

## Annexe E – Politique subsidiaire sur les remises rattachées à Expérience internationale Canada

### E1.1 Contexte

Cette partie de l'annexe énonce les exigences de remise se rapportant aux frais de participation au programme Expérience internationale Canada (EIC).

### E1.2 Objet

La présente politique vise à :

- expliquer les normes de service d'EIC
- définir les situations qui ne sont pas admissibles à la remise
- présenter le barème de remise relativement aux frais de participation à EIC
- décrire le processus de remise.

Le présent document doit être lu en tenant compte de la Politique sur les remises d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), conformément à la *Loi sur les frais de service*.

### E1.3 Date d'entrée en vigueur de la politique

La présente politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2021.

### E1.4 Frais concernés

La présente politique s'applique aux [frais de participation à EIC](#).

### E1.5 Norme de service

La [norme de service relative aux frais de participation à EIC](#) présente le niveau de service auquel les clients sont en droit de s'attendre dans des circonstances normales. La norme s'applique uniquement aux demandes dûment remplies.

### E1.6 Règles relatives aux remises

#### *E1.6.1 Méthode de calcul de la remise dans le cas des frais rattachés à Expérience internationale Canada*

Dans les cas où la norme de service n'est pas respectée, les clients se voient rembourser une partie des frais payés. Le montant est calculé à hauteur du non-respect de la norme. Le remboursement est basé sur le barème ci-dessous et sur le temps écoulé entre la date de réception d'une demande dûment remplie et la date à laquelle EIC met fin au traitement de la demande.

Si l'un des éléments ci-dessous est nécessaire au cours du processus de demande, le temps requis pour satisfaire à l'exigence n'est pas pris en compte dans le calcul de la norme de service.

Ainsi, le programme EIC ne sera pas inclus dans le calcul de la norme de service dans les cas suivants :

- Les demandeurs doivent fournir des données biométriques. La période commence au moment où la lettre d'instructions relatives à la biométrie est envoyée au client et se termine lorsque les données biométriques sont reçues par IRCC;
- Les demandeurs doivent se soumettre à un examen médical;
- IRCC demande des renseignements supplémentaires aux demandeurs pour terminer l'évaluation;
- IRCC doit examiner une demande plus en profondeur.

L'incidence sur le payeur de frais est considérée comme étant proportionnelle au retard pris par rapport à la norme relative à la prestation du service. Compte tenu du fait que le service est finalement reçu, les remises d'IRCC ne doivent pas dépasser 50%. La portion des frais qui est remboursée correspond aux deux taux ci-dessous :

| Taux de remise      | Jours excédant la norme de service |
|---------------------|------------------------------------|
| 25% des frais payés | De 1 à 28 jours                    |
| 50% des frais payés | 29 jours ou plus                   |

#### **E1.7 Procédure de remise**

Le Ministère effectue automatiquement les remises conformément à la *Loi sur les frais de service* et à la *Directive sur l'imputabilité et les autorisations financières spéciales*. Les remises ont lieu régulièrement tout au long de l'année. Toutes les remises sont effectuées avant le 1<sup>er</sup> juillet de l'exercice suivant (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars).

Les clients qui peuvent avoir droit à une remise ne sont pas tenus d'en faire la demande. Toutes les demandes et les délais de traitement sont contrôlés par l'équipe d'Expérience internationale Canada. Les clients seront informés si leur demande n'a pas été traitée selon les normes de service établies et une remise sera accordée par l'équipe d'Expérience internationale Canada.

La remise des frais est versée au client en fonction de l'information la plus récente sur le client dont dispose le Programme.

#### **E1.8 Exclusions**

Le programme EIC exclut de la présente politique sur les remises les demandes provenant de pays avec lesquels il n'a pas d'accord bilatéral sur la mobilité des jeunes.

Cette politique de remise ne s'applique pas non plus aux demandes traitées dans des circonstances inhabituelles ou exceptionnelles pouvant avoir une incidence sur les opérations régulières, entraîner un afflux imprévisible et significatif d'applications, ou entraîner une perte

de personnel, perte de facilité (partielle ou totale), ou perte de communications ou de capacités réseau.

Les exclusions prévues par le Ministère se trouvent également dans la politique ministérielle sur les remises, qui doit être lue en tenant compte du présent document.

### **E1.9 Demandes de renseignements**

Les demandes de renseignements sur l'admissibilité aux remises ou sur la présente politique subsidiaire en matière de remises doivent être adressées au centre de service à la clientèle en téléphonant au **1-888-242-2100** ou en remplissant un [formulaire en ligne](#).

### **E1.10 Références**

Lois

- [Loi sur les frais de service](#)
- [Loi sur la gestion des finances publiques](#)

Documents stratégiques connexes

- [Directive du CT sur l'imputation et les autorisations financières spéciales](#)
- [Directive du CT sur les paiements](#)
- [Politique du CT sur les services et le numérique](#)
- [Ligne directrice du CT sur les services et le numérique](#)