

# ***Guide de Bienvenue Ramstein***



***Conseils pratiques pour chaque étape de votre  
déménagement et installation***

# Table des matières

---

|   |           |
|---|-----------|
| Bienvenue.....  | 3         |
| Contacts en cas d'urgence .....                         | 4         |
| Téléphone et Internet.....                              | 5         |
| Recherche d'un logement .....                           | 7         |
| Éducation des enfants.....                              | 8         |
| Services bancaires.....                                 | 9         |
| <i>Banques internationales .....</i>                    | <i>10</i> |
| <i>Banques numériques.....</i>                          | <i>10</i> |
| Assurances.....   | 11        |
| Magasinage.....   | 12        |
| <i>Appareils électroménagers .....</i>                  | <i>13</i> |
| <i>Ameublement .....</i>                                | <i>13</i> |
| Électricité.....  | 14        |
| <i>Convertisseurs.....</i>                              | <i>14</i> |
| Licences et transports.....                             | 15        |
| Services de santé .....                                 | 20        |
| <i>Soins médicaux .....</i>                             | <i>20</i> |
| <i>Services pharmaceutiques.....</i>                    | <i>21</i> |
| <i>Immunisations .....</i>                              | <i>21</i> |
| <i>Soins dentaires.....</i>                             | <i>22</i> |
| <i>Santé mentale et psychosociale .....</i>             | <i>22</i> |
| Services postaux .....                                  | 23        |
| Emploi, éducation et formations.....                    | 24        |
| Agence du revenu du Canada .....                        | 26        |
| Emmener son animal de compagnie en Europe .....         | 26        |
| <i>Enregistrement de votre animal de compagnie.....</i> | <i>29</i> |

# Bienvenue

---

Bienvenue en Europe! Ce document a été rédigé dans le but de vous fournir des informations pratiques que vous pourrez utiliser pendant votre VRD, lors de la préparation de votre déménagement ou peu de temps après votre arrivée.

Votre équipe des Services de bien-être et morale des Forces Canadiennes (SBMFC) est là pour faciliter votre intégration parmi la communauté HORSCAN. Nous sommes situés à la base militaire Selfkant Kaserne à Niederheid, en Allemagne. Nous vous proposons des services d'orientation communautaire, d'information et de référence, un soutien à l'apprentissage de la langue du pays hôte, ainsi que des activités et ressources destinées aux enfants, aux jeunes et aux adultes.

Ce document est en constante évolution. De nombreux membres de la communauté ont partagé leurs expériences et leurs suggestions pour rendre ce guide utile et pertinent. N'hésitez pas à nous envoyer vos suggestions afin de maintenir cette ressource à jour et aider, à votre tour, les nouvelles familles qui emménageront. Notre site Web peut également être un outil utile lors de votre transition puisqu'il contient de l'information spécifique à chaque pays et localisation. Vous pouvez y accéder en cliquant [ici](#).

Si vous avez d'autres questions après avoir lu ce guide, n'oubliez pas que vous pouvez toujours contacter notre équipe. Voici nos coordonnées :

Centre des Services aux familles des militaires de Geilenkirchen  
Quimperlestr. 100, Édifice B-11  
Selfkant Kaserne  
52511 Geilenkirchen, Allemagne

+49 (0) 2451 717 500  
[mfse.denl@cfmws.com](mailto:mfse.denl@cfmws.com)

**Clause de non-responsabilité:** les règles et réglementations sont en constante évolution. Veillez à effectuer vos propres recherches et à consulter les ressources indiquées dans ce document afin d'obtenir les politiques et procédures les plus récentes avant de faire des suppositions ou de vous fier à l'exactitude des informations fournies dans le présent document. Les politiques et les procédures changent et peuvent être différentes de la date de création et de mise à jour de ce document. Nous vous remercions de votre coopération et de votre compréhension.

# Contacts en cas d'urgence

|   |  |
|---|--|
| Services d'urgence européens universels ..... | 112  |
| Police (urgence) .....                        | 110  |
| Officier en devoir .....                      | +49 (0) 172 534 5900<br><a href="mailto:cfsuedutyofficer@forces.gc.ca">cfsuedutyofficer@forces.gc.ca</a> |
| Police militaire .....                        | +49 (0) 2451 717 142   |
| Police militaire BlackBerry .....             | +49 (0) 172 534 5903   |
| Military Police Américaine (Ramstein) .....   | +49 (0) 6371 472 050   |

Ambassade du Canada en Allemagne  
+49 (0) 30 203 120  
<https://voyage.gc.ca/assistance/ambassades-consulats/allemande>

Voici le lien vers les informations sur l'aide d'urgence du gouvernement du Canada, à l'extérieur du Canada : <https://voyage.gc.ca/assistance/assistance-d-urgence?>

## Autres contacts importants

|                                    |                      |
|------------------------------------|----------------------|
| Salle des rapports, commis 1 ..... | +49 (0) 6371 437 85  |
| Salle des rapports, commis 2 ..... | +49 (0) 6371 944 643 |

L'Unité de soutien des Forces canadiennes en Europe (USFC(E)), située à Niederheid, sera le point de contact pour les différents besoins en matière de soutien administratif.

|  |  |
|--|--|
| Section des mouvements/M&E de l'USFC(E)        | +49 (0) 2451 717 119<br><a href="mailto:cfsuefe@forces.gc.ca">cfsuefe@forces.gc.ca</a>                     |
| Coordonnateur RD FAC de l'USFC(E)              | <a href="mailto:CAFRDCoord@forces.gc.ca">CAFRDCoord@forces.gc.ca</a>                                       |
| Salle des rapports de l'USFC(E)                | +49 (0) 2451 717 224<br><a href="mailto:+cfsueor@forces.gc.ca">+cfsueor@forces.gc.ca</a>                   |
| Bureau des licences et transports de l'USFC(E) | +49 (0) 2451 717 127<br><a href="mailto:p-sfk.76licensing@forces.gc.ca">p-sfk.76licensing@forces.gc.ca</a> |
| AJAG en Europe                                 | +49 (0) 2451 717 170<br><a href="mailto:AJAG.Europe@forces.gc.ca">AJAG.Europe@forces.gc.ca</a>             |
| Clinique médicale canadienne                   | +49 (0) 2451 717 301<br><a href="mailto:gkmedicalclinic@forces.gc.ca">gkmedicalclinic@forces.gc.ca</a>     |
| Clinique dentaire canadienne                   | <a href="mailto:+Gkdentalclinic@forces.gc.ca">+Gkdentalclinic@forces.gc.ca</a>                             |
| Aumônier canadien                              | +32 492 72 26 86<br><a href="mailto:+fe_padres@forces.gc.ca">+fe_padres@forces.gc.ca</a>                   |

# Téléphone et Internet

---

Vérifiez vos contrats de services téléphoniques, qu'il s'agisse d'une ligne terrestre ou d'un téléphone portable. De nombreuses familles ont reçu des frais sur leurs factures pour des appels qu'elles pensaient inclus dans leur contrat. Dépendant de votre contact, il se peut que vous payiez à la minute pour les appels locaux faits à partir de votre ligne fixe. Il est courant que les appels soient gratuits vers les numéros du même fournisseur de services, mais ce n'est pas toujours le cas. Certaines entreprises facturent également les appels vers les téléphones portables, mais pas les appels vers les lignes terrestres.

