



# Réfugiés récemment arrivés – ce que vous devez savoir et faire

Nous vous proposons des paiements et des services pour vous aider à vous installer en Australie. Pour continuer à percevoir votre paiement, vous devez remplir certaines obligations, que nous appelons des mutual obligation requirements (exigences de réciprocité).

## Informations importantes

- Vous devez nous informer de tout changement dans votre situation, car cela peut affecter votre paiement.
- Au cours des 12 premières semaines suivant votre arrivée en Australie, vous serez exempté(e) des mutual obligation requirements afin de faciliter votre installation dans le pays.
- Après ces 12 semaines, nous vous rencontrerons et, dans la plupart des cas, nous établirons un Job Plan (Plan d'emploi). Ce Job Plan comprendra des activités obligatoires que vous devrez effectuer pour continuer à percevoir votre paiement. Ces activités sont conçues pour vous aider à vous intégrer en Australie. Vous devez assister à ce rendez-vous et, par la suite, signaler votre situation à Centrelink à intervalles réguliers. Si vous ne respectez pas ces obligations, votre paiement pourrait être suspendu.
- Dans la plupart des cas, nous ne vous orienterons pas immédiatement vers un prestataire de services d'emploi et vous ne serez pas tenu(e) de chercher un emploi avant d'avoir passé 12 mois en Australie.
- Cependant, certaines personnes peuvent être orientées vers un prestataire après la période d'exemption de 12 semaines. Si cela vous concerne, vous devrez assister aux rendez-vous et convenir d'un Job Plan avec le prestataire, sous peine d'arrêt de votre paiement.
- Vous pouvez demander à être orienté(e) vers un prestataire de services d'emploi dès 6 semaines après votre arrivée si vous souhaitez obtenir de l'aide pour trouver un emploi plus tôt.

## À votre arrivée

Votre travailleur social nous informera de votre arrivée en Australie. Il vous communiquera également la date de votre premier rendez-vous pour votre demande de paiement.

Ce rendez-vous se tiendra dans les 3 jours ouvrables suivant votre arrivée ou après avoir atteint votre destination finale en Australie. Ce rendez-vous aura généralement lieu par téléphone. Vous devez impérativement y assister.

Lors de ce rendez-vous, notre personnel vous aidera à réclamer le paiement adapté à votre situation.

Si vous n'avez personne pour vous aider, appelez le **131 202** pour parler à un agent dans votre langue. Nous organiserons votre rendez-vous pour vous.

Nous fixerons également d'autres rendez-vous importants. Il est important que vous alliez à tous vos rendez-vous, sous peine de voir votre paiement suspendu.

Nous vous inviterons à un séminaire pour vous expliquer nos paiements et services. Nous vous encourageons vivement à y assister, car vous recevrez des informations essentielles sur votre paiement. Vous êtes libre de choisir d'y assister ou non.

## Informez-nous de tout changement

Pendant que vous recevez un paiement de notre part, vous devez nous informer de tout changement dans votre situation, car cela pourrait affecter vos droits. Vous devez nous informer dans un délai de 14 jours après un changement. Informez-nous si vous :

- modifiez vos informations personnelles ou vos coordonnées
- changez d'adresse
- vous séparez de votre partenaire ou avez un nouveau partenaire
- commencez ou arrêtez de vous occuper d'un enfant, y compris en cas de naissance
- Effectuez un travail rémunéré
- êtes malade, blessé(e) ou avez un handicap.

Si nous avons besoin d'informations de votre part, nous vous enverrons une lettre. Celle-ci sera envoyée à votre adresse ou sur votre compte myGov. Vous disposerez de 14 jours pour nous fournir ces informations, sous peine de suspension de votre paiement. Si vous avez des difficultés à comprendre la lettre, appelez-nous au **131 202**.

## À 12 semaines

Après 12 semaines en Australie, nous vous convoquerons à un rendez-vous. Lors de ce rendez-vous, nous :

- vérifierons si votre situation a changé
- établirons un Job Plan, si nécessaire
- vous informerons sur vos mutual obligation requirements
- vous expliquerons comment faire vos déclarations
- pourrons vous orienter vers un prestataire de services d'emploi si vous souhaitez chercher du travail avant 12 mois
- vous orienterons vers un service d'emploi obligatoire, si nécessaire.

