

# Que faire si vous avez des problèmes avec votre carte ARC ?

Avril 2010

French

Votre Application Registration Card (ARC ou Carte d'inscription de demande d'asile) est un document important. Il contient des données personnelles et votre photographie, et indique que vous avez déposé une demande d'asile. Vous en êtes le seul utilisateur. Votre carte ARC fournit une preuve de votre identité et vous permet de percevoir votre allocation de soutien fournie par le ministère de l'Intérieur (Home Office) auprès d'un bureau de poste déterminé.

Ce fascicule précise que faire si votre carte ARC ne fonctionne plus, se trouve perdue ou volée, et comment nous pouvons aider.

## **Que dois-je faire si ma carte ARC ne fonctionne pas au bureau de poste quand j'essaie de percevoir mon allocation de soutien ?**

Si, pour quelque raison que ce soit, votre carte ARC ne fonctionne pas, demandez un reçu auprès de l'agent du bureau de poste et réessayez d'utiliser votre carte plus tard. Il est important que vous demandiez au bureau de poste d'essayer votre carte à deux reprises. Vous pouvez réessayer plus tard le même jour ou le lendemain. *Si votre carte est rejetée une deuxième fois, assurez-vous de bien recevoir un deuxième reçu auprès du bureau de poste.*

Une fois que vous avez les deux reçus, veuillez les apporter à notre bureau où nous serons en mesure de vous aider pour signaler votre problème au Home Office. Il est important que vous présentiez les deux reçus car le Home Office exigera une preuve montrant que vous avez essayé en vain de percevoir votre allocation de soutien à deux reprises. Veuillez apporter ces reçus aussitôt que possible dans la semaine. *Si vous signalez le problème après qu'une semaine s'est écoulée, le Home Office ne versera pas l'argent que vous n'avez pas perçu.*

## **Que dois-je faire si ma carte ARC est perdue ou volée ?**

Si vous avez perdu votre carte ARC ou si quelqu'un vous l'a volée, vous devez d'abord le signaler à la police avant de nous contacter. Vous devrez obtenir un rapport de police précisant :

- un numéro de référence fourni par le poste de police (le cas échéant) ;
- le nom ou le numéro de l'agent de police qui a enregistré votre rapport ; et
- le nom du poste de police où vous avez fait votre signalement de perte ou de vol.

Contactez Strathclyde Police au 0141 532 2000 pour connaître le poste de police qui sera en mesure de vous aider à établir un rapport.

Ensuite, vous pouvez apporter le rapport à notre bureau où nous vous aiderons à informer le Home Office de la perte ou du vol de votre carte. Veuillez noter que l'émission d'une nouvelle carte ARC peut requérir plusieurs semaines. En attendant votre nouvelle carte, nous pouvons demander au Home Office de vous envoyer des *Emergency Support Tokens* (bons d'achat en aide d'urgence). Ces derniers vous seront livrés à domicile par DX, une société de coursiers.

### **Que dois-je faire si je ne suis pas en mesure de percevoir mon allocation de soutien à l'aide de ma carte ARC car je suis hospitalisé(e) ?**

Si vous êtes hospitalisé(e) et que vous ne serez pas en mesure de vous rendre à un bureau de poste pour percevoir votre allocation de soutien à l'aide de votre carte ARC, demandez à votre travailleur social, si vous en avez un, ou à un infirmier de nous contacter de sorte que nous puissions en informer immédiatement le Home Office. Il est important que vous le fassiez aussi vite que possible de façon à ce que le Home Office prenne connaissance de votre situation. Vous pouvez nous appeler à notre **numéro d'appel gratuit 0800 085 6087** et parler au travailleur social de permanence. Veuillez noter que notre numéro d'appel gratuit est disponible uniquement depuis une ligne fixe.

Si vous ne nous informez de votre changement de situation, nous ne serons pas en mesure d'en informer le Home Office. Ceci peut entraîner une interruption de votre allocation de soutien. Le versement de votre allocation de soutien ne peut être reporté ni perçu plus tard.

### **Je souhaite faire la demande pour recevoir un permis de conduire provisoire. Puis-je envoyer ma carte ARC comme justificatif d'identité au *Driver and Vehicle Licensing Agency* (DVLA ou Agence d'immatriculation des véhicules et des conducteurs)?**

**N'envoyez pas** votre carte ARC au DVLA dans le cadre de votre demande de permis de conduire provisoire. Vous avez besoin de votre carte ARC pour percevoir votre allocation de soutien auprès d'un bureau de poste chaque semaine. Sans cette carte, vous ne serez pas en mesure de retirer cet argent.

À compter du 25 mars 2010, si vous avez déposé une demande d'asile au Royaume-Uni et que vous n'avez **pas encore** reçu votre *leave to remain* (permis de séjour), vous ne serez plus en mesure de faire la demande pour un permis de conduire britannique.

Suite à de récentes modifications apportées à la réglementation gouvernementale, seules les personnes titulaires d'un permis de séjour au Royaume-Uni, **pour une durée minimum de 185 jours**, seront en mesure de faire une demande de permis de conduire britannique. Ces modifications ne concernent pas les personnes qui ont fait une demande de permis de conduire britannique avant le 25 mars 2010.