.1 Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

2.1.1 Rôle général

Pour toute question concernant l'immigration, l'intégration et l'accueil des nouveaux arrivants au Québec, communiquer avec le personnel du MICC. Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Il est préférable d'appeler avant de se présenter afin de prendre un rendez-vous.



Bureau du Saguenay–Lac-Saint-Jean

3885, boulevard Harvey, bureau 206
Jonquière (Québec) G7X 9B1

 (418) 695-8144  (418) 695-8162

Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec

Édifice Bois-Fontaine
930, Chemin Ste-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4

 (418) 643-1435 ou 1 888 643-1435  (418) 646-0783

Courriel: direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

2.1.2 Francisation

Le français est la langue officielle du Québec. C'est un outil indispensable pour travailler, faire des affaires, fonctionner dans la vie quotidienne, participer à la vie sociale, civique et culturelle et aider les enfants à réussir.

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles offre des cours d'apprentissage du français aux personnes immigrantes. Des mesures de soutien financier pour faciliter la formation en français peuvent être allouées aux nouveaux arrivants.

Tous les immigrants doivent faire une demande d'admission par courrier pour la francisation. Pour obtenir les formulaires:

En français : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/>

installation/cours-francais.html

En anglais : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/anglais/settlement/french-course.html>

En espagnol : http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/espagnol/instalarse/curso_frances.html

Ces formulaires sont aussi offerts aux bureaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Une fois remplie, la demande doit être envoyée à l'adresse suivante :

**Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Registraire central**

800, boulevard de Maisonneuve Est, bureau 200
Montréal (Québec) H2L 4L8

2.1.3 Évaluation de la formation

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles peut faire l'évaluation de la formation acquise à l'étranger pour aider les personnes immigrantes à intégrer le marché de l'emploi québécois ou à poursuivre des études au Québec.

L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec est un document qui indique par rapport au système scolaire québécois et à ses principaux diplômes (ou repères scolaires) à quoi correspondent les études effectuées hors du Québec. Il s'agit donc d'une comparaison générale entre deux systèmes éducatifs officiels. *L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* a une portée indicative. Cette opinion d'experts n'engage ni les employeurs, ni les ordres professionnels, ni les établissements d'enseignement qui peuvent évaluer la formation selon des méthodes et des critères qui leur sont propres.

Le formulaire de demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est offert aux bureaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

2.1.4 Service d'information sur les professions réglementées (SIPR)

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a mis sur pied le *Service d'information sur les professions réglementées* (SIPR) pour informer les personnes immigrantes et les aider dans le processus d'admission aux professions régies par les ordres professionnels.

Pour joindre le *Service d'information sur les professions réglementées* :

255, boulevard Crémazie Est, 8^e étage, bureau 8.01

Montréal (Québec) H2M 1M2

☎ (514) 864-9191

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/installation/service-sipr

2.1.5 Service d'accompagnement des nouveaux arrivants

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles offre aux personnes immigrantes un service personnalisé d'accompagnement. Ce service consiste en un soutien individuel adapté aux besoins des nouveaux arrivants pour leur permettre une meilleure prise en charge dans leur démarche d'intégration.

L'accompagnement vise à aider le nouvel arrivant à bien évaluer ses besoins pour qu'il puisse ensuite identifier les moyens et les outils qui lui permettront d'atteindre ses objectifs d'intégration. L'accompagnement comprend aussi la possibilité d'un suivi auprès du nouvel arrivant afin de s'assurer du succès de ses démarches et lui apporter l'encouragement et le soutien nécessaire pour les poursuivre.

Ce service est offert aux bureaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

2.1.6 Regroupement familial et parrainage

Selon certaines conditions, un citoyen canadien ou un résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut parrainer un proche parent en s'en portant garant si celui-ci appartient à la catégorie du regroupement familial soit son époux, son conjoint de fait ou son partenaire conjugal de 16 ans ou plus, son enfant à charge, un enfant qu'il a l'intention d'adopter, son père, sa mère, son grand-père ou sa grand-mère et, enfin, sa sœur, son frère, sa nièce, son neveu ou son petit-enfant, en autant que cette personne soit orpheline, âgée de moins de 18 ans et qu'elle ne soit ni mariée ni conjoint de fait.


Une fois la demande de parrainage acceptée par Citoyenneté et Immigration Canada elle est directement transmise au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles qui envoie alors une trousse de demande d'engagement à la personne qui demande le parrainage.

Il est possible d'obtenir des renseignements sur le parrainage aux bureaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

2.2 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

2.2.1 Service à la clientèle


Pour de l'information sur les programmes de citoyenneté et d'immigration :

 **1 888 242-2100 (au Canada seulement)**

Des agents bilingues (français et anglais) sont à votre disposition du **lundi au vendredi, de 8 h à 16 h, heure locale**. Visiter le site Internet au www.cic.gc.ca pour l'information la plus à jour ou pour **commander des formulaires**.

Le bureau de CIC le plus près est situé au :

320, rue St-Joseph Est RC-118
Québec (Québec) G1K 8G5


Le personnel du CIC ne répond aux questions que les lundi, mardi et jeudi matin entre 10 h et 12 h. Il est essentiel d'avoir un rendez-vous à tout autre moment pour pouvoir parler à un fonctionnaire. Composer le  **1 888 242-2100** pour obtenir un rendez-vous.

2.2.2 Carte de résident permanent

La **carte de résident permanent** (carte RP) est une carte plastifiée de format portefeuille qui remplace la Fiche relative au droit d'établissement (IMM 1000) aux fins de déplacement. Depuis le 31 décembre 2003, la carte RP est le document **que les résidents permanents, souhaitant rentrer au Canada à bord d'un transporteur commercial** (avion, bateau, train ou autocar), **doivent présenter afin de prouver leur statut**.

Tout résident permanent du Canada ayant obtenu ce statut avant juillet 2002 peut en faire la demande auprès du CIC en remplissant le formulaire requis et en payant les droits. Il est préférable de compter de 3 à 6 mois avant de la recevoir. Les formulaires sont disponibles sur le site Internet du CIC.

Pour de l'information sur la carte de résident permanent (carte RP) :

 **1 800 255-4541 (au Canada seulement)**

2.2.3 Citoyenneté

Les conditions pour devenir citoyen canadien sont les suivantes :

- ✦ avoir 18 ans ou plus;
- ✦ être un résident permanent du Canada;

-
- ✦ avoir vécu au Canada pendant au moins trois des quatre années précédant l'envoi de la demande;
 - ✦ être en mesure de communiquer en français ou en anglais;
 - ✦ avoir des connaissances sur le Canada;
 - ✦ connaître les droits et responsabilités liés à la citoyenneté.

Un enfant (de moins de 18 ans) doit être un résident permanent du Canada pour être admissible à la citoyenneté canadienne. Pour présenter une demande au nom d'un enfant, au moins l'un des parents doit être déjà citoyen ou demander la citoyenneté conjointement pour la famille. Il n'est pas exigé que les enfants aient vécu au Canada pendant trois ans pour avoir droit à la citoyenneté.

Trois étapes importantes dans le processus de citoyenneté :

1. Remplir un formulaire de demande et en payer les frais. À noter que les parents doivent remplir un formulaire pour leurs enfants. Les instructions accompagnant le formulaire de demande expliquent comment le remplir, comment payer les frais et quels documents et photographies fournir;
2. Examen de citoyenneté : Toute personne ayant entre 18 et 59 ans doit subir un examen de citoyenneté dans le cadre du processus d'octroi de la citoyenneté. Pour de plus amples renseignements sur cet examen, lire le guide d'étude *Regard sur le Canada* à l'adresse suivante:
www.cic.gc.ca/francais/citoyen/regard/regard-00.html
(en français)
www.cic.gc.ca/english/citizen/look/look-00e.html (en anglais);
3. La prestation du serment de citoyenneté et la remise du certificat constituent la dernière étape du processus d'obtention de la citoyenneté. Elles ont lieu dans le cadre d'une **cérémonie de citoyenneté**, habituellement présidée par un juge de la citoyenneté.

2.2.4 Parrainage

Les citoyens canadiens et résidents permanents de 18 ans et plus qui vivent au Canada peuvent parrainer des proches parents ou des membres de leur famille qui désirent devenir résidents permanents du Canada. Le répondant doit promettre de subvenir aux besoins du parent ou du ou des membres de la famille qui l'accompagnent durant trois à dix ans afin de les aider à s'établir au Canada.

Il est possible de parrainer des parents ou des membres de la famille qui

se trouvent à l'étranger s'ils sont des :

- ✦ époux, conjoints de fait ou partenaires conjugaux âgés de 16 ans ou plus;
- ✦ parents et grands-parents;
- ✦ enfants à charge, y compris les enfants adoptés;
- ✦ enfants âgés de moins de 18 ans que le répondant a l'intention d'adopter;
- ✦ enfants en tutelle;
- ✦ frères, sœurs, neveux, nièces ou petits-enfants qui sont orphelins, âgés de moins de 18 ans, qui ne sont pas mariés ou ne sont pas des conjoints de fait; ou
- ✦ il est également possible de parrainer un membre de sa parenté, peu importe son âge, si l'on a pas de tante, d'oncle ou de membre de sa famille qui correspond à la liste ci-dessus ou qui est déjà un citoyen canadien, un Indien ou un résident permanent.

Un fils ou une fille est un enfant à charge lorsqu'il :

- ✦ est âgé de moins de 22 ans et n'a pas d'époux ni de conjoint de fait;
- ✦ est un étudiant inscrit à temps plein qui n'a pas cessé de dépendre, pour l'essentiel, du soutien financier de l'un ou l'autre de ses parents à compter du moment où il a atteint l'âge de vingt-deux ans ou est devenu, avant cet âge, un époux ou conjoint de fait; ou
- ✦ dépendait déjà financièrement d'un parent en raison d'un handicap avant l'âge de 22 ans.

2.2.5 Prêts de transport

Les personnes immigrantes réfugiées à qui le CIC a octroyé un prêt pour payer des frais médicaux ou de transport ont reçu une copie du contrat les liant au CIC. Elles doivent commencer à le rembourser trente jours après leur arrivée au Canada et les modalités de remboursement, selon le montant du prêt, sont indiquées dans le tableau ci-après.