Les données mobiles (Internet) en itinérance au sein de l'Union européenne (UE) ne devraient pas vous être facturées. Cependant, certaines familles ont dû payer des frais d'itinérance lorsqu'elles se sont rendues dans des pays non-membres de l'UE, comme la Suisse. Il est recommandé de vérifier les frais d'itinérance des pays dans lesquels vous voyagerez et de prendre les mesures nécessaires avant de partir pour éviter de payer des frais d'itinérance.

Les téléphones portables, souvent nommés *Handys*, prennent en charge la fréquence GSM 900/1800. Si votre pays d'origine utilise une norme différente, vous aurez besoin d'un téléphone GSM multibande en Allemagne.

Si vous avez un téléphone débloqué qui fonctionne en Europe, vous pouvez peut-être économiser de l'argent en achetant une carte SIM locale prépayée et rechargeable au coût de 10 €. Les cartes les moins chères et les plus simples d'utilisation sont vendues dans les supermarchés. Les magasins de télécommunications vendent également des cartes SIM. Les cartes de recharge sont largement disponibles dans les kiosques et les supermarchés.

DSL est la technologie d'accès à l'Internet la plus répandue en Allemagne, avec plus de 30 millions d'abonnés. La fibre optique est devenue plus populaire dans les dernières années, mais elle n'est pas offerte partout.

## Faire un appel

Si vous n'êtes pas habitué à téléphoner à l'étranger ou au format des numéros européens, il vous faudra peut-être un peu de temps pour vous y habituer. Vous trouverez ci-dessous une explication des numéros européens, des exemples de formats de numéros de téléphone, ainsi que la marche à suivre pour les composer.

Exemples illustrant la façon dont les numéros de téléphone peuvent être écrits :

- +49 (0) 2454 123 456
- (+49) 02454 - 123 456
- 02454 123456

| Structure des numéros de téléphone - 0049 (0) 2454 123456   |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| 00  | 49   | (0)  | 2454   | 123456  |
| <b>Code de sortie</b><br>Ce code est composé lors d'un appel international. Vous pouvez également voir des numéros de téléphone qui utilisent le + pour indiquer le code de sortie. | <b>Code du pays</b><br>Si vous appelez depuis le même pays, il n'est pas nécessaire d'indiquer le code du pays.<br><br>49 - Allemagne<br>31 - Pays-Bas<br>1 - Canada | <b>Variable</b><br>Vous composez le 0 uniquement si vous appelez à l'intérieur d'un même pays. | <b>Indicatif régional</b><br>L'indicatif régional peut être composé de 2 à 4 chiffres. | <b>Numéro de téléphone</b><br>Contrairement au Canada, les numéros de téléphone européens n'ont pas de longueur standard. En général, les numéros les plus anciens ont tendance à être plus courts. |

| Téléphoner à l'intérieur de l'Allemagne   | Téléphoner dans un autre pays  |
|---|--|
| Lorsque vous composez un numéro Allemand :<br>- ne pas composer le code de sortie (00)<br>- ne pas composer le code du pays (49)<br>- utiliser le numéro variable (0)<br>Par exemple, si le numéro est 0049 (0) 123 4567, composez le 0123 4567 | Lorsque vous téléphonez à un numéro de téléphone d'un autre pays:<br>- composer le code de sortie (00), puis le code du pays – (Ex. 1 pour le Canada)<br>- composer l'indicatif régional<br>Par exemple, si le numéro est (902) 123 4567, composez le 001 902 123 4567 |

## Conserver un numéro de téléphone canadien

Plusieurs familles canadiennes ont utilisé un téléphone VoIP, et cela vaut la peine de se renseigner avant de quitter le Canada. Avec un téléphone VoIP, vous pouvez conserver un numéro de téléphone canadien. Avec un téléphone VoIP, votre famille et vos amis pourront vous appeler et vous pourrez les appeler, sans frais d'interurbain à l'étranger.

Outre le coût, cette solution est également moins déroutante pour les personnes qui n'ont pas l'habitude de téléphoner en Europe. Garder un numéro de téléphone canadien peut être utile pour remplir des formulaires en ligne, effectuer des opérations bancaires, s'inscrire sur des sites Web canadiens et pour l'authentification à deux facteurs, etc. Donc, si vous souhaitez conserver un numéro de téléphone pour des raisons de continuité, vous pouvez transférer un numéro vers un fournisseur VoIP lorsque vous déménagez HORSCAN, puis transférer le même numéro vers un fournisseur canadien à votre retour au Canada.

Il existe plusieurs fournisseurs, dont les coûts et les services varient. MagicJack et Vonage sont deux grandes compagnies offrant des services de téléphonie résidentielle, tout comme l'application mobile Fongo. Cependant, il existe de nombreux autres fournisseurs de services VoIP, tant pour la téléphonie mobile que résidentielle. Veuillez noter que pour transférer votre numéro de téléphone vers l'un de ces services, vous devrez préalablement avoir payé l'intégralité de votre contrat de téléphone et l'avoir activé avant le transfert.

# Recherche d'un logement

## Bureau du logement Ramstein

Base Aérienne de Ramstein  
66877 Ramstein-Miesenbach, Germany  
Tel : +49 6371 479196

Bureau du logement de l'USFC(E)  
Courriel : [cfsuehousing@forces.gc.ca](mailto:cfsuehousing@forces.gc.ca)  
Téléphone : +49 (0) 2451 717 157



Dès la réception de votre message d'affectation, un parrain (*sponsor*) vous sera désigné. Il vous contactera dès que possible. Son rôle est de vous aider à vous installer dans votre nouvel environnement. Il est chargé d'assurer la liaison avec vous au Canada et de vous fournir des informations générales sur la vie dans la région des trois frontières (Allemagne, Pays-Bas et Belgique). On ne saurait trop insister sur l'importance d'une communication constante avec votre parrain.

Il est conseillé de planifier une semaine complète pour votre VRD. Prévoyez d'arriver sur place le samedi (de préférence) ou le dimanche pour vous reposer et vous familiariser avec la région. Pendant votre VRD, votre parrain vous fera visiter les environs et vous montrera les logements disponibles. Parmi les types de logements disponibles, on trouve des maisons unifamiliales, des jumelées et des appartements.

Lorsque vous choisirez un logement, vous remarquerez peut-être quelques différences par rapport aux maisons et aux appartements que l'on trouve au Canada. Les normes de construction sont très différentes en raison des spécificités du climat et de la construction. Par exemple, le chauffage est généralement assuré par des radiateurs à eau chaude et de brûleurs à mazout, alors qu'au Canada, il s'agit généralement d'un chauffage à air pulsé. Voici quelques différences à connaître.

- Les fours sont généralement plus petits en Europe, de sorte que plusieurs de vos casseroles canadiennes risquent de ne pas convenir. Lorsque vous choisissez une maison, vous pouvez mesurer votre four afin de savoir quelles casseroles emporter. Apportez un ruban à mesurer!
- La plupart des murs sont faits de blocs de béton recouverts d'une fine couche de plâtre. Pour cette raison, vous ne pouvez pas utiliser des clous ordinaires pour accrocher des tableaux comme vous le feriez au Canada. De nombreuses familles préfèrent utiliser des produits tels que les bandes adhésives doubles surfacent, tels que les *Command Strips* de 3M, qui sont généralement moins chères au Canada. Les quincailleries locales vendent également des produits similaires, ainsi que des crochets spéciaux munis de trois clous très courts.



