



Coronavirus (COVID-19): Qs and As For Service Provider Organizations

The situation is evolving for us all, we may not have answers instantaneously, but we will need to work on this together as it progresses. Thank you for keeping the lines of communication open. We will do the same and appreciate your support.

Recipients have IRCC support to err on the side of caution, follow direction from local health authorities and inform us as soon as possible.

We are also taking our lead from Public Health Officials, PHAC is the lead for the federal government response.

Specific Questions from Umbrellas:

1) If a contractor suspends operations that results in reduced program activities (LINC classes, etc), will this impact our negotiated admin fee and trigger possible decommissioning of funds?

Service providers will not be penalized for following the guidance of the local health authorities. (As an aside, IRCC will also be taking our lead from the PHAC and will close our offices if directed by PHAC.)

2) How do we put in place efficient communication mechanism to contact LINC students after normal office hours/weekends, if key messaging is needed eg closure decision made over a weekend?

We suggest updating or creating a Business Continuity Plan (BCP) to account for office-specific adjustments that may have to be made as a result of the spread of COVID-19.

Perhaps umbrellas could assist smaller organizations who do not have a BCP in place.

3) If a particular school district closes, will we suspend LINC classes and/or the entire operation for a specific city?

Service providers will not be penalized if their location has been shut down by the school board. If closures are needed, please inform the SN officer responsible for your CA.

4) If we are forced to suspend operations, do we expect staff to try and work from home or just consider it under "an act of god" and they continue to be paid?

If staff are able to work from home, this can be implemented on a case-by-case basis.

In terms of leave, this should depend on the HR policies and/or collective agreements of the organization.

5) Unless we are advised to suspend all group activities eg classes, field trips, job fairs, workshops, this will likely be handled on a site to site basis for contractors operating multiple sites.

Agreed.

6) Will we continue to operate online courses, expecting staff to work from home although their colleagues that deliver in-person services may have an unexpected leave?



As discussed in q.4, if staff are able to work from home, this can be implemented on a case-by-case basis.

In terms of leave, this should depend on the HR policies and/or collective agreements of the organization.

7) What, if anything, do we need to be prepared for, for GAR clients that are living in reception centres, where some or all other on-site services may be suspended?

If the virus is detected in a reception centre, instructions from local health authorities and PHAC should be followed regarding suspending services and quarantine of clients and/or staff. There is guidance available from PHAC regarding occupational health and safety, we will circulate the link.

(<https://www.canada.ca/en/employment-social-development/corporate/notices/coronavirus-occupational-health-safety.html>)

8) What are the communication protocols to inform IRCC of site or program suspension?

To inform IRCC of a site or program suspension, please contact your CA officer.

9) If a refugee centre is closed or quarantined, will IRCC cover the costs of housing clients elsewhere?

Please include the program officer early in your discussions with local public health authorities. We will follow the advice from public health authorities with respect to quarantines and closures, and potential pauses in destining as required. If additional costs are incurred as a result of public health authority instructions, IRCC is open to covering the additional costs as required.



Coronavirus (COVID-19): Questions et réponses

Pour les fournisseurs de services

La situation évolue pour nous tous. Nous n'avons peut-être pas de réponses instantanées, mais nous devons travailler ensemble pour trouver des réponses, au fil de l'évolution de la situation. Nous vous remercions de maintenir les voies de communication ouvertes. Nous ferons de même et nous vous remercions de votre collaboration.

IRCC vous invite à user de prudence, à suivre les directives des autorités sanitaires locales et à nous informer dès que possible.

Nous nous inspirons également des directives des autorités de la santé publique. L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) dirige l'intervention du gouvernement fédéral.

Questions provenant des organismes-cadres

1) Si un entrepreneur suspend des opérations qui entraînent une réduction des activités de programme (CLIC, etc.), cela aura-t-il une incidence sur nos frais d'administration négociés et déclencherà-t-il un éventuel désengagement des fonds?