- ✦ Il est recommandé d'envoyer une photocopie du ou des contrat(s) avec le premier paiement.
- ✦ Il ne faut jamais envoyer de l'argent comptant.
- ✦ Il est possible de faire parvenir des chèques post-datés mais le CIC ne peut faire des prélèvements automatiques d'un compte bancaire.
- ✦ Ne pas oublier d'inscrire le numéro du contrat de prêt (il est en haut à droite) sur chaque chèque de remboursement. Les chèques doivent être faits à l'ordre du **Receveur général du Canada**.

Pour toute information supplémentaire, composer le ☎ **1 800 667-7301** entre 8 h 30 et 16 h 30, du lundi au vendredi. Service en français et en anglais.

Les chèques doivent être envoyés à :

Citoyenneté et Immigration Canada

Service de comptabilité des recettes

300, rue Slater, 3^{ème} étage, Section D

Ottawa (Ontario) K1A 1L1

Montant du prêt	Délai pour payer à partir de la date d'arrivée au Canada	L'intérêt commence à être calculé
Moins de 1 200 \$	12 mois (1 an)	Après 1 an
1 200 \$ - 2 400 \$	24 mois (2 ans)	Après 2 ans
2 400 \$ - 3 600 \$	36 mois (3 ans)	Après 3 ans
3 600 \$ - 4 800 \$	48 mois (4 ans)	Après 3 ans
4 800 \$ et plus	60 mois (5 ans)	Après 3 ans

2.3 Service externe de main d'œuvre (SEMO-Saguenay)

SEMO-Saguenay est une corporation sans but lucratif existant depuis 1982 qui a pour mission d'offrir aux personnes immigrantes des services adaptés et personnalisés de préparation, d'insertion et de maintien en emploi. Cet organisme est également responsable de l'accompagnement des personnes immigrantes réfugiées depuis 1998. Les services offerts par SEMO-Saguenay s'adressent aux personnes immigrantes ayant le statut de résident permanent ou détenant un visa de travail.

Prenez rendez-vous !

Pour rencontrer un(e) intervenant(e), **il est essentiel d'obtenir un rendez-vous avant de se présenter** au SEMO et d'être ponctuel afin de s'assurer de recevoir toute l'attention nécessaire.

Les intervenant(es) parlent français, anglais et espagnol.

SERVICE EXTERNE DE MAIN-D'ŒUVRE DU SAGUENAY

2655, boul. du Royaume Bureau 530 Jonquière (Québec) ☎ (418) 548-3906 📠 (418) 548-1667	371, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 1S8 ☎ (418) 543-3990 📠 (418) 543-2997	Projet SRILAC 100, rue Saint-Joseph Bureau 102 Alma (Québec) G8B 7A6 ☎ (418) 668-0481 📠 (418) 668-0481
Heures d'ouverture		
De septembre au 23 juin		8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30
Horaire d'été		8 h à midi et 13 h à 16 h

2.3.1 Services d'accompagnement des nouveaux arrivants

- ↳ Accueil et aide à l'installation physique et matérielle des réfugiés;
- ↳ Inscription scolaire ou en garderie;
- ↳ Inscription auprès des différents programmes et ministères (allocations familiales, Sécurité du Revenu, Emploi-Québec etc...);
- ↳ Séances d'information sur les lois et services disponibles au Québec.

2.3.2 Services d'employabilité

Le SEMO offre des services de préparation et d'intégration en emploi qui incluent :

- ↳ Aide à la préparation d'un curriculum vitae;
- ↳ L'évaluation individuelle des besoins pour l'intégration au marché du travail régional;
- ↳ Présentation du marché du travail régional;
- ↳ Préparation à l'entrevue d'emploi;
- ↳ Visites d'entreprises et journées d'observation, au besoin;
- ↳ Ateliers d'information sur les démarches de recherche d'emploi;
- ↳ Encadrement individualisé dans les recherches d'emploi;
- ↳ Sollicitation et sensibilisation des entreprises;
- ↳ Soutien à l'intégration en recherche d'emploi.

2.3.3 Services de jumelage

- ✦ Jumelage avec des familles d'origine québécoise;
- ✦ Cette activité s'étend sur une période d'un an et a pour but de faciliter l'intégration des personnes immigrantes en permettant l'apprentissage du français et la compréhension de la société québécoise.

2.3.4 Services d'interprète

- ✦ Accompagnement, référence et service d'interprète, au besoin;
- ✦ Traduction de courts documents, au besoin.

www.semo-saguenay.ca/

2.4 Francisation

2.4.1 MICC

Le MICC offre la possibilité à tous les résidents permanents ayant obtenu leur statut depuis moins de cinq (5) ans de suivre des cours de français sans aucuns frais. Pour plus d'informations, communiquer avec le bureau du MICC (les coordonnées se trouvent en page 9).

2.4.2 Le Centre linguistique du CÉGEP de Jonquière

Depuis plus de trente ans, le Centre linguistique du CÉGEP de Jonquière se consacre à l'enseignement des langues. Un personnel enseignant chevronné et dévoué aide à mettre sur pied une panoplie de services de formation adaptés aux besoins particuliers de chaque groupe ou de chaque individu.

Centre linguistique du CÉGEP de Jonquière

2505, rue St-Hubert

Jonquière (Québec) G7X 7W2

☎ (418) 542-0352 ou 1800 622-0352 📠 (418) 542-3536

Courriel : centling@cjonquiere.qc.ca www.langues-jonquiere.ca

2.4.3 École de langue française et de culture québécoise de l'UQAC

Des cours de français sur mesure ou en immersion. Fondée en 1975.

École de langue française et de culture québécoise

Université du Québec à Chicoutimi

555, boulevard de l'Université

Chicoutimi (Québec) G7H 2B1

☎ (418) 545-5036 ou 1 888 545-5036

☎ (418) 545-5416

Courriel : elf@uqac.ca

http://elf.uqac.ca/

2.4.4 Les commissions scolaires

La région du Saguenay–Lac-Saint-Jean compte quatre commissions scolaires. Chacune d'elles offre la formation générale aux jeunes et aux adultes, ainsi que la formation professionnelle. Le Saguenay–Lac-Saint-Jean regroupe 146 établissements d'enseignement.

Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

36, rue Jacques-Cartier Est,

Chicoutimi (Québec) G7H 1W2

☎ (418) 698-5000 ☎ (418) 698-5262

www.csrsaguenay.qc.ca/

Le Centre Laure-Conan offre actuellement des cours de francisation le soir, du lundi au jeudi.

☎ (418) 698-5170.

Commission scolaire De La Jonquière

3644, rue Saint-Jules, C.P. 1600

Jonquière (Québec) G7X 7X4

☎ (418) 542-7551 ☎ (418) 542-2407

www.csjonquiere.qc.ca/index1.html

Le Centre de formation générale des adultes offre actuellement des cours de francisation à raison de quelques heures par semaine.

☎ (418) 547-4702 ☎ (418) 547-3374

Courriel : cfga-jonquiere@csjonquiere.qc.ca

Commission scolaire du Lac St-Jean

350, boul Champlain Sud

Alma (Québec) G8B 5W2

☎ (418) 669-6000 ☎ (418) 669-6016

www.cslacst-jean.qc.ca/

L'école Damase-Boulanger, située à Alma, peut offrir des cours de francisation selon la demande.

☎ (418) 669-6238 📠 (418) 669-6108

Commission scolaire du Pays-des-Bleuets

828, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L5

☎ (418) 275-4136 📠 (418) 275-1841

www.cspaysbleuets.qc.ca/

Le centre d'alphabétisation, situé à St-Félicien, peut offrir des cours de francisation selon la demande.

☎ (418) 679-5737 📠 (418) 679-3857

2.5 Associations multiculturelles

2.5.1 Corporation Intégration Saguenay—Lac-St-Jean

La *Corporation Intégration Saguenay—Lac-St-Jean* est une corporation sans but lucratif qui s'est donné pour but de faciliter l'intégration socio-économique des personnes immigrantes, par la sensibilisation, l'entraide, la concertation, la promotion et la défense des droits en vue de maximiser les chances d'intégration participative des membres.

☎ (418) 547-3457

2.5.2 Association des étudiants internationaux de l'UQAC (AEI)

L'AEI invite tous ceux et celles qui étudient à l'Université du Québec à Chicoutimi, à temps plein ou à temps partiel, à joindre ses rangs, peu importe leur nationalité.

Pour plus d'informations, consulter le site Internet :
www.uqac.quebec.ca/aeiuqac/

3. SERVICES GOUVERNEMENTAUX



Consulter les **pages bleues de l'annuaire** pour obtenir les numéros de téléphone de tous les ministères et organismes gouvernementaux, tant du gouvernement du Québec que de celui du Canada.

3.1 Information et Communication

3.1.1 Communication-Québec



Pour tout renseignement sur les programmes et services du gouvernement du Québec, **c'est simple ...**

- ✦ Téléphoner : Service de renseignements : ☎ **1 800 363-1363 (sans frais)**.
- ✦ Se rendre dans les bureaux de Communication-Québec :
 - 3950, boul. Harvey, RC, Jonquière;
 - 1209, boul. Sacré-Cœur, Saint-Félicien.
- ✦ Visiter le portail régional du gouvernement du Québec, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, **www.saguenaylacsaintjean.gouv.qc.ca**
- ✦ Par courrier sur le portail régional du gouvernement du Québec, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, **www.saguenaylacsaintjean.gouv.qc.ca**

Le numéro suivant est réservé à l'usage exclusif des personnes sourdes ou malentendantes possédant un téléscripteur :   **1 800 361-9596**

3.1.2 Gouvernement du Canada

Pour tout renseignement sur les programmes et services du gouvernement du Canada, composer le ☎ **1 800 O-Canada (622-6232)**

Le numéro suivant est réservé à l'usage exclusif des personnes sourdes ou malentendantes possédant un téléscripteur :   **1 800 465-7735**
www.canada.gc.ca

3.1.3 Trouver une information dans l'annuaire téléphonique

L'annuaire téléphonique se divise en quatre parties distinctes :

1. Les pages d'introduction contiennent la plupart des numéros de téléphone à composer en cas d'urgence ainsi que les services offerts par la compagnie de téléphone. On y trouve également les indicatifs régionaux du Canada et des États-Unis ainsi que la plupart des indicatifs des pays du monde entier. Pour faire des appels outre-mer, il faut composer **011 + indicatif du pays + indicatif régional + numéro de téléphone**.
2. Les pages blanches contiennent les numéros de téléphones résidentiels et commerciaux en ordre alphabétique. Elles sont divisées en deux sections : *Lac-Saint-Jean* et *Saguenay*.
3. Les pages bleues contiennent les numéros de téléphones des services

gouvernementaux fédéraux, provinciaux et municipaux en ordre alphabétique classés par sujet.