- Les murs ne peuvent pas être lavés, car la peinture s'efface. Assurez-vous que votre propriétaire laisse un peu de peinture dans la maison pour que vous puissiez repeindre en cas de taches éventuelles.
- Les moustiquaires de fenêtres ne sont pas aussi répandues qu'au Canada. Si votre maison n'est pas équipée de moustiquaires, demandez à votre propriétaire potentiel s'il est possible d'en installer.
- Les escaliers sont souvent en pierre ou en marbre; ils peuvent être glissants et avoir des bords coupants. Si vous avez des enfants, vous pouvez demander à votre propriétaire d'installer des stufenmatten (DE), qui sont des bandes de tapis attachées à chaque marche d'escalier afin de prévenir les chutes.
- N'oubliez pas d'emporter vos lampes, il suffit d'un convertisseur et d'ampoules européennes pour qu'elles puissent être utilisées dans votre nouvelle maison. Il est également possible d'utiliser vos appareils électroménager nord-américain tel mijoteuse, robot-culinaire et autre, en utilisant un convertisseur ou un adaptateur (voir section électricité pour plus de détails).
- Demandez aux locataires actuels s'ils disposent d'une bonne connexion Internet. Toutes les régions ne disposent pas d'un accès à la fibre optique et certaines familles déclarent avoir un accès très lent ou intermittent à l'Internet.
- En raison de l'épaisseur des murs, il se peut que vous ne puissiez pas obtenir un signal Wi-Fi dans l'ensemble de votre maison. Un amplificateur de signal Wi-Fi (*Wi-Fi extender*) ou un réseau maillé Wi-Fi (*Wi-Fi mesh network*) peut être utile pour étendre votre portée et éliminer les zones sans réseau. On les retrouve en ligne, dans les magasins d'électronique, ou auprès des fournisseurs d'accès Internet, qui peuvent en proposer la vente ou la location.



## Éducation des enfants

### Gestion de l'éducation des enfants (GEE)

#### GEE EUROPE

La GEE Europe gère les programmes de rémunération et d'avantages sociaux liés à l'éducation. La GEE gère le paiement des frais de scolarité. La GEE facilite également l'accès aux indemnités d'études, comme les indemnités pour le tutorat, les déplacements pour réunion de famille, les programmes d'éducation spécialisée, l'indemnité pour logement postsecondaire, etc.

Si vous avez des questions pour la GEE Europe, si vous avez besoin d'aide concernant vos indemnités et demandes de réclamation, ou si vous désirez obtenir une liste à jour des écoles approuvées en



Europe, écrivez à l'équipe à l'adresse suivante: [P-SFK.76ECEM@forces.gc.ca](mailto:P-SFK.76ECEM@forces.gc.ca).

## GEE CANADA

L'équipe de la GEE d'Ottawa offre des services d'orientation pédagogique à toutes les familles de membres des Forces armées canadiennes servant à l'extérieur du Canada. Les conseillers en orientation de la GEE peuvent donner de la rétroaction sur l'enseignement au poste, les cours d'apprentissage en ligne, les exigences concernant l'obtention du diplôme d'études secondaires et l'éducation spécialisée.

Il peut être difficile de comprendre et d'appliquer les politiques relatives à la gestion de l'éducation des enfants. L'équipe de la GEE Europe et l'équipe de la GEE d'Ottawa peuvent toutes deux aider vos enfants dans leur parcours scolaire. Pour discuter avec un conseiller en orientation des possibilités d'éducation qui s'offrent à vous, écrivez à l'équipe à l'adresse suivante: [CEMGEE@forces.gc.ca](mailto:CEMGEE@forces.gc.ca).

Veuillez consulter le site Web de la GEE aux adresses suivantes :

[Gestion de l'éducation des enfants – Canada.ca](http://Gestion.de.l'education.des.enfants-Canada.ca)

[Children's Education Management – Canada.ca](http://Children's.Education.Management-Canada.ca)

## Services bancaires

Une fois que vous aurez signé le bail pour votre logement, vous devrez ouvrir un compte bancaire européen pour avoir accès à de l'argent dans la devise locale, faire déposer votre salaire et payer votre loyer et vos factures. Les grandes banques proposent des services bancaires par Internet ainsi que des comptes mobiles accessibles via des applications bancaires. Il existe également de nombreuses banques uniquement en ligne et uniquement mobiles. Il est préférable d'ouvrir votre compte bancaire pendant votre VRD. Votre parrain peut vous aider à cet effet.

Vous aurez probablement besoin de transférer de l'argent entre des comptes canadiens et européens. Pour ce faire, il peut être utile de consulter les sites Web des compagnies [www.wise.com](http://www.wise.com) et [www.XE.com](http://www.XE.com).

### Ouvrir un compte bancaire

Lorsque vous ouvrez un compte bancaire en Allemagne, la banque doit avoir votre numéro d'information fiscale (*Tax Information Number*) si vous continuez à payer vos impôts au Canada. Ce numéro est exigé en vertu d'une convention internationale contre l'évasion fiscale conclue entre le Canada, l'Allemagne et d'autres pays. Il s'agit de la norme commune de déclaration. Les banques sont tenues de collecter et de partager les informations bancaires des non-résidents fiscaux, c'est-à-dire le statut que nous possédons en étant affectés en Allemagne, conformément à la SOFA et à l'accord complémentaire de l'OTAN. Vous trouverez de plus amples informations sur la NCD en cliquant sur le [lien](#) suivant. Vous n'êtes pas exempté de cette obligation en raison de votre statut en Allemagne.

La meilleure façon d'ouvrir un compte bancaire en Allemagne est de prendre rendez-vous avec la

banque de votre choix. Vous aurez besoin des documents suivants:

- Votre passeport/photo d'identité avec un visa ou un permis de séjour valide
- Preuve d'adresse (par exemple, un bail)
- Preuve de revenu/emploi (exigée par de nombreuses banques, en fonction du compte que vous souhaitez ouvrir)
- Preuve que vous êtes étudiant, si vous ouvrez un compte étudiant
- Cote de crédit SCHUFA (peut être exigée par certaines banques)

**À NOTEZ : Les membres canadiens ne sont pas permis d'ouvrir un compte bancaire aux banques Américaine sur la base.**

## Banques internationales

L'Allemagne, l'une des principales économies postindustrielles du monde, est un pays attrayant pour les entreprises internationales. C'est en partie pour cette raison que l'on trouve en Allemagne des succursales locales de nombreuses banques internationales. L'avantage des services bancaires internationaux est que vous pouvez ouvrir un compte dans votre pays d'origine et le transférer dans une succursale allemande. Certaines banques internationales proposent des services adaptés aux expatriés et des options bancaires similaires à ceux des grandes banques (à des prix semblables). Il s'agit notamment de:

- Banque Barclays
- HSBC
- Banque ING
- Santander
- Citibank
- BNP Paribas

## Banques numériques

Vous pouvez préférer les services offerts par les banques numériques qui ne disposent pas de succursales locales, mais utilisent les guichets automatiques d'autres banques. Comme elles économisent sur ces coûts, elles peuvent offrir des conditions financières plus attrayantes. Certaines banques numériques proposent des comptes bancaires gratuits sans solde minimum.