Vous devez impérativement assister à ce rendez-vous, sinon votre paiement pourrait être suspendu.

## Job Plan (Plan d'emploi)

Si vous n'êtes pas orienté(e) vers un service d'emploi obligatoire, nous établirons un Job Plan valable 12 mois à partir de votre arrivée en Australie. Ce plan indiquera les activités que vous devez effectuer pour vous intégrer en Australie.

Nous discuterons avec vous des activités possibles. Vous devrez en accepter au moins une.

Vos activités peuvent être :

- participer au Humanitarian Settlement Program (programme d'installation humanitaire)
- apprendre l'anglais dans le cadre de l'Adult Migrant English Program (programme d'anglais pour migrants adultes)
- participer à Workforce Australia
- suivre d'autres formations, études ou activités professionnelles approuvées, en fonction de vos conditions de participation.

Vous devez respecter votre Job Plan pour continuer à percevoir votre paiement.

Si vous ne pouvez pas effectuer une activité, vous devez nous en informer à l'avance. Si vous ne nous informez pas, votre paiement pourrait être suspendu.

## Ce que vous devez faire après 12 semaines

Pour continuer à percevoir votre paiement, vous devez :

- assister à tous vos rendez-vous
- effectuer les activités prévues dans votre Job Plan
- déclarer vos activités
- nous informer de tout revenu professionnel.

Pour continuer à recevoir votre paiement tous les quinze jours, vous devez effectuer la ou les activités convenue(s) et vous rendre à vos rendez-vous. Si vous ne pouvez pas vous rendre à un rendez-vous avec Centrelink ou un prestataire, vous devez nous en informer ou en informer votre prestataire immédiatement.

Nous vous indiquerons à quelle fréquence vous devez faire votre déclaration. Vous pouvez faire une déclaration en nous appelant au **131 202**, en vous rendant dans un centre de services ou en utilisant votre compte Centrelink lié à myGov.

## Employment Services Assessment (Évaluation des services d'emploi)

Si vous êtes malade, blessé(e) ou avez un handicap qui affecte votre capacité à travailler ou le nombre d'heures que vous pouvez travailler, nous pourrions organiser une Employment Services Assessment (Évaluation des services d'emploi).

Cette évaluation nous aide à déterminer le nombre d'heures que vous êtes capable de travailler et le type d'aide à l'emploi qui vous convient le mieux.

Vous devrez nous fournir un justificatif médical avant que nous ne prenions rendez-vous pour une Employment Services Assessment (évaluation des services d'emploi).

Si vous ne pouvez pas vous rendre à votre rendez-vous, veuillez nous en informer immédiatement en appelant le **131 202**.

## Après 12 mois en Australie

Si vous n'êtes pas encore inscrit(e) auprès d'un service d'emploi obligatoire, vous aurez un rendez-vous avec nous après 12 mois en Australie.

Lors de ce rendez-vous, nous vérifierons votre situation et vous orienterons vers Workforce Australia. Vous devez impérativement assister à ce rendez-vous, sinon votre paiement pourrait être suspendu.

## Participation à Workforce Australia

Workforce Australia est un service d'emploi conçu pour vous aider à vous préparer et à trouver du travail. Il comprend un service en ligne et un réseau de prestataires pour vous aider à :

- rédiger votre CV
- vous préparer aux entretiens
- acquérir des compétences recherchées par les employeurs locaux

- trouver et conserver un emploi.

Vous devez participer à Workforce Australia après avoir passé 12 mois en Australie. Cependant, vous pouvez choisir de rejoindre Workforce Australia dès 6 semaines après votre arrivée si vous souhaitez trouver un emploi plus rapidement.

Si vous êtes éligible aux programmes Disability Employment Services (Services d'emploi pour les personnes en situation de handicap), Transition to Work (Transition vers l'emploi) ou Community Development Program (Programme de développement communautaire), nous vous y orienterons après 12 semaines en Australie. Vous devrez alors suivre les activités prévues dans votre Job Plan, sous peine de suspension de votre paiement.