4. Les pages jaunes sont classées par catégories générales pour trouver le produit ou le service recherché.

Pour connaître un numéro de téléphone ne se trouvant pas dans l'annuaire téléphonique, il est possible de faire appel à l'Assistance-annuaire en composant le **4-1-1**. Des frais sont facturés au numéro du demandeur.

L'assistance-annuaire sur Internet : pour trouver sans frais les inscriptions des clients de résidence et d'affaires, visiter le **www.canada411.sympatico.ca**

3.1.4 Que faire en cas d'urgence ?

a) Service de police

« Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime (...) »

La Sûreté du Québec Saguenay—Lac-St-Jean	URGENCE : 310-4141
Service de police de Saguenay	Chicoutimi: 698-3300 Jonquière: 546-2000 La Baie: 697-5100

www.suretequebec.gouv.qc.ca/accueil/repertoire/saguenay.html

b) Urgence 9-1-1


S'il ne s'agit pas d'une urgence, consulter les pages blanches ou bleues de l'annuaire téléphonique sous les rubriques *ambulance*, *pompiers* et *police*.

Pour signaler une situation d'urgence (par exemple un incendie, un accident) constituant un **danger de mort**, composer le : **9-1-1**

Et en cas de difficulté, il faut faire le «0» (zéro) et appuyer à nouveau sur le «0» (zéro) pour demander au téléphoniste de composer le numéro d'urgence que l'on veut joindre.

c) Centre anti-poison

Le centre anti-poison est constitué d'une équipe d'infirmières et de médecins spécialisés dans les situations urgentes d'empoisonnement. Ils peuvent suggérer rapidement les bons gestes à poser lorsqu'une personne s'est empoisonnée, ce service est offert à toute la population.

 **1 800 463 5060**

3.1.5 Services postaux

Pour expédier des lettres ou des colis, plusieurs types de services sont offerts.

a) Postes Canada

- ✦ Pour trouver le comptoir postal le plus près de chez soi, chercher **Postes Canada** dans les pages blanches ou la rubrique **Bureaux de poste** des pages jaunes de l'annuaire téléphonique.
- ✦ En plus, du service régulier d'expédition de courrier, Postes Canada offre des services de courrier enregistré ou recommandé, utiles s'il est important d'avoir une preuve de dépôt ou de livraison.
- ✦ Des services de messagerie rapide sont également offerts. Le service Xpresspost assure la livraison en 1-2 jours, partout au Canada.
- ✦ Visiter le site **www.postescanada.ca** pour plus de détails ou pour trouver un code postal.

b) Services de messagerie locaux, nationaux et internationaux

Dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, chercher sous la rubrique **Courrier – Service**.


3.2 Droits de la personne


3.2.1 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Province de Québec)

La **Charte des droits et libertés de la personne** affirme et protège les droits et libertés de toute personne vivant au Québec. Elle a comme objectif majeur d'harmoniser les rapports des citoyens entre eux et avec leurs institutions, dans le respect de la dignité humaine.

Bureau régional

227, rue Racine Est, bureau 1.05
Chicoutimi (Québec) G7H 7B4



 (418) 698-3636 ou 1 888 386-6710

 (418) 698-3714

Courriel : chicoutimi@cdpdj.qc.ca
www.cdpdj.qc.ca (français et anglais)

3.2.2 Commission canadienne des droits de la personne

La Commission canadienne des droits de la personne applique la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, qui voient au respect des principes de non-discrimination et d'égalité des chances dans tous les domaines relevant de la compétence fédérale.

 (514) 283-5218 ou 1 800 999-6899  (514) 283-5084

ATS   1 888 643-3304
www.chrc-ccdp.ca (français et anglais)

3.3 La loi sur la protection du consommateur



En vertu de l'article 292 de la *Loi sur la protection du consommateur*, l'*Office de la protection du consommateur* (OPC) a parmi ses mandats de recevoir les plaintes des consommateurs, d'éduquer et de renseigner la population sur ce qui a trait à la protection du consommateur.

Pour obtenir des renseignements ou formuler une plainte contre un commerçant, consulter le site Internet : **www.opc.gouv.qc.ca**

Le bureau régional de l'OPC est situé au :

3950, boul. Harvey, bureau 2.12

Jonquière (Québec) G7X 8L6

 **1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)**  **(418) 695-7936**

3.4 Aide juridique

Une personne ayant besoin d'un conseil légal et qui a des ressources financières insuffisantes peut dans certains cas recevoir de l'aide juridique sans aucun frais, ou à faible coût.

L'aide juridique est **accordée** pour les services juridiques spécifiquement prévus par la loi. Par exemple, l'aide juridique est accordée pour les affaires familiales, la protection de la jeunesse, la représentation des jeunes contrevenants, les poursuites pour un acte criminel, les demandes relatives à des prestations de soutien du revenu, d'assurance-automobile, d'assurance-emploi, d'accident de travail.

L'aide juridique est **parfois accordée** pour les procédures sommaires ou certains

recours administratifs et civils. L'étude du dossier doit permettre de croire qu'il est nécessaire d'assurer le service. Pour les procédures sommaires, ces critères sont: la probabilité d'emprisonnement pour l'accusé, la perte de ses moyens de subsistance ou l'intérêt de la justice compte tenu des circonstances exceptionnelles de l'affaire, notamment de sa gravité ou de sa complexité.

L'aide juridique n'est **jamais accordée** pour certaines matières, telles les demandes en diffamation ou en libelle et les défenses relatives à une infraction concernant le stationnement.

www.csj.qc.ca

SECTEUR SAGUENAY	SECTEUR LAC ST-JEAN
<p>Aide juridique Chicoutimi 267, rue Racine Est , 1er étage C.P 1510 Chicoutimi (Québec) G7H 5L4 ☎ (418) 543-7783 📠 (418) 543-0901 courriel: bajchic@videotron.ca</p>	<p>Aide juridique Alma 530, rue Collard Ouest Alma (Québec) G8B 1N3 ☎ (418) 668-7917 📠 (418) 668-0804 courriel: bajalma@al.cgocable.ca</p>
<p>Aide juridique Jonquière 3639, boul. Harvey, bureau 102 C.P 397 Jonquière (Québec) G7X 7W3 ☎ (418) 547-2644 📠 (418) 547-1433 courriel: aide.jur.jonq@videotron.ca</p>	<p>Aide juridique Dolbeau-Mistassini 1341, boul. Wallberg, bureau 101 Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 1H3 ☎ (418) 276-3951 📠 (418) 276-8426 courriel: bajdolb@bellnet.ca</p>
<p>Aide juridique La Baie 1000, rue Bagot La Baie (Québec) G7B 2N9 ☎ (418) 544-8211 📠 (418) 544-0160 courriel: bajbaie@royaume.com</p>	<p>Aide juridique Roberval 31, avenue Roberval Roberval (Québec) G8H 1G9 ☎ (418) 275-3152 📠 (418) 275-6823 courriel: aidejuridique@cgocable.ca</p>

4. ÉDUCATION

4.1 Inscription à l'école

Au Québec, en vertu de la loi, les enfants de 5 à 16 ans doivent obligatoirement fréquenter un établissement scolaire. Pour inscrire son enfant à l'école primaire ou

secondaire, il faut communiquer avec la commission scolaire de son territoire (voir la liste en pages 18 et 19) qui indiquera où se présenter pour inscrire son ou ses enfants. L'année scolaire commence en général au début du mois de septembre et se termine en juin aux niveaux primaire et secondaire.

Il faut apporter l'acte de naissance de l'enfant, les documents d'immigration, le passeport et le dossier scolaire, s'il est disponible.

Le système scolaire québécois compte quatre ordres d'enseignement:

L'enseignement **primaire** (qui comprend l'éducation préscolaire).

L'enseignement **secondaire** (qui inclut une formation générale de deux cycles et une formation professionnelle).

L'enseignement **collégial** (qui comporte deux principales avenues: la formation préuniversitaire et la formation technique).

L'enseignement **universitaire** (qui comprend trois cycles).

Pour s'inscrire à des cours de niveau collégial ou universitaire, il faut compléter le formulaire d'inscription pour chacune des institutions que l'on désire fréquenter. Les demandes d'admission pour le trimestre d'automne doivent généralement être envoyées avant le 1^{er} mars et celles du trimestre d'hiver avant le 1^{er} novembre . Il faut remplir les critères d'admission.

Pour de l'information sur les régimes pédagogiques de niveau primaire, secondaire, collégial et universitaire, visiter le site du ministère de l'Éducation à l'adresse suivante : www.meq.gouv.qc.ca (français et anglais).

4.2 Aide financière aux études

L'objectif du Programme de prêts et bourses est de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. Il a également pour but d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein par les personnes qui en ont la volonté et la capacité.

Pour de l'information sur l'aide financière aux études (prêts et bourses), visiter le site : www.afe.gouv.qc.ca/ (en français et en anglais).

Il est possible de faire sa demande d'aide financière directement sur ce site. On peut aussi se procurer les formulaires de demande dans tous les établissements

d'enseignement secondaire (formation professionnelle), collégial ou universitaire.

