

## SN Scenarios: Critical Services for Service Provider Organizations

Last updated: March 15, 2020

Services	Critical	Non-Critical	Reason	Alternate Service Delivery Options
RAP start-up	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importance of access to income support to meet basic day to day expenses such as rent, food, medication</li> <li>- No access to key services and human contact might be especially severe for high needs clients.</li> </ul>	Where possible, RAP IS cheques to be expedited and delivered to RAP Centres/ other locations where RAP clients are located without direct contact.
Initial GAR orientation, including banking services and SIN	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Providing income support</li> <li>- Moving clients into permanent accommodation</li> <li>- Enabling children to attend school, as they require a permanent address</li> </ul>	Not all regions deliver GAR orientation and intake in person. Alternative is to offer these services by videoconference/phone as we know it can be done.
Providing 14 days of food and incidentals for new arrivals	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receiving income support in time to meet basic day to day expenses such as rent, food, medication.</li> </ul>	Expedited cheques to be delivered to RAP centres on an urgent basis and to other locations by courier. Allowing SPOs to provide food/supplies on an urgent basis as required.
Case management <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information and orientation</li> <li>- Medical appointments</li> <li>- Crisis counselling</li> </ul>	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventing social isolation</li> <li>- Lowering the risk to physical and mental health</li> <li>- Attending critical appointments</li> <li>- Supporting clients' health and wellbeing</li> </ul>	I & O and mental health crisis counselling can be conducted remotely -by telephone, including use of interpreters. Case management also includes physical crises-can we explore mobile health care? Need local, provincial and/or national emergency contact phone numbers for those requiring immediate crisis counselling. SPOs to provide an emergency phone number should clients in crisis require immediate help.

Medical referral and interpretation	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lowering risk to mental health</li> <li>- Attending critical appointments</li> <li>- Supporting clients' health and wellbeing</li> </ul>	
All indirect services apart from development of BCPs		✓		
All community connections		✓	No new matching could lead to social isolation, but online/telephone services is a possibility.	Frequent check-ins and contact with clients, including availability of interpreters remotely.
All employment related services		✓	Absence of services can delay clients' employability and financial independence, but online/distance services is a possibility	Online/distance (if available)
In person language services		✓	GARs and PSRS are on a 12 month support system. Loss or delay in language training can result in negative impact on employability, leading to reduced income level to support their families, but online/distance services is a possibility	Online/distance (if available) TUTELA is offering Webcasts on various subjects, this can be expanded to other language SPOs, some of which are creating online options(currently for CLB4 and above only)
Information and orientation for low-needs PRs (non-case management)		✓	Absence of services can contribute to clients inability to make informed decisions about their life in Canada, but online/distance services is a possibility	Online/distance (if available)
Needs Assessment and Referrals		✓	<p>Absence of services can result in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clients are not linked to appropriate services; and</li> <li>- Clients/IRCC unable to understand clients' settlement needs</li> </ul> <p>but online/distance services is a possibility</p>	Online/distance (if available)
Pre-arrival Services		✓	Clients may not receive the same level of information but online/distance services is a possibility.	Offered remotely by telephone or computer web based video program. Information and other materials can be shipped to where clients live.