Les banques numériques les plus populaires sont les suivantes:

- Bunq
- N26
- Wise
- DKB
- Revolut

## Payer les factures

Les comptes bancaires en Europe ont « IBAN » (numéro de compte bancaire international) et un « BIC » (Code d'identification des banques). Ces numéros vous permettront d'effectuer des

paiements et de recevoir de l'argent. Les factures pour les services offerts vous seront envoyées par la poste. Il est courant de recevoir des factures pour des services rendus plusieurs mois auparavant, donc ne vous inquiétez pas. Une fois la facture reçue, vous disposez généralement de trente jours pour payer le prestataire de services. Les informations bancaires du fournisseur (IBAN et BIC) seront indiquées sur la facture. Vous pouvez alors accéder à votre banque en ligne ou utiliser un guichet automatique pour effectuer le paiement. Pour effectuer un paiement, vous aurez souvent besoin d'un TAN (numéro d'autorisation de transaction). Vous recevrez probablement une feuille de TAN lors de l'ouverture de votre compte bancaire. Vous pouvez également payer des factures à l'aide des services bancaires mobiles. Dans ce cas, il faut utiliser un TAN mobile ou photo, qui est une application pour téléphone. Pour utiliser les TANs mobiles ou photo, vous devez enregistrer votre numéro de téléphone portable dans le système de banque en ligne ou auprès de votre banque.

Certains paiements mensuels (tels que le loyer, les assurances, les services d'Internet et de téléphonie mobile, etc.) peuvent être prélevés directement sur votre compte bancaire. Votre fournisseur de services vous demandera de fournir vos coordonnées bancaires une fois que vous aurez conclu un contrat de service. Si vous souhaitez changer de fournisseur ou résilier votre contrat, sachez que la plupart des fournisseurs exigent un préavis de trois mois.

## **Assurances**

### **Assurance automobile**

L'assurance est obligatoire pour tous les véhicules. Le niveau minimum de couverture requis est l'assurance au tiers, mais une couverture complète est courante. C'est la voiture, et non le conducteur, qui est assurée, de sorte que de nombreuses personnes souscrivent une assurance complémentaire pour elles-mêmes en cas de blessures.

Mieux vaut obtenir l'assurance automobile standard à laquelle vous êtes habitué, cependant les primes sont plus élevées qu'au Canada. Pour obtenir une réduction des primes, vous devrez fournir une lettre (ou des lettres) de vos compagnies d'assurance précédentes attestant d'au moins un an de conduite sans accident pour obtenir la déduction minimale, et de dix ans pour obtenir la déduction maximale. Les lettres doivent porter la signature originale, car les photocopies ne seront PAS acceptées.

### **Assurance responsabilité civile des particuliers**

Vous êtes responsable des dommages que vous causez à autrui, même par accident. C'est pourquoi la plupart des Allemands ont souscrit une assurance responsabilité civile personnelle. L'assurance responsabilité civile personnelle vous protège, vous et votre famille, dans le cas où vous seriez tenu pour responsable de dommages corporels ou matériels causés à un tiers. La responsabilité civile couvre les frais de justice ou les dommages-intérêts que vous devez payer en compensation.

### **Assurance juridique**

Cette assurance vous fournit, à vous et à votre famille, une assistance juridique et une protection contre les divers frais résultant d'une procédure judiciaire. Il existe des polices d'assurance juridique pour la circulation (disponibles uniquement en Allemagne) ou d'assurance juridique générale.

## Assurance habitation

Cette assurance couvre le contenu de votre maison contre la perte ou les dommages. Certaines polices d'assurance habitation ne couvrent pas la perte ou le vol de bicyclettes. Il convient de vérifier ce point auprès de votre agent. Assurez-vous que l'assurance entre en vigueur dès que vous prenez possession de vos biens. Étant donné le coût élevé des fenêtres, il peut être judicieux de consulter votre agent d'assurance à ce sujet.

## Assurance pour chiens

Vous êtes également responsable des dommages causés par votre chien. Vous devez souscrire une assurance responsabilité civile pour chiens distincte afin de couvrir les dommages ou les blessures potentiellement causés par votre chien. Plus précisément, cette assurance couvre les blessures corporelles que votre chien pourrait causer à d'autres personnes, les dommages matériels s'il brise des objets appartenant à autrui, ainsi que les pertes financières liées à un comportement problématique qu'il pourrait manifester.

## Magasinage

Les membres des FAC, les membres civiles, et leurs familles peuvent faire des achats hors taxe en recevant un remboursement sur les taxes payées. Les procédures diffèrent selon votre lieu de résidence, et ne sont pas les mêmes en Allemagne et aux Pays-Bas. Les économies peuvent être importantes, car la TVA (taxe sur la valeur ajoutée) est de 20% en Allemagne et 21% aux Pays-Bas. En règle générale, en Europe, la taxe est déjà incluse dans le prix de vente indiqué. Cependant, ce n'est pas le cas chez MAKRO ou METRO, magasins semblables à Costco, où deux prix sont affichés : l'un incluant la TVA et l'autre sans.

Les formulaires de TVA sont vendus à l'AMSTO, situé près de l'entrée de la base aérienne de l'OTAN à Geilenkirchen, au coût de 5 € par formulaire. Certains détaillants acceptent le formulaire et déduisent la taxe à l'achat (au point de vente), tandis que d'autres exigent que le formulaire soit envoyé à leur siège social pour obtenir le remboursement.



Pour l'enregistrement et les informations concernant les formulaires de TVA, lorsque vous êtes dans la région de Geilenkirchen, vous pouvez vous rendre au bureau de la TVA situé dans le bâtiment 74, à l'extérieur de la base aérienne de l'OTAN, 52511 GEILENKIRCHEN, Lilienthalallee 100.

Pour faciliter les choses, les inscriptions peuvent également être traitées par courrier électronique. Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le bureau de la TVA.

Par courriel : [amsto@natex.de](mailto:amsto@natex.de)

Par téléphone : 02451 9152 111 pour toute information supplémentaire.

Information importante : **veuillez vous procurer les formulaires de TVA avant d'effectuer vos achats.**

**NOTE:** Certains meubles et appareils électroménagers peuvent faire l'objet d'un remboursement de la part de DSMÉ. N'oubliez pas de contacter la salle des rapports **avant**

d'effectuer vos achats pour savoir ce qui est couvert, le montant possible du remboursement et la procédure à suivre pour en faire la demande. Un autre facteur à considérer est selon l'endroit où vous achetez vos meubles, il peut s'écouler plusieurs mois avant qu'ils ne soient prêts et livrés, vous voudrez peut-être désormais organiser vos achats pendant votre VRD.

## Appareils électroménagers

Bien souvent, les familles qui emménagent doivent se munir d'appareils électroménagers pour leur logement. Les laveuses et sècheuses ne sont généralement pas incluses dans la location d'un logement. De plus, certaines familles optent pour l'achat d'un deuxième réfrigérateur, jugeant le modèle européen trop petit. Voici quelques exemples de magasins où vous pouvez acheter des appareils électroménagers :

- Media Markt [www.mediamarkt.com](http://www.mediamarkt.com)
- Saturn [www.saturn.de](http://www.saturn.de)
- Ikea [www.ikea.de](http://www.ikea.de)
- Roller [www.roller.de](http://www.roller.de)

## Ameublement

Contrairement aux maisons canadiennes, les maisons allemandes et néerlandaises n'ont souvent pas de garde-robe. C'est pourquoi plusieurs familles font l'achat d'armoires (DE : schrank, NL : kledingkast) qu'elles utilisent à divers endroits dans la maison. Les salles de bains sont également dépourvues d'armoires, ce qui signifie que vous devrez prévoir l'achat de meubles de salle de bains. Parfois, ces articles peuvent être achetés directement auprès du locataire qui quitte le logement. Sinon, vous trouverez ci-dessous quelques suggestions d'endroits où trouver du mobilier.