4.3 Services de garde à l'enfance

Au Québec, la garde d'enfants est régie par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et de l'Enfance (MESSF), qui veille à l'application du Règlement sur les centres de la petite enfance. Il existe trois sortes de services de garde :

4.3.1 Le Centre de la petite Enfance (CPE) : Les centres de la petite enfance offrent des services de garde éducatifs en installation (l'installation reçoit au moins sept enfants pour des périodes d'au plus 48 heures consécutives). Ils coordonnent aussi les mêmes services de garde en milieu familial. Les services offerts s'adressent principalement aux enfants de 0 à 4 ans, c'est-à-dire de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle. Les centres de la petite enfance offrent des places à tarif réduit, en installation et en milieu familial.

4.3.2 Le service de garde en milieu familial : Ce sont des services de garde offerts par des personnes qui gardent sept enfants ou plus contre rémunération dans une résidence privée. Elles doivent être reconnues comme responsables auprès d'un centre de la petite enfance. Pour le parent, les services de garde en milieu familial reconnus par un CPE sont le gage de professionnalisme et d'un environnement familial sécuritaire et contrôlé.

4.3.3 La garderie en milieu scolaire : Elle est régie par la commission scolaire et l'école dont elle dépend. Elle est généralement ouverte avant et après les heures de classe ainsi que sur l'heure du midi.

Pour trouver une garderie subventionnée pour ses enfants en bas âge, il est courant de devoir les inscrire auprès de plusieurs CPE, parfois même avant la naissance du poupon. Dès qu'une place se libère, elle est offerte à la personne au sommet de la liste d'attente.

Pour connaître les services de garde les plus près de chez soi, consulter les pages jaunes de l'annuaire sous les rubriques *Garde d'enfants et Garderies d'enfants* ou le site du MESSF au www.messf.gouv.qc.ca/ — sous la rubrique **Localisateur de service de garde.**

5. EMPLOI

5.1 Services offerts par le gouvernement du Québec

5.1.1 Centre local d'Emploi (CLE)

Le centre local d'emploi (CLE) regroupe les services d'Emploi-Québec et ceux de la Sécurité du revenu.

Le CLE offre des ressources et des services aux personnes qui ont besoin d'une aide en matière d'emploi ou encore d'un soutien financier ainsi qu'aux employeurs à la recherche de personnel qualifié.

a) Emploi-Québec

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Elle offre des services visant la préparation, l'insertion, le maintien, la stabilisation et la création d'emploi. Elle favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre qui soit qualifiante et transférable.

Toute personne à la recherche d'un emploi y trouvera une foule d'informations sur le marché du travail, des outils de préparation à la recherche d'emploi et une approche personnalisée suite à la détermination de ses besoins.

Emploi-Québec dispose de services en ligne : l'IMT (Information sur le marché du travail) et le Placement. L'IMT en ligne (www.emploiquebec.net) est utile à toute personne qui veut faire un choix de carrière et qui désire améliorer sa situation sur le marché du travail. L'IMT en ligne répond aux questions sur les professions et métiers (par ex., quelle profession ou quel métier est en demande dans ma région? quel est le salaire offert?), la formation (par ex., ce programme de formation conduit à quelle profession, à quel métier?) et les secteurs d'activité économique (par ex., quels sont les secteurs d'activité économique en croissance?). Quant au Placement en ligne (www.emploiquebec.net), il est l'outil pour les chercheuses et chercheurs d'emploi leur permettant d'inscrire leur candidature et de vérifier si leur candidature a été consultée par des employeurs; pour l'employeur, c'est l'outil pour trouver le personnel recherché.

b) Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est également une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Les services offerts par l'agence comportent deux volets : l'aide financière et l'aide à la personne.

Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre

et l'administration de programme d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle.

www.messf.gouv.qc.ca (français et anglais)


SECTEUR SAGUENAY	SECTEUR LAC ST-JEAN
<p>CLE de Chicoutimi 237, rue Riverin Chicoutimi (Québec) G7H 7W7 ☎ (418) 698-3592 / 1 800 267-3592 📠 (418) 698-3698</p>	<p>CLE de Lac-Saint-Jean-Est 725, rue Harvey Ouest, 2^e étage Alma (Québec) G8B 1P5 ☎ (418) 668-5281 / 1 800 668-5281 📠 (418) 668-7758</p>
<p>CLE de Jonquière 3885, boul. Harvey, 3^e étage Jonquière (Québec) G7X 9B1 ☎ (418) 695-7898 / 1 800 567-9262 📠 (418) 695-8499</p>	<p>CLE de Roberval 755, boul. Saint-Joseph, 1^{er} étage Roberval (Québec) G8H 2L4 ☎ (418) 275-5442 / 1 800 567-7493 📠 (418) 275-4405</p>
<p>CLE de La Baie 782, rue Victoria La Baie (Québec) G7B 3M7 ☎ (418) 544-3378 📠 (418) 544-0008</p>	<p>CLE de Maria-Chapdelaine 1500, rue des Érables Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 2W7 ☎ (418) 276-3560 / 1 800 268-3560 📠 (418) 276-9531</p>

5.1.2 Commission des normes du travail

La loi sur les normes du travail établit les conditions minimales de travail en l'absence de conditions meilleures prévues par une convention collective, un contrat de travail ou un décret. La Commission des normes du travail est l'organisme chargé de l'application de cette loi. **Ses services sont gratuits !**

Le personnel du Service de renseignements peut répondre aux questions dans une dizaine de langues. Ce service est offert du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.

Enfin, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, il est possible d'écouter les capsules d'information sur la Loi sur les normes du travail grâce au système électronique de renseignements par téléphone.

 **1 800 265-1414**


www.cnt.gouv.qc.ca, cliquer sur *Demande de renseignements*


Direction générale du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Faubourg Sagamie

2655, boul. du Royaume, bureau 101

Jonquière (Québec) G7S 4S9

 (418) 548-1145 ou 1 800 567-1940

 (418) 548-1162

Heures de bureau : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

5.1.3 Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) est l'organisme auquel le gouvernement du Québec a confié l'administration du régime de santé et de sécurité du travail. À cette fin, elle voit notamment à l'application de ces deux lois:


- ✦ La **Loi sur la santé et la sécurité du travail**, qui a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs;
- ✦ La **Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles**, qui a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qui en découlent pour les travailleurs ainsi que la perception, auprès des employeurs, des sommes nécessaires pour financer le régime.

En cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle résultant de l'exercice de sa fonction, la CSST joue le rôle d'assureur public auprès des travailleurs et des travailleuses et des employeurs. Les différents formulaires sont disponibles au bureau de la CSST.


Place-du-Fjord

901, boul. Talbot, C.P. 5400

Chicoutimi (Québec) G7H 6P8

 (418) 696-5200

1 800 668-0087 (sans frais)

 (418) 545-3543


www.csst.qc.ca

Complexe du Parc


1209, boul. Sacré-Coeur

6^e étage, C.P. 47

St-Félicien (Québec) G8K 2P8

 (418) 679-5463

1 800 668-6820 (sans frais)

 (418) 679-5931

5.2 Services offerts par le gouvernement du Canada

On doit se présenter dans l'un des bureaux de *Ressources humaines et développement des compétences Canada (RHDCC)* pour demander un *Numéro d'assurance sociale* ou pour faire une demande d'*assurance-emploi*.

5.2.1 Numéro d'assurance sociale

Pour travailler au Canada ou pour avoir droit aux différents crédits ou allocations, il est essentiel de demander un numéro d'assurance sociale (NAS). Ce numéro à neuf chiffres sert à identifier les personnes qui gagnent un salaire pour leur travail, paient des impôts et font appel aux services du gouvernement.

On peut présenter sa demande de numéro d'assurance sociale en personne à l'un des bureaux du Centre des Ressources humaines du Canada (CRHC). Cette façon est plus rapide et efficace car il n'est pas nécessaire de se séparer de ses papiers d'identité. Le formulaire de demande peut également être posté. Il est disponible sur Internet :

www100.hrdc.gc.ca/forms/nas2120f.pdf (en français)

www100.hrdc.gc.ca/forms/nas2120e.pdf (en anglais)

Il est obligatoire de fournir un document principal attestant son identité et son statut au Canada. Si le nom indiqué sur le document principal diffère du nom actuel, il est essentiel de fournir une pièce justificative. Il est important que les documents soient des originaux et qu'ils soient rédigés ou traduits en français ou en anglais. S'informer auprès du bureau local pour les heures d'ouverture exactes.

IMPORTANT

Le numéro d'assurance sociale est **confidentiel**. Ne le révélez qu'aux personnes autorisées à le demander pour les besoins d'authentification (par exemple : gouvernements, employeurs, institutions financières etc.).

RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CANADA	
SECTEUR SAGUENAY	SECTEUR LAC ST-JEAN
100, avenue Lafontaine Chicoutimi (Québec) G7H 6X2 ☎ (418) 699-5700 ☎ (418) 699-5760	100, avenue St-Joseph Sud, suite 105 Alma (Québec) G8B 7A6 ☎ (418) 699-5700 ☎ (418) 699-5760
2489, St-Dominique Jonquière (Québec) G7X 0A2 ☎ (418) 699-5700 ☎ (418) 699-5760	1500, rue Des Érables Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 2W7 ☎ (418) 699-5760 ☎ (418) 699-5700
	755, boulevard St-Joseph, Plaza Roberval, Suite 202 Roberval (Québec) G8H 2L4 ☎ (418) 699-5700 ☎ (418) 699-5760

5.2.2 Assurance-emploi

On peut présenter une demande de prestations si on a versé des cotisations au compte de l'assurance-emploi et si on est en chômage.

- ✦ Il est possible de recevoir des **prestations régulières** si on perd son emploi sans en être responsable (par exemple, à la suite d'un manque de travail, une mise à pied saisonnière ou massive);
- ✦ On peut aussi toucher des **prestations de maternité, parentales et de maladie** si une femme est enceinte, si une personne s'occupe d'un nouveau-né ou d'un enfant récemment adopté ou si elle est malade;
- ✦ On peut recevoir des **prestations de compassion** si on doit s'absenter de son travail pour fournir des soins ou un soutien à un membre de sa famille gravement malade qui risque de mourir.