Les fournisseurs de services ne seront pas pénalisés parce qu'ils suivent les conseils des autorités sanitaires locales. (Soit dit en passant, IRCC suivra également les directives de l'ASPC et fermera ses bureaux si l'ASPC le lui demande.)

2) Comment pouvons-nous mettre en place un mécanisme de communication efficace pour joindre les élèves des CLIC après les heures normales de bureau ou la fin de semaine si un message important doit être transmis, par exemple si une décision de fermeture est prise pendant la fin de semaine?

Nous suggérons de mettre à jour ou de créer un plan de continuité des activités (PCA) pour tenir compte des ajustements propres à chaque bureau qui pourraient être nécessaires à la suite de la propagation du COVID-19.

Les organismes-cadres pourraient peut-être aider les petites organisations qui n'ont pas de PCA en place.

3) Si un district scolaire particulier ferme ses écoles, suspendrons-nous les CLIC et l'ensemble des activités dans une ville en particulier?

Les fournisseurs de services ne seront pas pénalisés si le conseil scolaire ferme leur établissement. Si des fermetures sont nécessaires, veuillez en informer l'agent du Réseau de l'établissement chargé de votre entente de contribution.



4) Si nous sommes obligés de suspendre nos activités, devons-nous prévoir que le personnel essaie de travailler de la maison ou considérer la situation comme « un cas de force majeure » où le personnel continuera d'être payé?

Si le personnel est en mesure de faire du télétravail, cette mesure peut être mise en œuvre au cas par cas.

En ce qui concerne les congés, la décision devrait reposer sur les politiques de RH et/ou les conventions collectives de l'organisation.

5) À moins qu'il ne nous soit conseillé de suspendre toutes les activités de groupe, par exemple les cours, les sorties pédagogiques, les salons de l'emploi et les ateliers, cette question sera probablement traitée selon l'emplacement pour les entrepreneurs qui mènent des activités à plusieurs endroits.

Nous sommes d'accord.

6) Continuerons-nous à proposer des cours en ligne, en invitant les membres du personnel à travailler à domicile, même si leurs collègues qui donnent des services en personne pourraient avoir un congé imprévu?

Comme il a été mentionné à la question 4, si le personnel est en mesure de faire du télétravail, cette mesure peut être mise en œuvre au cas par cas.

En ce qui concerne les congés, la décision devrait reposer sur les politiques de RH et/ou les conventions collectives de l'organisation.

7) À quoi devons-nous nous préparer dans le cas des clients qui sont des réfugiés pris en charge par le gouvernement et qui sont hébergés dans les centres d'accueil, advenant la suspension d'une partie ou de la totalité des services?

Si le virus est détecté dans un centre d'accueil, il faut suivre les directives des autorités sanitaires locales et de l'ASPC concernant la suspension des services et la mise en quarantaine des clients et du personnel. L'ASPC offre des conseils en matière de santé et de sécurité au travail et nous ferons circuler le lien suivant : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/avis/coronavirus-sante-securite-travail.html>.

8) Quels sont les protocoles de communication à suivre pour informer IRCC de la suspension d'un programme ou de l'accès à un emplacement?

Pour informer IRCC de la suspension d'un programme ou de l'accès à un emplacement, veuillez communiquer avec l'agent chargé de votre entente de contribution.

9) Si un centre d'accueil pour réfugiés est fermé ou mis en quarantaine, est-ce qu'IRCC paiera les frais pour héberger les clients à un autre endroit?

Veuillez inclure l'agent de programme dès le départ dans vos discussions avec les autorités locales de santé publique. Nous suivons les conseils des autorités de santé publique en ce qui concerne les quarantaines et les fermetures, ainsi que les éventuelles pauses, le cas échéant. Si les directives sanitaires entraînent des coûts supplémentaires, l'IRCC est ouvert à couvrir ces coûts supplémentaires, le cas échéant.