## Scénarios SN: services essentiels pour les organismes fournisseurs de services

Dernière mise à jour: 15 mars 2020

Services	Critique	Non critique	Raison	Options alternatives de prestation de services
Démarrages PAR	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importance de l'accès au soutien de revenu pour couvrir les dépenses courantes de base telles que le loyer, la nourriture, les médicaments</li> <li>- Aucun accès aux services clés et au contact humain pourraient être particulièrement difficile pour les clients ayant des besoins élevés.</li> </ul>	Dans la mesure du possible, les chèques de Soutien de revenu PAR doivent être expédiés et livrés aux centres PAR / autres endroits où les clients PAR sont situés sans contact direct.
Orientation initiale du RPG, y compris les services bancaires et le NAS	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir un soutien de revenu</li> <li>- Déplacement des clients dans un logement permanent</li> <li>- Permettre aux enfants d'aller à l'école, car ils ont besoin d'une adresse permanente</li> </ul>	Les régions n'offrent pas tous l'orientation et l'accueil RPG en personne. Une option est d'offrir ces services par vidéoconférence / téléphone car nous savons que cela peut être fait.
Fournir 14 jours de nourriture et objets de première nécessité pour les nouveaux arrivants	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir un soutien de revenu à temps pour faire face aux dépenses de base quotidiennes telles que le loyer, la nourriture, les médicaments.</li> </ul>	Des chèques vont être émis de façon accélérée et seront livrés aux centres PAR de toute urgence et aux autres endroits par courrier. Permettre aux FS de fournir de la nourriture / des fournitures de façon urgente, au besoin.
Gestion de cas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseignements et orientation</li> <li>- Rendez-vous médicaux</li> <li>- Counseling en cas de crise</li> </ul>	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévention de l'isolement social</li> <li>- Réduire le risque à la santé physique et mentale</li> <li>- Assister à des rendez-vous critiques</li> <li>- Soutenir la santé et le bien-être des clients</li> </ul>	Services renseignement et orientation et le counseling en cas de crise de santé mentale peuvent être fournis à distance par téléphone, y compris l'utilisation d'interprètes. La gestion de cas comprend également les crises physiques - pouvons-nous explorer les soins de santé mobiles?

				<p>Besoin de numéros de téléphone de contact d'urgence locaux, provinciaux et / ou nationaux pour ceux qui ont besoin d'un counseling immédiat en cas de crise.</p> <p>Les FS doivent fournir un numéro de téléphone d'urgence si les clients en crise ont besoin d'une aide immédiate.</p>
Orientation et interprétation médicales	✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduire les risques à la santé mentale</li> <li>- Assister à des rendez-vous critiques</li> <li>- Soutenir la santé et le bien-être des clients</li> </ul>	
Tous les services indirects à l'exception du développement des Plans de continuité des activités		✓		
Tous les liens avec la communauté		✓	Le manque de jumelage pourrait conduire à l'isolement social, mais les services en ligne / téléphoniques sont une possibilité.	« Check-ins » fréquents et contact avec les clients, y compris la disponibilité des interprètes à distance.
Tous les services liés à l'emploi		✓	L'absence de services peut retarder l'employabilité et l'indépendance financière des clients, mais les services en ligne / à distance sont une possibilité	En ligne / à distance (si disponible)
Services linguistiques en personne		✓	Les RPG et le PPPR bénéficient d'un système de soutien de 12 mois. La perte ou le retard dans la formation linguistique peut avoir un impact négatif sur l'employabilité, conduisant à un niveau de revenu réduit pour soutenir leurs	En ligne / à distance (si disponible). TUTELA propose des Webdiffusions sur divers sujets, qui peuvent être étendus à d'autres FS d'apprentissage de langue, dont certains fournisseurs créent présentement de nouvelles options de

			familles, mais les services en ligne / à distance sont une possibilité	services en ligne (pour un niveau minimum de NCLC4 ou plus)
Renseignements et orientation pour les RP avec besoins réduits (situations sans gestion de cas)		✓	L'absence de services peut contribuer à l'incapacité des clients à prendre des décisions éclairées sur leur vie au Canada, mais les services en ligne / à distance sont une possibilité	En ligne / à distance (si disponible)
Évaluation des besoins et aiguillage		✓	Conséquences de l'absence de services peut entraîner que : - Les clients ne sont pas liés aux services appropriés; et - Clients / IRCC incertain des besoins d'établissement des clients mais les services en ligne / à distance sont une possibilité	En ligne / à distance (si disponible)
Services pré-arrivée		✓	Les clients pourraient ne pas recevoir le même niveau de renseignements, mais des services en ligne / à distance sont possibles.	Offert à distance par téléphone ou programme vidéo sur Internet. Les informations et autres documents peuvent être expédiés là où vivent les clients.