Pour savoir si on a droit à des prestations d'assurance-emploi, on doit soumettre une **demande d'assurance-emploi en direct sur Internet** ou se présenter en personne au bureau du CRHC de sa municipalité.

Il faut obtenir un relevé d'emploi (RE) auprès de son dernier employeur. **Si** on a reçu le RE de son dernier employeur, il faut présenter sa demande

immédiatement. Si on n'a pas reçu le dernier RE **dans les 14 jours suivant son dernier jour de travail**, il faut soumettre sa demande sans tarder dès la fin de ce délai, en fournissant une preuve d'emploi. S'il manque un ou plusieurs RE couvrant une ou des périodes antérieures à son dernier emploi, on peut quand même soumettre sa demande de prestations.

Pour connaître les exigences pour avoir droit aux différentes prestations, visitez le site de Développement Social Canada à l'adresse : www.rhdcc.gc.ca/. Cliquer l'onglet **Programmes et Services** et choisir la rubrique **assurance-emploi**.

6. IMPÔTS, TAXES ET ALLOCATIONS

6.1 Revenu Québec

6.1.1 Déclaration de revenus

Les contribuables québécois doivent déclarer leurs revenus chaque année aux deux paliers de gouvernement, provincial et fédéral. Aux fins de l'impôt, l'année fiscale des particuliers court généralement du 1^{er} janvier au 31 décembre. La date limite pour transmettre la déclaration de revenus des particuliers au ministère du Revenu du Québec est fixée au **30 avril** suivant la fin de chaque année fiscale.

On s'expose à une pénalité de 5 % sur le solde impayé au 30 avril et à une pénalité additionnelle de 1 % par mois entier de retard, jusqu'à concurrence de 12 mois **si l'on produit sa déclaration en retard**. Certaines particularités s'appliquent pour les **travailleurs autonomes** qui déclarent des revenus d'entreprise.

Les formulaires requis pour faire une déclaration de revenus au gouvernement québécois sont généralement disponibles dans les caisses populaires dès le mois de février. Il est également possible d'envoyer sa déclaration par Internet. Consulter le site Internet pour plus de détails sur l'impôt québécois : www.revenu.gouv.qc.ca/fr/ministere/index.asp

Ministère du Revenu du Québec

2154, rue Deschênes

Jonquière (Québec) G7S 2A9

☎ (418) 548-4322 ou 1 800 267-6299

6.1.2 Crédit de la TVQ

La taxe de vente du Québec (TVQ) est une taxe que l'on doit payer sur la plupart des produits et services vendus ou fournis au Québec. Le **crédit pour la TVQ** aide les personnes et les familles à revenu faible ou modeste à compenser, en tout ou en partie, la TVQ qu'elles paient.

Pour avoir droit aux différentes allocations (logement, familiales etc.) versées par le gouvernement québécois ou pour avoir droit au crédit de la taxe de vente du Québec (TVQ), il est nécessaire de produire une déclaration de revenus au ministère du Revenu.

Le Ministère calcule le montant du crédit selon le revenu familial. Si l'on a un conjoint le 31 décembre de l'année pour laquelle on demande le crédit, un seul des deux conjoints peut demander le crédit pour la TVQ.

Il faut résider au Québec au début du mois du paiement pour avoir droit au paiement. Le montant alloué est versé en deux paiements : un premier en août et un deuxième en décembre.

6.2 Agence de revenu du Canada (ARC)


6.2.1 Déclaration de revenus

L'ARC a la responsabilité de percevoir l'impôt sur le revenu pour le gouvernement fédéral. En général, les particuliers doivent soumettre leur déclaration au plus tard le 30 avril pour l'année terminée le 31 décembre précédent.

Les formulaires de déclarations de revenus du gouvernement fédéral sont disponibles dans les comptoirs postaux dès le mois de février. On peut aussi envoyer sa déclaration par Internet.

Pour en connaître davantage sur le régime fiscal canadien, consulter le site www.cra-arc.gc.ca/ (français et anglais).

Il est possible d'appeler le service de Renseignements aux particuliers :

 **1 800 959-7383** ou se présenter au Service à la clientèle du **Centre fiscal de Jonquière** pour obtenir des renseignements ou modifier des informations sur sa déclaration de revenus, l'avis de cotisation, la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) ou le crédit de TPS.

Centre fiscal de Jonquière
2251, Boul René-Lévesque
Jonquière (Québec) G7S 5J2

6.2.2 Crédit de la TPS (taxes sur les produits et services)

La **TPS** est une taxe que l'on doit payer sur la plupart des produits et services vendus ou fournis au Canada. Le **crédit pour la TPS** aide les personnes et les familles à revenu faible ou modeste à compenser, en tout ou en partie, la TPS qu'elles paient.

Pour recevoir le crédit pour la TPS, il faut le demander à chaque année. Pour ce faire, **il faut produire une déclaration de revenus et de prestations**, même si on n'a pas de revenu à déclarer. À la page 1 de la déclaration, cocher la case « Oui » dans la section réservée à la demande du crédit pour la TPS et indiquer votre état civil dans la section de l'identification.

L'ARC calcule le montant du crédit selon le revenu familial. Le montant alloué est versé en quatre paiements : juillet, octobre, janvier et avril.

Pour des renseignements sur le crédit pour la TPS, composer le ☎ **1 800 959-1954** ou visiter le site de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca/, cliquer sur l'onglet *Programmes de crédit d'impôt pour les particuliers*.

6.3 Allocations familiales

6.3.1 Prestation fiscale canadienne pour les enfants (PFCE)

La prestation fiscale canadienne pour enfants est un paiement mensuel non imposable versé aux familles pour les aider à subvenir aux besoins de leurs enfants de moins de 18 ans. Les prestations fiscales sont habituellement versées le 20 de chaque mois.

Pour être admissible à recevoir la PFCE, il faut habiter avec l'enfant et être un résident du Canada aux fins de l'impôt sur le revenu. Pour plus d'informations ou pour obtenir un formulaire de demande, visiter le www.cra-adrc.gc.ca/benefits/childbenefit-f.html ou composer le ☎ **1 800 387-1194**

6.3.2 Allocations familiales de la Régie des rentes du Québec (RRQ)

L'allocation familiale vise à couvrir les besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu, en tenant compte de la prestation fiscale canadienne pour enfants du gouvernement fédéral. **Il faut d'abord avoir droit à la prestation fiscale canadienne pour enfants pour recevoir l'allocation familiale du Québec.**

Le montant de l'allocation familiale varie selon la situation conjugale, le nombre d'enfants de moins de 18 ans ainsi que le revenu familial. Pour plus

d'information, composer le ☎ 1 800 463-5185.

- ✦ On doit demander la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) en complétant le formulaire de l'Agence du Revenu du Canada. **Cette dernière informera la Régie des rentes du Québec (RRQ) de la situation.** Ainsi, dans la plupart des cas, on n'a pas à communiquer avec la RRQ.
- ✦ Comme le calcul de l'allocation tient compte du revenu familial déclaré, **il faut obligatoirement produire une déclaration de revenus chaque année.**

7. SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

7.1 Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

7.1.1 Carte d'assurance maladie (carte soleil)

La carte d'assurance maladie (la carte soleil) donne accès gratuitement à la plupart des services de santé reçus au Québec. On doit la présenter chaque fois que l'on reçoit des services de santé assurés.

Les personnes admissibles au régime d'assurance maladie sont celles qui sont domiciliées au Québec et qui y sont présentes au moins 183 jours par année et qui sont ou citoyen canadien, ou résident permanent, ou qui se trouvent dans l'une de ces deux situations :

- La personne qui, alors qu'elle se trouve au Canada, est autorisée à soumettre une demande de droit de résidence permanente en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés;
- La personne qui détient un permis de séjour temporaire délivré par les autorités canadiennes de l'immigration en vue d'obtenir éventuellement le droit à la résidence permanente.

Certaines personnes qui séjournent au Québec peuvent aussi être admissibles au régime d'assurance maladie à condition de répondre aux exigences prévues dans la réglementation. Pour plus de détails à ce sujet, consulter le site www.ramq.gouv.qc.ca/ (français et anglais) ou appeler le ☎ 1 800 561-9749.

7.1.2 Assurance médicaments

Au Québec, depuis 1997, tous les résidents sont couverts par une assurance médicaments. Il existe deux types de régimes d'assurance qui offrent cette protection : les régimes privés (souvent accessibles dans le cadre d'un emploi) et le régime public de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Le régime gouvernemental d'assurance médicaments offre une protection de base pour les médicaments à tous les résidents québécois qui n'ont pas accès à une assurance médicaments privée. **Pour bénéficier du régime public d'assurance médicaments, il faut s'y inscrire.** On peut le faire en téléphonant à la RAMQ. Il faut avoir en main sa carte d'assurance maladie. De façon générale, les personnes couvertes par le régime public doivent payer une prime, qu'elles achètent ou non des médicaments. La prime est perçue chaque année par le ministère du Revenu du Québec lors de la production de la déclaration de revenus (*rapport d'impôt*). Lorsqu'une personne assurée achète des médicaments couverts, elle assume seulement une partie du coût des médicaments. C'est ce qu'on appelle sa *contribution*. L'autre partie du coût est payée par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Au moment de l'achat, la personne assurée paie uniquement sa contribution. Elle doit toutefois aviser le pharmacien qu'elle est couverte par le régime public et lui présenter sa carte d'assurance maladie valide. Pour connaître tous les détails, appeler le ☎ **1 800 561-9749** ou consulter le site : www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/assurancemedicaments/index.shtml