- Porta [www.porta.de](http://www.porta.de)
- Ikea [www.ikea.de](http://www.ikea.de)
- Dänisches Bettenlager/JYSK [www.daenischesbettenlager.de](http://www.daenischesbettenlager.de)
- Wohnwelt Pallen [www.xxxlshop.de](http://www.xxxlshop.de)
- Roller [www.roller.de](http://www.roller.de)

La taille des lits est différente en Europe. Avant votre départ pour l'Europe, il peut être utile d'acheter de la literie supplémentaire adaptée à votre lit nord-américain, ou de vous faire expédier de la literie depuis le Canada. Vous trouverez dans les magasins américains de la literie aux dimensions nord-américaines, mais la qualité de celle-ci risque d'être différente de celle à laquelle vous êtes habitué.

# Électricité

L'électricité en Europe diffère de l'électricité au Canada, en ce sens que la tension est plus élevée et la fréquence plus basse. Au Canada, le courant est de 110 V 60 Hz, alors qu'en Allemagne, il est de 220 V 50 Hz. Certains appareils électroniques ne sont pas compatibles avec le courant européen et nécessitent des convertisseurs, d'autres sont à double tension et ne nécessitent qu'un adaptateur de prise.

Pour savoir si un appareil électronique est à double tension, recherchez les informations relatives à l'électronique sur le produit. Ces informations se trouvent souvent en bas ou à l'arrière du produit, ou sur la batterie. Si l'entrée indique une plage telle que 100-240V 50-60Hz, le produit est à double tension et fonctionne avec l'électricité canadienne et européenne. Si l'entrée ne fournit pas de plage et indique seulement 110V 60Hz, le produit n'est pas compatible avec l'électricité européenne.



## Double tension

Si votre produit est à double tension, vous n'avez besoin que d'un adaptateur de prise pour l'utiliser. Comme le produit est déjà compatible avec l'électricité locale, l'adaptateur permet aux broches de s'adapter aux prises électriques. Si vous utilisez un adaptateur avec un produit qui n'est pas à double tension, vous n'endommagerez pas seulement votre produit, mais vous risquez également de causer des dommages électriques au bâtiment. Les lampes sont considérées comme étant à double tension, mais vous devrez remplacer les ampoules par des ampoules européennes.

### Tension unique

Si votre appareil électronique ne porte que la mention 110V 60Hz, il n'est pas compatible avec l'électricité européenne. Pour pouvoir l'utiliser en Europe, vous devrez utiliser un convertisseur. Les convertisseurs transforment l'électricité locale en 110V 60Hz, ce qui vous permet de brancher vos appareils comme si vous les branchiez au mur au Canada.



## Convertisseurs

Tous les convertisseurs ne sont pas créés de la même manière, vous devrez donc vous assurer que vous utilisez la quantité de puissance appropriée pour gérer ce que vous y branchez. Les convertisseurs sont créés avec des puissances différentes, et c'est la puissance de ce dernier qui détermine ce qui peut y être branché. Avant d'en acheter un, vérifiez le tableau ci-dessous afin d'acheter le niveau de puissance adapté à vos besoins.

| Puissance en watts | Exemples d'utilisation                                       |
|--------------------|--|
| 100 W              | non recommandé   |
| 300 W              | Réfrigérateur, congélateur (un à la fois)                    |
| 1000 W             | Ordinateur, cafetière (deux appareils ou plus))              |
| 2000 W             | Micro-ondes, ordinateur, bouilloire (deux appareils ou plus) |

La puissance totale de ce que vous branchez sur le convertisseur doit être inférieure à la puissance de ce dernier. Pour connaître la puissance d'un appareil électronique, multipliez la tension de l'appareil par le nombre d'ampères. Par exemple, lorsque la fiche d'information sur un appareil indique « 110V 60Hz 1A », vous devez multiplier 110 (tension) par 1 (ampères) pour obtenir 110 watts.



Les convertisseurs qui n'ont pas d'interrupteur marche/arrêt, ou qui ont un interrupteur et sont allumés, consomment de l'énergie lorsqu'ils sont branchés, même si aucun appareil n'y est branché. C'est pourquoi vous devez toujours les garder éteints ou débranchés lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Les convertisseurs qui cessent de fonctionner peuvent simplement nécessiter un nouveau fusible. Les convertisseurs peuvent être achetés dans des bases américaines ou d'occasion auprès des familles qui repartent.

Vous pouvez peut-être faire valoir l'achat d'un convertisseur dans le cadre de votre demande de remboursement pour le mobilier et les appareils électroménagers. Consultez la section BGRS pour plus d'informations.

### Contrôleur de polarité

En Allemagne et aux Pays-Bas, la polarité n'a pas d'importance, il n'y a donc pas de « haut » ou de « bas » lorsque l'on branche quelque chose dans une prise. Au Canada, la polarité est importante, c'est pourquoi certains produits ont une broche plus large que l'autre. Lorsque vous utilisez un convertisseur, vous devez vérifier la polarité pour vous assurer qu'elle est correcte et qu'elle



n'endommagera pas votre produit. Branchez votre convertisseur, puis branchez un contrôleur de polarité dans la prise de courant de type nord-américain. Si une lumière rouge s'allume, cela signifie que la polarité est inversée. Pour y remédier, tournez la fiche européenne du convertisseur à l'envers et rebranchez-la au mur. (Un contrôleur de polarité est inclus dans votre sac de bienvenue.)

## Licences et transports

Cette section aborde les thèmes les plus courants concernant le transport et les licences pour les membres et les familles affectés en Europe. Le bureau des licences peut également vous aider à répondre à vos questions concernant les règles et réglementations européennes.



Coordonnées du bureau des licences

Téléphone : +49 (0) 2451 717 127 ou 123

Adresse courriel : [p-sfk.76licensing@forces.gc.ca](mailto:p-sfk.76licensing@forces.gc.ca)

## **Immatriculation et permis de conduire**

### **Certificat d'immatriculation**

Les véhicules à moteur personnels doivent être enregistrés auprès du bureau des licences et transports de Niederheid. Le bureau délivre également des **certificats de licence de l'USFC(E)** aux membres et aux personnes à charge affectés en Allemagne et qui souhaitent conduire un véhicule à moteur pendant leur poste. Ce certificat n'est pas un permis de conduire un véhicule à moteur et n'est pas reconnu en dehors de l'Allemagne. Par conséquent, les membres des FAC, les membres civils et leurs personnes à charge qui sont affectés en Allemagne et qui reçoivent un certificat de licence doivent également posséder un permis de conduire canadien ou un permis de conduire valide délivré dans le pays de leur dernière affectation. De plus, dans certains cas, ils devront avoir un permis de conduire international pour conduire à l'extérieur de l'Allemagne. Chaque conducteur est personnellement responsable de s'assurer qu'il possède les documents requis et valides avant de conduire son véhicule hors du pays.