Certains membres de votre famille peuvent également être éligibles à ces programmes. Ils devront réaliser les activités prévues dans leur Job Plan en fonction de leur situation.

## Rent Assistance (Aide au logement)

Si vous commencez à payer un loyer, vous pourriez avoir droit à une Rent Assistance (Aide au logement). Il s'agit d'un paiement supplémentaire pour vous aider à couvrir vos frais de logement.

Lorsque vous nous communiquez votre adresse, nous vous demanderons le montant de votre loyer. Nous utiliserons cette information pour déterminer le montant de la Rent Assistance que vous pouvez recevoir.

Nous vous demanderons de fournir une preuve de paiement. Vous pouvez nous remettre un contrat de bail ou remplir une Rent Certificate (attestation de loyer).

## Pour plus d'informations

- pour les paiements et les services de Centrelink, appelez **131 202** pour parler avec nous dans votre langue. Vous avez besoin de votre Customer Reference Number (numéro de référence client ou CRN) lorsque vous nous appelez. Si vous ne saisissez pas ou ne connaissez pas votre CRN, vous entendrez l'enregistreur parler 3 fois en anglais. Au bout de la troisième fois, la voix dira : « What language please? (Quelle langue, s'il vous plaît ?) » Dites votre langue et vous serez mis en relation avec quelqu'un qui parle votre langue.
- aller sur [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) où vous pourrez lire, écouter ou regarder des vidéos contenant des informations dans votre langue
- appelez **132 011** pour l'assurance maladie Medicare et **131 272** pour l'aide à l'enfance Child Support. Si vous avez besoin d'un interprète, faites-le nous savoir et nous vous en fournirons un gratuitement
- rendez-vous dans un centre de service. Si vous avez besoin d'un interprète, faites-le nous savoir et nous vous en fournirons un gratuitement.

Remarque : les appels depuis votre téléphone fixe vers les numéros commençant par 13 sont facturés à un tarif fixe depuis n'importe où en Australie. Ce tarif peut varier par rapport au prix d'un appel local et peut également varier selon les fournisseurs de services téléphoniques. Les appels vers les numéros commençant par 1800 sont gratuits depuis votre téléphone fixe. Les appels provenant de téléphones publics ou mobiles peuvent être minutés et facturés à un tarif plus élevé.

## Mentions légales

Les informations contenues dans cette publication sont uniquement destinées à servir de guide pour les paiements et les services. C'est à vous de décider si vous souhaitez faire une demande de paiement, sur la base de votre situation particulière.



# Newly arrived refugees – what you need to know and do

We provide payments and services to help you settle into life in Australia. To keep getting your payment, you must do certain things, we call these mutual obligation requirements.

## Important information

- You need to tell us about any changes in your circumstances as they may affect your payment.
- During the first 12 weeks from the date you arrive in Australia, you will be given an exemption from mutual obligation requirements to help you settle into the country.
- After 12 weeks, we will meet with you and in most cases, make a Job Plan. This Job Plan will have activities that you must do to keep getting your payment. These activities help you settle into life in Australia. You must go to this appointment, and after that you will need to report to Centrelink regularly. If you don't, your payment may stop.
- In most cases, we will not refer you to an employment services provider and you will not need to look for work until you have been in Australia for 12 months.
- Some people are referred to a provider after the 12 week exemption. If that happens, you must attend appointments and negotiate a Job Plan with the provider or your payment may stop.
- You can ask to be referred to an employment services provider from 6 weeks after you arrive in Australia if you want help to find work sooner.

## When you arrive

Your case worker will tell us when you have arrived in Australia. They will let you know about your new claim appointment.

This appointment will be within 3 business days of you arriving in Australia or when you reach your final destination in Australia. This appointment will usually be by phone. You must go to this appointment.

At this appointment, our staff will help you claim the right payment for your situation.

If you do not have anyone to help you, call **131 202** to speak to us in your language. We will book the appointment for you.

We will make some other appointments for you. It is important that you go to all your appointments, or your payment may stop.