7.2 Centres hospitaliers

SERVICES D'URGENCE 24 H / 24, 7 JOURS SUR 7	
SECTEUR SAGUENAY	SECTEUR LAC-ST-JEAN
<p>Centre de santé et de services sociaux de Chicoutimi Complexe hospitalier de la Sagamie 305, av. Saint-Vallier Chicoutimi (Québec) G7H 5H6 ☎ (418) 541-1000 📠 (418) 541-1144</p>	<p>Centre de santé et de services sociaux du Piékouagami Pavillon de l'Hôtel-Dieu d'Alma 300, boul. Champlain Sud Alma (Québec) G8B 5W3 ☎ (418) 669-2000 📠 (418) 668-9695</p>
<p>Carrefour de Santé de Jonquière 2230, rue de l'Hôpital Jonquière (Québec) G7X 7X2 ☎ (418) 695-7700 📠 (418) 695-7729</p>	<p>Centre de santé et de services sociaux Domaine-du-Roy Hôtel-Dieu de Roberval 450, Rue Brassard Roberval (Québec) G8H 1B9 ☎ (418) 275-0110 📠 (418) 275-6202</p>

CH, CHSLD, CLSC Cléophas-Claveau Hôpital de La Baie des Ha! Ha! 1000, rue du Docteur-Desgagné La Baie (Québec) G7B 3P9 ☎ (418) 544-3381 📠 (418) 544-0770	Centre Maria-Chapdelaine Centre de service Dolbeau 201, boul. des Pères Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 5K6 ☎ (418) 276-1234 📠 (418) 276-8589
--	--

7.3 Centre locaux de services communautaires (CLSC)

7.3.1 Ligne Info-Santé

Le service Info-Santé/CLSC permet de consulter 24 heures par jour, une infirmière qualifiée afin d'obtenir un conseil judicieux à propos de ses problèmes de santé ou de ceux d'un membre de sa famille et ce, par un simple coup de fil. Selon les cas, elle peut conseiller d'aller voir un médecin si elle le juge nécessaire.

LIGNE INFO-SANTÉ
Un seul numéro pour l'ensemble du territoire:
310-2477

7.3.2 Services de santé offerts dans les CLSC

- ✦ Consultations médicales avec et sans rendez-vous et visites à domicile;
- ✦ Services infirmiers avec et sans rendez-vous;
- ✦ Services prénataux et postnataux ainsi que vaccination;
- ✦ Interventions préventives et curatives en milieux scolaires (primaire, secondaire et Cégep);
- ✦ Soins infirmiers à domicile.

Les CLSC sont généralement ouverts du **lundi au vendredi, de 8 h à 16 h**.

7.3.3 Ligne Info-Social

Quand on veut parler d'une situation difficile reliée à la solitude, la détresse, l'anxiété, pour dénoncer toute forme de violence, ou lorsqu'on vit des difficultés familiales, on peut appeler la ligne Info-Social à n'importe quel moment afin de parler **en toute confidentialité**.

LIGNE INFO-SOCIAL

Territoire La Baie	544-7316
Territoire Chicoutimi	543-2221
Territoire Jonquière	695-2572
Territoire Lac-St-Jean Est:	668-4563
Territoire Maria-Chapdelaine:	276-2572
Territoire Domaine-Du-Roy	679-5270

7.4 Autres services de santé

7.4.1 Cliniques médicales, dentistes, optométristes

Dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, regarder sous les rubriques :


- ✦ *Cliniques médicales* et *Médecins & Chirugiens* pour trouver un médecin.
- ✦ *Dentistes* pour trouver les coordonnées des dentistes le plus près de chez soi. Certains d'entre eux offrent un service en cas d'urgence, 24 h/24.
- ✦ *Opticiens d'ordonnances* et *Optométristes* pour prendre rendez-vous pour un examen de la vue.

7.4.2 Planification familiale

Pour de l'information sur la contraception, les maladies transmises sexuellement (MTS), l'interruption de grossesse, la planification des naissances ou pour du dépistage. L'équipe du centre de planification familiale est composée d'infirmières, de médecins et de travailleurs sociaux.

Centre régional de planification familiale (dans l'édifice du Carrefour de santé de Jonquière)

2230, rue de l'Hôpital, CP 1200
Jonquière (Québec) G7X 7X2

 (418) 695-7732

On peut également s'adresser à un médecin ou au CLSC de son territoire pour tout renseignement à ce sujet.

7.4.3 Ligue La Leche

La ligue *La Leche* a pour but d'informer et soutenir les femmes qui désirent allaiter ou qui allaitent. Le service téléphonique est destiné à toutes les femmes de la région. Gratuit ou contribution volontaire.

☎ **1-866-allaitiez (255-2483)**

7.4.4 Jonquière-Medic


Service de soins à domicile offert à tous les résidents de l'arrondissement de Jonquière. Il faut composer le ☎ **699-6030** et laisser ses coordonnées.

7.5 Loi de la protection de la jeunesse —

Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)

7.5.1 Centres jeunesse

Si l'on est témoin d'une situation d'abus ou de négligence envers un enfant, il est de son devoir d'en faire le signalement au Directeur de la Protection de la Jeunesse en composant le:

Signalement au DPJ — 24 heures sur 24		
Secteur Saguenay	543-3006	
Secteur Lac St-Jean	662-6641	
Ailleurs — aucuns frais	1 800 463-9188	

La mission des Centres jeunesse est d'offrir des services de nature psychosociale, d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale, requis par la situation d'un jeune qui se trouve en difficulté, en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse, de la Loi sur les jeunes contrevenants et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Pour la liste complète des Centres jeunesse, visiter le site : www.rrsss02.qc.ca/Centres_jeunesse.html (en français).

7.5.2 Maisons d'hébergement pour jeunes

SECTEUR LAC-ST-JEAN

Auberge de l'amitié de Roberval

Case postale 306 Roberval (Québec) G8H 2N7

☎ (418) 275-4574 ☎ (418) 275-5731

SECTEUR SAGUENAY

Centre amical de La Baie

1320, 1re Avenue c.p. 245

La Baie (Québec) G7B 3R4

☎ (418) 544-4626 📠 (418) 544-0489

Maison de l'espoir du Saguenay/Lac-Saint-Jean

3170, chemin du Plateau

Ville de La Baie (Québec) G7B 3N8

☎ (418) 545-9274 📠 (418) 545-8358

Pour favoriser et faciliter la transition et la réinsertion familiale et/ou sociale et/ou scolaire d'adolescent en difficulté.

Maison d'hébergement — S.O.S jeunesse

2797, rue Hocquart

Jonquière (Québec) G7S 1X7

☎ (418) 548-1558 📠 (418) 548-1883

Offrent des services communautaires de prévention et d'intervention à toutes les jeunes filles de moins de 18 ans qui vivent un problème d'adaptation à leur milieu et qui ont besoin d'une aide extérieure.

Consulter le site du **Conseil Permanent de la Jeunesse** à :

www.cpj.gouv.qc.ca/fr/repertoire/RepParRegion2.html, pour connaître les organismes régionaux offrant des services aux jeunes.

7.6 Autres services sociaux

7.6.1 Violence conjugale

Quand on est victime de violence conjugale, où peut-on demander de l'aide?

- ✦ Centres locaux de services communautaires (Ligne Info-Social — p. 37)
- ✦ Maisons d'hébergement pour femmes (page 41)
- ✦ **SOS violence conjugale** (☎ **1 800 363-9010**)
- ✦ Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
☎ (418) 543-9695 — 1 877 543-9695 📠 (418) 543-5289
www.cavac.qc.ca
- ✦ Services de police (**9-1-1**)

Saviez-vous que?

- ✦ La violence conjugale ne résulte pas d'une perte de contrôle de l'agresseur, mais constitue au contraire un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle.
- ✦ La violence conjugale comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique.
- ✦ Les enfants subissent les effets négatifs de la situation. Ils sont aussi victimes de cette violence, même si elle n'est pas directement dirigée vers eux.
- ✦ **La société doit refuser toute forme de violence et la dénoncer (tolérance zéro).**
- ✦ La violence conjugale est criminelle. Les agresseurs sont responsables de leurs comportements violents. Ils doivent reconnaître leur responsabilité et l'assumer.
- ✦ L'origine réelle du problème est souvent confondue avec les facteurs qui lui sont associés : alcool, drogue, problèmes personnels ou économiques.

7.6.2 Centre d'hébergement pour femmes

<p>LA CHAMBRÉE Jonquière ☎ (418) 547-7283</p>	<p>CENTRE FÉMININ DU SAGUENAY Chicoutimi ☎ (418) 549-4343</p>
<p>AUBERGE DE L'AMITIÉ Roberval ☎ (418) 275-4574</p>	<p>HALTE-SECOURS Dolbeau-Mistassini ☎ (418) 276-3965</p>
<p>LA PASSERELLE Alma ☎ (418) 668-4671</p>	

7.6.3 Services d'écoute téléphonique

<p>7 jours sur 7 24 h sur 24</p> <p>Chaque jour, les conseillers de Jeunesse, J'écoute et d'Assistance Parents répondent aux appels et aux messages électroniques des Canadiens de partout à travers le pays. Quel que soit le problème ou la préoccupation, les conseillers sont là pour offrir un appui immédiat et chaleureux et de l'information. Au besoin, ils peuvent aiguiller les appelants vers une ressource locale ou un centre de services sociaux.</p> <p>www.jeunesse.sympatico.ca</p>	<p>Jeunesse J'écoute Assistance Parents ☎ 1 800 668 6868</p>
<p>7 jours par semaine De 16 h à minuit. Pour toute personne vivant une période difficile et éprouvant le besoin de s'exprimer, de se confier, de communiquer son état d'âme.</p>	<p>TEL-AIDE ☎ 695-2433 698-2433 1-888-600-2433</p>
<p>Quand on souffre et qu'on ne sait plus comment s'en sortir... quand on se sent épuisé, désespéré, dépassé par les événements... www.cps02.org/</p>	<p>Centre de prévention du suicide 02 Chicoutimi ☎ 545-1919 1 866 277-3553</p>

8. SE LOGER AU SAGUENAY—LAC-ST-JEAN

Avant de choisir un logement, il est plus prudent d'estimer le montant maximal de loyer que l'on est raisonnablement prêt à déboursier en plus des dépenses courantes de sa famille. Lors du calcul des coûts associés à la location d'un logement, il est important de tenir compte des coûts liés aux services essentiels (électricité, chauffage, assurance, téléphone) ainsi qu'aux services optionnels comme les frais de transport, la câblodistribution et le stationnement. Certains

appartements sont équipés de réfrigérateur et de cuisinière, mais habituellement il faut fournir ses propres électroménagers. Avant de louer ou d'acheter, s'assurer que ses revenus permettent de faire face à cette obligation mensuelle.