Il revient à chacun de prendre les mesures nécessaires pour obtenir et conserver un permis de conduire international. Chaque conducteur doit également vérifier si un tel permis est requis dans les pays où il envisage de conduire. Lorsque la loi du pays visité l'exige, le conducteur du véhicule doit être en possession d'un permis provincial canadien ou d'un permis de conduire allemand valide, ainsi que d'un permis de conduire international.

### **Carte de carburant**

Pendant votre affectation en Allemagne, vous avez le privilège de pouvoir d'acheter mensuellement une quantité limitée de carburant hors taxes pour l'utilisation de votre véhicule personnel dans les stations-service ARAL participantes. Pour en savoir plus sur votre carte de carburant ARAL, contactez le bureau des licences et transports.

### **Achat et vente de véhicules à moteur**

Si vous vendez votre véhicule, la vente doit être déclarée au bureau de licences et transports de l'USFC(E). Lorsque votre véhicule change de propriétaire, y compris dans le cas d'un envoi à la ferraille, et que le nouveau propriétaire ne bénéficie pas des privilèges de la SOFA de l'OTAN, la transaction doit **d'abord** être déclarée au bureau des douanes. La TVA et/ou les droits de douane peuvent être dus sur la valeur actuelle du véhicule. Les douanes ne peuvent évaluer la valeur du véhicule qu'au moment de l'inspection. Vous pouvez soit conduire la voiture au bureau des douanes, soit prendre des dispositions pour que les douanes puissent faire l'inspection visuelle de la voiture à l'endroit où elle se trouve. **Le fait de ne pas déclarer la vente de votre véhicule à la douane, et surtout de ne pas le faire avant la conclusion de la transaction, constitue une infraction douanière. Cette infraction est considérée comme grave si la transaction n'est jamais déclarée.**

Outre une surtaxe douanière et fiscale et des hypothèses préjudiciables sur la valeur de votre voiture, vous risquez également des poursuites judiciaires. Une autre conséquence d'une transaction de vente non déclarée, en particulier si les papiers de la voiture sont remis, est que cette vente laisse la porte ouverte à des transactions illégales, telles que l'expédition de voitures volées à travers les frontières.



Les papiers que vous remettez au nouveau propriétaire peuvent être utilisés pour donner une nouvelle identité à une voiture volée, un délit très répandu.

## **Règles de circulation**

### **Vitesses de conduite**

Les limites de vitesse d'un pays sont souvent affichées à l'entrée du pays en question. Si la limite de vitesse prescrite est dépassée, les contrevenants peuvent se voir infliger une suspension d'un mois de leur permis de conduire. Ces suspensions peuvent également être accompagnées d'amendes et de frais administratifs élevés. En fonction de l'infraction, les conducteurs peuvent aussi voir leur permis de conduire suspendu par les autorités locales. Si la sanction comprend une suspension des privilèges de conduite, le Bureau des licences à l'USFC(E) doit se conformer à la demande des autorités locales d'annoter le permis en conséquence. Il sera alors interdit au conducteur de conduire un véhicule pendant la période prescrite.

#### **Limites de vitesse habituelles par zone routière**

|                     |                                 |
|---------------------|---------------------------------|
| <i>Autobahn</i>     | Aucune ou selon les indications |
| Rurale              | 100 km/h                        |
| Rurale              | 70 km/h près des intersections  |
| Ville/ zone urbaine | 50 km/h                         |
| Résidentielle       | 30 km/h                         |

### **Zones scolaires**

Les limites de vitesse sont strictement contrôlées à l'intérieur des zones scolaires, soyez vigilants. Règle générale, la limite est de 30 km/h.

- Si l'école est située dans une agglomération, être intercepté à une vitesse de 61 km/h dans une zone scolaire (31 km/h au-dessus de la limite permise), entraîne une lourde amende, des frais administratifs et la suspension d'un mois du droit de conduire pour une première infraction.

## **Réglementation sur les émissions des véhicules**

### **Zones vertes**

De nombreux pays européens ont des zones vertes. Les conducteurs qui traversent ces zones avec leur véhicule ont besoin d'une vignette « zone verte ». Vous pouvez commander une vignette pour votre véhicule en cliquant sur les liens de ce site Web: [Green-Zones.eu](http://Green-Zones.eu) – [Green-Zones.eu](http://Green-Zones.eu)

### **Collant d'émissions**

Tous les véhicules qui circulent en Allemagne, en particulier dans les grandes villes, doivent être munis d'une vignette antipollution du TÜV. Après avoir effectué l'inspection de votre véhicule et reçu votre certificat d'immatriculation, vos plaques, etc., vous pouvez commander la vignette en ligne à l'adresse suivante : [vignette écologique allemande \(germanemissionssticker.com\)](http://vignette.ecologique.allemande(germanemissionssticker.com)) ou l'acheter en boutique au DEKRA, au A.T.U ou au TÜV.

## **Items requis dans vos véhicules**

Il est obligatoire d'avoir les documents énumérés ici-bas dans votre véhicule en tout temps :

- Permis de conduire
- Certificat d'assurance
- Document d'enregistrement du véhicule
- Preuve d'identité
- Preuve de paiement de la taxe routière (lorsqu'applicable)
- Formulaire d'accident

Tout véhicule doit également contenir:

- Un triangle d'avertissement - En cas d'accident ou de panne, le triangle doit être placé à 30 mètres derrière le véhicule sur les routes ordinaires et à 100 mètres sur les autoroutes. Ceci pour avertir la circulation approchant l'incident. Le triangle doit être visible à une distance de 50 mètres (inclus dans le sac de bienvenue).
- Une trousse de premiers soins incluant deux masques FFP2 (inclus dans le sac de bienvenue)
- Un extincteur d'incendie, doit être accessible à partir du siège du conducteur (certains pays seulement).
- Une veste réflective (une pour chaque passager du véhicule). Lors d'un accident ou d'une panne, la veste doit être enfilée avant de sortir du véhicule.

## **Stationnement**

Plusieurs villes en Europe identifient les stationnements par de grands panneaux bleus "P". Si le grand panneau bleu "P" présente également le schéma d'un disque de stationnement, cela signifie que vous pouvez stationner gratuitement dans la zone désignée pendant une certaine durée, mais que vous devez afficher votre disque de stationnement dans la fenêtre avant de votre voiture. La durée du stationnement gratuit est indiquée à côté du schéma du disque de stationnement sur le panneau. Pour utiliser le disque de stationnement, indiquez votre heure d'arrivée (à la demi-heure près) en tournant le cadran, puis placez le disque bien en vue près du tableau de bord. (Un disque est inclus dans le sac de bienvenue.)



Dans les zones où le stationnement est payant, repérez le compteur de stationnement. Selon le type de stationnement, vous devrez soit payer à l'avance pour une durée déterminée, soit payer à votre départ pour la durée utilisée. Si le stationnement est payable d'avance, veillez à afficher le talon sur votre tableau de bord. Le non-respect de cette règle peut s'avérer très coûteux et les autorités étrangères peuvent poursuivre les infractions au stationnement au-delà des frontières, ce qu'elles font d'ailleurs.