We will invite you to a seminar to learn about our payments and services. We encourage you to go to the seminar because you will get important information about your payment. You can decide if you want to go.

## Tell us about any changes

While you are getting a payment from us, you need to tell us if your circumstances change as it may affect your payment. You must do this within 14 days of any change. Let us know if you:

- change your personal or contact details
- change your address
- separate from your partner or have a new partner

- start or stop looking after a child, including having a baby
- do any paid work
- are sick, injured or have a disability.

We will send you a letter if we need information from you. We will send the letter to your address or your myGov account. You will have 14 days to give us the information or your payment may stop. If you need help understanding the letter, you can call us on **131 202**.

## At 12 weeks

We will meet with you after you have been in Australia for 12 weeks. At this appointment we:

- check to make sure your circumstances have not changed
- make a Job Plan with you (if required)
- tell you about your mutual obligation requirements
- tell you about your reporting requirements and how to report
- can refer you to an employment services provider, if you want help to look for work before 12 months
- refer you to compulsory employment services (if appropriate).

You must go to this appointment, or your payment may stop.

## Job Plan

If you are not referred to compulsory employment services, we will make a Job Plan with you that is valid for 12 months from the date you arrived in Australia. It is an agreement that says what activities you will need to do to help you settle into your life in Australia.

We will talk to you about the activities you can choose. You must agree to do at least one activity.

Your activities can be:

- participating in the Humanitarian Settlement Program
- learning English through the Adult Migrant English Program
- participating in Workforce Australia
- doing other approved work, study or training activities, depending on your participation requirements.

You must do the activities in your Job Plan to keep getting your payment.

If you cannot do any of the activities, you must let us know beforehand. If you do not tell us, your payment may stop.

## What you need to do after week 12

To keep getting your payment, you must:

- go to all your appointments
- do your Job Plan activities
- tell us you are doing your activities
- tell us if you are getting any employment income.

To keep getting your payment every fortnight, you must do the agreed activity and go to your appointments. If you cannot go to a Centrelink or provider appointment, you need to let us, or your provider, know immediately.

We will tell you how often you need to report. You can report by calling us on **131 202**, going to a service centre or using your Centrelink account linked to myGov.

## **Employment Services Assessment**

If you are sick, injured, or have a disability that affects what work you can do or how many hours you can work we may arrange an Employment Services Assessment.

This assessment helps us understand how many hours you can work and what type of employment help is best for you.

You will need to give us medical evidence before we book an Employment Services Assessment for you.

Let us know if you cannot go to your appointment. You can call us on **131 202**.

## **When you have been in Australia for 12 months**

You will have an appointment with us once you have been in Australia for 12 months if you are not already with compulsory employment services.

At this appointment we will check your circumstances and refer you to Workforce Australia. You must go to this appointment, or your payment may stop.

## **Participating in Workforce Australia**

Workforce Australia is an employment service that can help you prepare and look for work. It has an online service and a network of providers to help you:

- write your resume
- get ready for interviews
- get skills that local employers need
- find and keep a job.

You have to participate in Workforce Australia after you have been in Australia for 12 months. However, you can choose to participate in Workforce Australia from 6 weeks after you arrive in Australia if you want to find work sooner.

If you qualify for Disability Employment Services, Transition to Work or Community Development Program, we will refer you after 12 weeks in Australia. You will have to do the activities in your Job Plan or your payment may stop.

You may have some family members that will be eligible for these programs. They will have to do the activities in their Job Plan depending on their situation.

## **Rent Assistance**

When you start paying rent you may be able to get Rent Assistance. This is an extra payment to help with your rent costs.

When you tell us your address, we will ask you how much rent you are paying. We use this to work out how much Rent Assistance you can get.

We will ask you to give us proof of how much rent you pay. You can give us a lease agreement or fill in a Rent Certificate.

## For more information

- For Centrelink payments and services, call **131 202** to speak with us in your language. You need your Customer Reference Number (CRN) when you call us. If you don't enter or know your CRN, you will hear the recording speak 3 times in English. After the third time, the voice will say 'What language please?'. Say your language and you will be connected with someone who speaks your language.
- go to **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- visit a service centre. Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

## Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.