8.1 Le bail

Au Québec, les ententes de location (le bail) et d'achat (l'acte de vente) se font habituellement au moyen d'un contrat écrit en bonne et due forme, que les deux parties doivent signer et respecter.

Le bail est un contrat de location conclu entre un propriétaire et un locataire afin de définir leurs engagements respectifs concernant un logement.

Le bail a généralement une durée de 12 mois et se renouvelle automatiquement si le locataire n'avise pas le propriétaire de son intention de quitter le logement. Si tel est le cas, il doit en aviser le propriétaire par écrit de trois à six mois avant l'échéance du bail.

Choisir un appartement

- ✦ Les appartements à louer sont publiés dans la section des petites annonces des journaux. Les annonces peuvent être classées selon l'endroit où le logement est situé, selon le nombre de chambres à coucher ou selon les avantages.
- ✦ Le prix du loyer peut varier grandement selon que les coûts de chauffage, d'électricité, d'eau chaude et de taxes d'eau soient à la charge du locataire ou du propriétaire. Le contrat de bail de la Régie du logement précise qui est responsable de ces services de même que du déneigement des aires communes et privées en hiver. Il est préférable de bien comprendre ses obligations avant de signer!
- ✦ Pour connaître les coûts de chauffage et/ou d'électricité d'un appartement, téléphoner au service d'électricité du secteur en mentionnant l'adresse de l'appartement.

Habituellement, le loyer est payable le premier jour de chaque terme (mois, semaine) et c'est au propriétaire ou à son mandataire qu'il revient d'aller chercher le loyer, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Le propriétaire peut demander la résiliation du bail si le loyer est fréquemment payé en retard.

Il n'existe que trois motifs permettant à un locataire de résilier son bail avant terme :

- ✦ On lui a attribué un logement à loyer modique;
- ✦ Il ne peut plus occuper le logement en raison d'un handicap;

-
- ✦ Ou s'il s'agit d'une personne âgée, elle est admise de façon permanente dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou dans un foyer d'hébergement.

8.2 S'installer dans un nouvel appartement / une nouvelle maison

8.2.1 Dépenses d'énergie : gaz, électricité, mazout

Ces dépenses sont généralement la responsabilité du locataire, à moins que le bail ne précise qu'elles sont payées par le propriétaire. Dans chaque région, les services d'électricité et de gaz sont assurés par un seul fournisseur. Pour s'abonner et connaître leur coût mensuel, il suffit d'appeler le Service à la clientèle des sociétés locales d'électricité (généralement Hydro-Québec) et gazières (le plus souvent Gaz Métropolitain). Pour ce qui est du mazout (huile à chauffage), il existe un grand nombre d'entreprises pétrolières et de distributeurs indépendants.

Avant d'emménager à une nouvelle adresse, communiquer avec le service d'électricité du territoire pour faire une demande de branchement. En cas de déménagement, on demeure responsable du paiement des factures d'électricité jusqu'à ce que l'on mette fin à son abonnement. Il est donc important d'aviser le service d'électricité de la date de son déménagement le plus tôt possible.

Un délai de 21 jours suivant la date de facturation est accordé pour acquitter sa facture d'électricité. Des frais sont facturés pour les chèques sans provision. Le mode de versements égaux permet d'étaler les coûts annuels d'électricité sur douze mois sans aucuns frais d'adhésion ou de service. La mensualité est établie en fonction d'une estimation de la consommation. On peut y adhérer en tout temps.

En cas de panne d'électricité, **appelez Hydro-Québec au ☎ 1 800 790-2424** pour aviser qu'il y a une panne en mentionnant, au meilleur de sa connaissance, la cause et l'étendue de la panne (poteau brisé, fil sectionné, arbre tombé sur une ligne, etc.). **www.hydroquebec.com/**
Les résidents de l'arrondissement de Jonquière doivent contacter le service d'Hydro-Jonquière au ☎ 546-2210 pour les services d'électricité.

Hydro-Québec	
☎ 1 800 463-9800 (418) 545-7711	Arrondissement Jonquière Hydro-Jonquière ☎ (418) 546-2210

8.2.2 Service téléphonique

Bell Canada est la seule compagnie desservant le SLSJ en ce qui trait au service téléphonique résidentiel. Il est possible de demander un nouveau branchement ou signaler un déménagement en communiquant avec le service à la clientèle au ☎ 310-2355 du lundi au vendredi sur les heures d'affaires ou de remplir une demande sur Internet à l'adresse www.bell.ca sous l'onglet **Service à la clientèle**.

Pour les appels interurbains, plusieurs compagnies proposent des forfaits mensuels à prix fixe, pour un nombre illimité d'appels à certaines heures. Il faut s'informer des programmes qui répondront le mieux à ses besoins.

Dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, regarder sous la rubrique **Interurbain—Service téléphonique** pour plus d'informations.

Les numéros de téléphone commençant par **1 800, 1 888, 1 877** et **1 866** permettent de faire des appels interurbains gratuits.

Pour la téléphonie cellulaire, consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique sous la rubrique **Téléphones cellulaires & sans fil – Service**.

8.2.3 Connexion à Internet

Consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique sous la rubrique **Internet – Produits et services – Fournisseurs**.

8.2.4 Services de cablôdistribution

Consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique sous la rubrique **Cablôdistributeurs**.

8.4 La régie de logement (RDL)

On peut communiquer avec un agent de la Régie du logement si on a des questions sur les droits et les obligations des locataires et des propriétaires.

www.rdl.gouv.qc.ca

RÉGIE DU LOGEMENT : UN SEUL NUMÉRO ☎ 1 800 683-2245		
3950, boul Harvey Rez-de-Chaussée, bureau 10 Jonquière (Québec) G7X 8L6	725, rue Harvey Ouest Alma (Québec) G8B 1P5	755, boul St-Joseph Bureau 2.13A Roberval (Québec) G8H 2L4

8.5 La Société d'habitation du Québec (SHQ)

Pour les ménages ayant un faible revenu, la Société d'habitation du Québec met en œuvre des programmes d'aide financière pour qu'ils puissent obtenir un logement selon leurs besoins et leur capacité de payer.

Consulter le site www.habitation.gouv.qc.ca/ pour connaître tous les programmes d'aide qui sont offerts.

8.5.1 Habitations à loyer modique (HLM)

Ce programme a été créé en vertu de la Loi sur la Société d'habitation du Québec. Il offre un logement subventionné à des ménages à faible revenu. Ceux-ci sont sélectionnés en fonction de leur revenu et de l'état du logement qu'ils occupent.

Le coût du loyer équivaut à 25 % des revenus totaux du ménage pour l'année civile précédant la signature du bail du logement. Ce montant inclut les frais de chauffage. Toutefois, des frais sont ajoutés pour couvrir les coûts d'électricité, de stationnement et d'utilisation d'un climatiseur.

Il faut avoir habité un minimum de 12 mois consécutifs dans la ville où l'on désire présenter une demande de HLM avant de la déposer.

C'est l'**Office Municipal d'Habitation (OMH)** qui est chargé d'administrer les HLM publics. Consulter les pages blanches de l'annuaire téléphonique pour en connaître les coordonnées.

8.5.2 Allocation-logement

Le programme d'*Allocation-logement* est une aide financière destinée à des ménages à faible revenu qui consacrent une part trop importante de leur

budget pour se loger. Pour recevoir l'allocation-logement, il faut avoir produit une déclaration de revenus du Québec l'année précédant la demande.

8.6 Assurance-habitation

Il n'est pas impératif d'assurer ses meubles, son appartement ou sa maison, mais il est fortement conseillé de le faire. Autrement, il est risqué de se retrouver en situation difficile si, par exemple, on perd ses biens à la suite d'un incendie ou d'un vol. De plus, si l'on est responsable d'un incendie dans l'immeuble où l'on habite, on peut être tenu de payer le coût des dommages causés à la propriété et aux biens des autres locataires.

Ainsi, avant de s'engager, se renseigner auprès de son entourage et des assureurs sur les différentes formules.

Consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique sous la rubrique *Assurances*.

8.7 Lors d'un déménagement — changement d'adresse

Pour signaler un changement d'adresse! Le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) permet à ceux qui déménagent de signifier rapidement et facilement leur changement d'adresse par Internet, de façon tout à fait sécuritaire, à six ministères et organismes. Le site du Service québécois de changement d'adresse est accessible à partir du portail régional du gouvernement du Québec, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, www.saguenaylacsaintjean.gouv.qc.ca, dans le guide électronique *Comment changer d'adresse*.

Les Québécois qui n'ont pas accès à Internet peuvent effectuer leur changement d'adresse dans n'importe quel lieu public offrant un point d'accès Internet : bibliothèque, comptoir postal, établissement d'enseignement, cybercafé. Ils peuvent aussi utiliser les postes informatiques publics disponibles dans les bureaux de Communication-Québec et bénéficier, au besoin, de l'assistance d'un préposé au comptoir (adresse en page 20).

Le service de réexpédition de courrier offert par Postes Canada peut être une solution intéressante : il suffit de visiter le bureau de poste au moins deux semaines avant son déménagement afin de remplir un *Avis de changement d'adresse*. Postes Canada réexpédiera le courrier à la nouvelle adresse. Pour connaître les tarifs en vigueur, visiter le comptoir postal le plus près ou le site: www.postescanada.ca

9. CONDUIRE AU QUÉBEC

9.1 La Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)

9.1.1 Permis de conduire

Toute personne qui veut conduire au Québec doit être titulaire d'un permis de conduire.