## **Péages**

Les péages autoroutiers peuvent s'avérer très coûteux. Pour conduire sur les autoroutes en Suisse, par exemple, vous devez apposer un autocollant sur votre pare-brise (appelé vignette). La vignette ne peut être achetée qu'une fois par an. En Autriche, vous pouvez acheter une vignette valable 10 jours,

2 mois ou un an. En France et en Italie, vous trouverez des postes de péage sur l'autoroute. Dans certains cas, le paiement se fait en passant le poste de contrôle. Dans d'autres, il est requis de prendre un billet au premier poste de contrôle et de le payer en quittant la route à péage. Le site Web <https://www.viamichelin.com/> est une excellente ressource pour calculer le coût des péages avant le voyage.

### **Sécurité des enfants**

En Europe, la réglementation et les normes concernant les sièges d'auto diffèrent de celles du Canada. Pour plus d'information concernant la réglementation des sièges d'auto et afin d'assurer la sécurité de vos enfants en voiture, visitez les sites Web ici-bas :

[BAST - Publications - Child safety in the car](#)

[Kindersicherheit im Auto \(bast.de\)](#)

[Leaflet Child Restraint Systems.pdf \(unece.org\)](#) – Regulations 44/03 & 44/04

[1601786 E ECE TRANS NONE 2016 1.pdf \(unece.org\)](#)

[ADAC website](#)

### **Usage de téléphones portables au volant**

La plupart des pays européens ont interdit l'utilisation de téléphones portables au volant. En Europe, les sanctions pour avoir parlé au téléphone portable en conduisant (même lentement) sont sévères. En cas d'accident, vous risquez non seulement de perdre votre couverture d'assurance (en cas de négligence grave), mais aussi d'être reconnu criminellement responsable. Pour ceux qui ont besoin de communiquer au volant :

- Utilisez un dispositif « mains libres ».
- Arrêtez-vous plutôt et coupez votre moteur. Si vous êtes sur une autoroute, arrêtez-vous dans une aire de repos.

### **Pneus d'hiver**

Les lois concernant la conduite en hiver et la nécessité d'équiper son véhicule avec des pneus d'hiver varient selon les pays. Il incombe au conducteur de s'assurer que son véhicule est conforme aux lois du pays dans lequel il circule. Vous trouverez ci-dessous quelques sites Web qui vous aideront à déterminer vos besoins.

[www.europauto.ca](http://www.europauto.ca)

[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

### **Accidents de la route**

Si vous êtes impliqué dans un accident de la route, vous devez :

1. Vous arrêter sur les lieux de l'accident et prodiguer les premiers soins nécessaires. Prendre des précautions contre les incendies, notamment en coupant les moteurs et en vous abstenant de fumer.
2. Avertir les usagers de la route de l'accident en allumant les feux de détresse du véhicule et en plaçant un triangle de signalisation à la distance requise.
3. Fournir les coordonnées de votre assurance aux parties concernées. Cela signifie qu'il faut attendre un délai raisonnable si les personnes ne se trouvent pas sur le lieu de l'accident, par exemple en cas de collision avec un véhicule stationné. Si, après un délai raisonnable, vous ne

parvenez toujours pas à identifier le propriétaire du bien endommagé, vous devez signaler l'accident à la police le plus rapidement possible, et au plus tard dans les 24 heures.

4. Veiller à obtenir les coordonnées de l'assurance des parties concernées, ainsi que les numéros d'immatriculation des véhicules et les noms et adresses des témoins éventuels.
5. Si les véhicules n'ont subi que des dommages mineurs et si les conducteurs sont d'accord, il n'est pas nécessaire d'appeler la police. La police ne se déplacera pas à tout coup sur les lieux d'un accident. Dans certains pays, il faut qu'il y ait plus de 3 000 euros de dommages ou de blessures corporelles pour que celle-ci intervienne. Les conducteurs doivent échanger des informations et, dans le meilleur des cas, utiliser un formulaire multilingue standard de « constat amiable », tel que celui que vous recevez de votre compagnie d'assurance ou d'assistance routière. Chaque partie doit le remplir entièrement et le signer, puis en conserver une copie. En cas de doute, il est recommandé de demander la présence de la police. **Ne reconnaissez JAMAIS votre responsabilité sur un tel rapport, c'est à votre assurance d'en décider. Le fait d'admettre la responsabilité peut mettre votre couverture d'assurance en péril.**
6. Signaler l'accident à la police militaire. Ceci est d'autant plus important si l'accident a eu lieu en dehors de votre pays d'accueil. Plus rapidement vous informerez votre chaîne de commandement ou la police militaire, plus vite vous pourrez être aidé et ainsi augmenter vos chances de réduire au minimum les potentiels préjudices portés contre vous, qu'il s'agisse d'une action civile ou pénale.

**NE quittez PAS la scène d'un accident. Quitter le lieu d'un accident, même mineur, peut entraîner des poursuites pénales pour refus de demeurer sur les lieux ou délit de fuite. En cas de doute, demandez la présence de la police.**

### **Conduite en état d'ébriété**

Les taux légaux d'alcoolémie varient d'un pays à l'autre, certains pays appliquant une tolérance zéro. La conduite en état d'ébriété peut également mettre en péril votre couverture d'assurance. Bien que l'assurance doive toujours indemniser les tiers, elle pourrait revenir vers vous pour réclamer un remboursement. Même si vous n'êtes pas responsable, si vous êtes impliqué dans un accident et que vous dépassez la limite légale, l'assurance adverse pourrait ne pas couvrir l'intégralité de votre demande d'indemnisation. Il est également important de noter que si un conducteur est reconnu coupable, tous les passagers adultes de la voiture peuvent également être reconnus coupables. **Veillez noter qu'un membre des FAC accusé de conduite en état d'ébriété sera rapatrié.**

## **Services de santé**

### **Soins médicaux**

Règle générale, les familles se font soigner sur la base de Selfkant-Kaserne, Niederheid, où se trouve une clinique militaire canadienne dotée d'un personnel complet. Les soins de santé locaux sont également de grande qualité, bien qu'ils ne partagent pas, dans leur pratique, notre sens nord-américain de la pudeur ou de l'intimité. Par exemple, on vous fournira rarement une blouse lorsqu'on vous demandera de vous déshabiller pour un traitement.

La clinique médicale propose un service sans rendez-vous (parade des malades), il est tout de même conseillé de prendre rendez-vous si possible pour que l'on vous accorde le temps et l'attention nécessaires. Les soins sont dispensés en anglais et en français. Les services médicaux fournis à la clinique canadienne pour les personnes à charge sont directement facturés au régime d'assurance du membre. Les civils parrainés et les membres de leur famille, en revanche, doivent acquitter les frais et demander un remboursement auprès de leur assurance.

La clinique militaire canadienne fait appel à des spécialistes locaux et à des prestataires de soins de santé tels que des gynécologues, des urologues, des radiologues, des cardiologues et des physiothérapeutes. Elle dispose d'un excellent réseau de soutien, capable d'orienter les membres vers de nombreux prestataires de soins médicaux anglophones. Les temps d'attente sont souvent assez courts par rapport au Canada.

Lorsque vous utilisez des services médicaux dans le pays hôte, il est courant que le prestataire vous envoie une facture à votre domicile ultérieurement. Notez qu'il peut s'écouler un certain temps avant de recevoir cette facture. Il est vivement conseillé de se renseigner sur la facturation afin d'éviter les frais de retard ou le refus de remboursement par votre régime d'assurance maladie en raison du délai de présentation de la facture.