Pour **obtenir, modifier, annuler** ou **vérifier un rendez-vous** à un examen de conduite, composer le numéro suivant :

☎ **1 888 667-8687**

Nouveaux résidents titulaires d'un permis de conduire délivré par un pays autre que le Canada ou les États-Unis

Les détenteurs d'un permis de conduire qui l'autorise pourront conduire une automobile (classe 5), une motocyclette (classe 6) ou un cyclomoteur (classe 6D) pendant les 90 premiers jours suivant leur établissement au Québec. Au-delà de ce délai, il faut être titulaire d'un permis de conduire du Québec.

Les conditions d'échange de permis de conduire varient selon le pays où l'on a obtenu son permis de conduire. Consulter le site Internet de la SAAQ pour plus de renseignements. www.saaq.gouv.qc.ca

Conditions générales pour l'obtention d'un permis de conduire du Québec

- ✦ Être âgé d'au moins 14 ans pour la conduite d'un cyclomoteur;
- ✦ Être âgé d'au moins 16 ans pour la conduite de tout autre type de véhicule (automobile, motocyclette, camion, taxi etc.);
- ✦ L'autorisation parentale est nécessaire si l'on est âgé de moins de 18 ans;
- ✦ Assumer les coûts de délivrance d'un permis de conduire du Québec.

Pour connaître les autres étapes à franchir pour obtenir un permis de conduire, consulter la liste des classes de permis de conduire selon le type de permis désirés.

www.saaq.gouv.qc.ca/permis/classes/index.html

Les nouveaux résidents permanents qui détiennent un permis de conduire émis au moins une année avant l'arrivée au Québec

- ✦ Selon le pays d'émission du permis, il faut prendre un rendez-vous au centre de services de Jonquière ou à Québec afin de déterminer son admissibilité au processus réservé aux nouveaux conducteurs. Appelez la SAAQ pour s'informer.
- ✦ Se présenter en personne au rendez-vous. Apporter les originaux de ses documents d'identification officiels (certificat de naissance, carte de résident permanent, passeport, etc.), son permis de conduire et une traduction en français s'il est dans une autre langue que le français ou l'anglais.
- ✦ S'il y a lieu, réussir les examens théoriques et l'examen de conduite sur route du Québec

9.1.2 Immatriculation

Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer à moins d'en être exempté par le Code de la sécurité routière. Les exemptions portent sur les véhicules entreposés chez les commerçants, sur la machinerie agricole et sur les véhicules de loisir dans les cas prévus par le règlement. C'est à la SAAQ que l'on doit payer les droits d'immatriculation à chaque année.

9.2 Assurance responsabilité obligatoire

Selon la Loi sur l'assurance automobile, le propriétaire de tout véhicule automobile circulant au Québec doit avoir un contrat d'assurance de responsabilité d'un montant minimal de 50 000 \$.

Consulter les pages jaunes de l'Annuaire sous la rubrique *Assurances* pour souscrire une assurance-automobile adaptée à vos besoins.

9.3 Écoles de conduite

Pour s'inscrire à des cours de conduite, consulter les pages jaunes de l'annuaire sous la rubrique *Écoles de conduite*.

10. SERVICES MUNICIPAUX

10.1 Services offerts par les villes

Les municipalités sont responsables des travaux et des services publics ayant lieu sur son territoire. Ainsi les services de pompier, de sécurité publique, d'aqueduc, de nettoyage des rues, de déneigement, de collecte des ordures et du recyclage

sont assurés par les municipalités. Consulter la section *Municipalités* des pages bleues de l'annuaire téléphonique pour trouver le numéro des services concernés ou pour signaler une situation anormale.

10.2 Services des loisirs

Pour connaître les activités culturelles et de loisirs offertes dans sa municipalité, chercher *Service des loisirs* dans la section Municipalités des pages bleues de l'annuaire téléphonique.

10.3 Bibliothèques municipales

Il y a plus de 55 bibliothèques municipales sur le territoire du Saguenay—Lac-St-Jean. Pour connaître l'adresse de celle située le plus près de chez soi, consulter la section Municipalités des pages bleues de l'annuaire téléphonique ou visiter le site : www.crsbpslsj.biblio.qc.ca/carte-frame.html (en français).

11. SERVICES DE TRANSPORT

11.1 Transport en commun

La Société de transport du Saguenay (STS) dessert en grande partie la ville de Saguenay. Des prix spéciaux sont offerts aux jeunes âgés de moins de 18 ans et aux personnes âgées de 65 et plus. Il est possible d'acheter des laissez-passer mensuels ou des billets à l'unité dans plusieurs dépanneurs.

Pour de l'information sur les trajets, contacter le Service à la clientèle de la STS : ☎ (418) 545-2487.

Les principaux terminus sont situés dans les arrondissements de Chicoutimi, Jonquière et La Baie.

11.2 Service de transport interurbain

La compagnie Intercar offre des parcours en provenance et à destination de Québec, Montréal, le Lac St-Jean, Charlevoix et la Côte-Nord. Des rabais sont offerts aux étudiants.

Chercher **Intercar** dans les pages blanches de votre annuaire pour connaître l'adresse du terminus le plus près de chez soi ou visiter le site :

www.intercar.qc.ca

11.3 Covoiturage

Allo-Stop est un service professionnel de liaison entre passagers et automobilistes ayant en commun une même destination. Pour s'inscrire, il faut se présenter avec des documents d'identité officiels au bureau d'Allo-Stop. Il en coûte quelques dollars à un passager ou un automobiliste qui désire être membre.

Un seul numéro :

☎ (418) 695-2322

Deux bureaux au Saguenay—Lac-St-Jean :

2370, rue St-Dominique à Jonquière (épicerie Le Soleil Le Vent)

25, rue St-Joseph Sud à Alma (La Boîte à Bleuets)

www.allostop.com

11.4 Le train

Contactez Via Rail Canada au numéro ☎ **1 888 842-7245** ou consultez le site Internet www.viarail.ca pour connaître l'horaire des trajets et les tarifs. Des rabais sont offerts aux étudiants.

11.5 L'avion

DEUX AÉROPORTS DESSERVENT LA RÉGION

Aéroport de Bagotville

7000, de l'Aéroport

La Baie (Québec)

☎ (418) 677-2651

Aéroport d'Alma

350, ch. De l'aéroport

Alma (Québec)

☎ (418) 669-5104

12. SERVICES FINANCIERS

12.1 Acheter une assurance

Pour l'achat d'une *assurance-habitation*, consultez la page 47 du présent guide.

L'assurance-automobile

Au Québec, les dommages corporels sont assurés par la SAAQ mais les dommages matériels doivent être couverts par un assureur privé. La loi sur l'assurance automobile oblige le propriétaire d'un véhicule à souscrire une assurance responsabilité civile d'au moins 50 000 \$. Pour couvrir les dommages

pouvant survenir à son automobile, il existe des couvertures variées. Il est recommandé de s'informer auprès de plusieurs courtiers en assurance automobile afin de choisir la protection désirée la plus avantageuse.

Consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique sous les rubriques *Assurances-agents* et *Assurances-courtiers*.

12.2 Institutions financières

Dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, consulter les rubriques *Banques* ou *Caisses populaires*.

12.3 Services budgétaires

Dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, consulter la rubrique *Services sociaux & humanitaires—Organismes*.

12.4 Meubles usagés

Dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, consulter la rubrique *Meubles usagés*.

13. SE PRÉPARER POUR L'HIVER

En raison de sa latitude et de son emplacement, le Saguenay—Lac-St-Jean connaît un climat continental caractérisé par des hivers rigoureux et des étés relativement chauds. La plupart des nouveaux arrivants sous-estiment les rigueurs de l'hiver québécois. En effet, il n'est pas rare d'enregistrer des températures de -25° à -30° Celsius et la neige est généralement abondante.

L'hiver, il est important de se couvrir convenablement en portant chandail, manteau chaud, écharpe, gants ou mitaines, bottes chaudes et imperméables, et de bien se protéger la tête.

13.1 Dénéigement

Les municipalités sont chargées du déneigement des rues et des trottoirs. L'hiver, il est interdit de stationner sa voiture dans les rues la nuit afin de faciliter les opérations d'entretien et de déneigement. Généralement entre minuit et 7 heures du matin.

13.2 Voiture

Voici quelques conseils pour vous aider à préparer votre voiture pour l'hiver:

- ✦ Faire vérifier sa batterie et le dispositif de recharge pour avoir suffisamment d'énergie pour démarrer les matins d'hiver;
- ✦ Tester le système de chauffage pour être certain qu'il génère assez d'air chaud;
- ✦ Choisir un antigel qui peut soutenir des températures hivernales très rigoureuses;
- ✦ Choisir de bons pneus d'hiver pour éviter de se retrouver non préparé lors de la première neige (fin octobre);
- ✦ Faire provision de lave-glace pour températures extrêmes et en garder un contenant d'extra dans le coffre arrière de sa voiture.

13.3 Entretien pour la maison

En automne, il faut préparer la maison pour l'hiver, une saison très exigeante pour tout bâtiment. Tout d'abord, on doit s'assurer que les prises d'air et les bouches d'évacuation à l'intérieur et à l'extérieur ne sont pas obstruées par la neige ou des débris, on doit remplacer les moustiquaires des fenêtres par des contre-fenêtres et s'assurer que les fenêtres et les puits de lumière se ferment de façon étanche.

Enfin, si l'on est responsable du paiement du chauffage, il est recommandé de demander à son propriétaire des conseils sur les façons d'isoler ses fenêtres.

14. FOI ET RELIGION

Dans les pages jaunes de l'annuaire, consulter la rubrique *Églises* .

Les musulmans se rencontrent au 555, rue Bégin à Chicoutimi pour la prière du vendredi.

15. SITES INTERNET À CONSULTER

Le portail régional du gouvernement du Québec, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Pour être branché sur ce qui se passe dans la région et pour avoir une foule d'informations sur les services gouvernementaux et para-gouvernementaux offerts à toute la population du Saguenay—Lac-St-Jean.

www.saguenaylacsaintjean.gouv.qc.ca/

Tourisme-Québec

Site touristique officiel du gouvernement du Québec

En français, en anglais, en espagnol, en allemand et en japonais.

www.bonjourquebec.com/