#### **Coordonnées de la clinique médicale**

Téléphone : +49 (0) 2451 717 301

Adresse de courriel: [gkmedicalclinic@forces.gc.ca](mailto:gkmedicalclinic@forces.gc.ca)

Facturation / Finance: [+GKMedFinance@forces.gc.ca](mailto:+GKMedFinance@forces.gc.ca)

Dossiers médicaux: [MedicalRecords@forces.gc.ca](mailto:MedicalRecords@forces.gc.ca)

### **Services pharmaceutiques**

La clinique médicale canadienne dispose d'un pharmacien militaire et d'un large inventaire de médicaments canadiens, à la fois sur ordonnance et en vente libre. Lorsque le pharmacien n'est pas disponible, vous pouvez faire appel à une pharmacie locale (DE : apotheke, NL: apotheek).

L'application *Google Maps* est un excellent outil pour trouver les pharmacies les plus proches de chez vous. Vous trouverez également des médicaments en vente libre dans les *apotheke/apotheek* locales, car ils ne sont généralement pas disponibles dans les épiceries ni dans les pharmacies telles que nous les connaissons au Canada. Cependant, certains médicaments en vente libre peuvent être achetés aux Pays-Bas dans des pharmacies telles que *Kruidvat*, ou au magasin *US commissary* de Brunssum.

La pharmacie canadienne exige des paiements en espèces pour les civils parrainés et les membres de leur famille et fournit des reçus pour les assurances.

**Veillez noter** : si vous prenez des médicaments sur ordonnance, il est recommandé de prévoir une réserve de six mois lors de votre déménagement.

### **Immunisations**

La clinique médicale suit le programme d'immunisation financé par l'État en Ontario. Les exigences sont différentes pour les militaires et les personnes à charge. Veuillez contacter l'infirmière en santé communautaire de la clinique médicale GK pour de plus amples informations.

## Soins dentaires

La clinique dentaire canadienne est située sur la base de l'USFC(E) à Niederheid. Le détachement fournit des soins dentaires aux membres des FAC. Les soins aux membres des FAC, aux membres civils et à leurs personnes à charge peuvent être fournis lorsque le temps le permet. Le détachement fournit une gamme complète de traitements dentaires. Des prestataires de soins civils sont également consultés au besoin pour compléter les soins.

**\*\*** Notez que l'eau potable n'est pas fluorée en Europe. Toute question concernant le fluor peut être adressée à la clinique dentaire.

La parade des malades pour les membres des FAC est disponible du lundi au vendredi. Comme au Canada, le détachement dentaire assure une couverture d'urgence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Veuillez noter qu'il n'y a qu'un seul officier du Service dentaire des Forces canadiennes (SDFC). Par conséquent, veuillez limiter les appels après les heures de travail aux urgences, comme une douleur importante ou toute inflammation. Toutefois, si vous avez des questions ou des inquiétudes, n'hésitez pas à appeler.

### Coordonnées de la clinique dentaire

Téléphone : +49 (0) 2451 717 331

Adresse de courriel : [+Gkdentalclinic@forces.gc.ca](mailto:+Gkdentalclinic@forces.gc.ca)

Urgence hors des heures d'ouverture (1<sup>er</sup> POC) : +49 (0) 172 620 7911

Urgence hors des heures d'ouverture (2<sup>e</sup> POC) : +49 (0) 172 764 4679

## Santé mentale et psychosociale

Les ressources psychosociales ou de santé mentale suivantes sont à la disposition des membres des FAC, des civils et de leurs familles.

### Travailleurs sociaux

Travailleur social des FAC

[gkmedicalclinic@forces.gc.ca](mailto:gkmedicalclinic@forces.gc.ca)

+49 (0) 2451 717301

Travailleurs sociaux des SFM(E)

[mfssocialwork@cfmws.com](mailto:mfssocialwork@cfmws.com)

### Programme d'aide aux membres

Les militaires et leurs familles peuvent également contacter le programme d'aide aux membres des FAC. Il s'agit d'un service de consultation volontaire et confidentiel qui permet aux appelants de parler à un conseiller professionnel. Ce service est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par année. Veuillez noter que les numéros sans frais canadiens ne sont pas gratuits lorsque vous appelez d'un autre pays, mais que le programme d'assistance aux membres de la FAC accepte également les appels à frais virés.

### Coordonnées du service

Numéro à frais virés : 001 613 941 5842

### Ligne d'information pour les familles

La ligne d'information pour les familles offre une assistance confidentielle et des conseils de soutien 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Lorsque vous appelez, vous êtes mis en liaison avec l'un de ses

professionnels expérimentés qui peuvent vous mettre en contact avec des ressources locales et nationales.

La ligne d'information familiale peut être appelée gratuitement, au 00 800 7711 7722.

### Services locaux

Les familles des militaires peuvent également accéder à des services dans leur communauté, sur recommandation de leur médecin ou d'un autre prestataire de soins de santé, mais elles doivent s'assurer auprès de leur régime de soins de santé de la fonction publique qu'elles seront couvertes pour les services qu'elles envisagent d'utiliser. Les militaires doivent passer par leur système médical ou par le Programme d'aide aux membres des FAC pour accéder aux ressources locales.

## Services postaux

Un comptoir postal de Postes Canada est situé dans le bâtiment B-14 de la base de Niederheid. Le bureau de poste de l'USFC(E) envoie également des lettres et des colis au Canada au même tarif que si vous envoyiez l'article depuis l'Ontario. Les envois à destination de l'Europe doivent être postés dans un bureau de poste allemand.



Lorsque vous préparez votre courrier à destination du Canada, vous devez visiter le site Web de Postes Canada et payer à l'avance pour vos enveloppes/colis. Utilisez l'adresse CF PO 5053 indiquée ci-dessous comme adresse de retour. Voir le lien ci-dessous.

<https://www.canadapost-postescanada.ca/scp/fr/personnel/creation-d-etiquettes-d-expedition.page>

Votre colis devra être envoyé au bureau de poste de l'USFC(E), d'où il sera expédié vers le Canada. Pour plus d'informations sur la façon d'envoyer du courrier au Canada, veuillez contacter le bureau de poste de l'USFC(E).

### Coordonnées du bureau de poste

Téléphone : +49 (0)2451 717 146

Adresse courriel : [+CFPO5053@Forces.gc.ca](mailto:+CFPO5053@Forces.gc.ca)

Voici les adresses à utiliser pour recevoir du courrier en provenance du Canada

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Service postal – Postes Canada</b><br><br>CF PO Box 5053 RP<br>(Localité actuelle)<br>Belleville, ON<br>K8N 5W6 | <b>Service courrier privé – UPS, Purolator</b><br><br>CFPO 5053 RP<br>(Localité actuelle)<br>15 Westwin Ave Bldg 348<br>CFB Trenton<br>Astra, ON<br>K0K 3W0<br>Tél: (613) 965-2237 | L'unité postale de Trenton acceptera le colis et le redirigera vers le CFPO 5053. Veuillez préciser que la livraison doit être effectuée pendant les heures de travail normales afin de vous assurer que l'unité postale de Trenton est ouverte. Veillez également à ce que le colis soit conforme aux réglementations postales en matière de poids et de taille, sinon il sera refusé. Pour plus d'informations, veuillez contacter le postier ou consulter le site Web de Postes Canada. |
|--|--|--|

# Emploi, éducation et formations

Les personnes à charge des militaires et les Canadiens parrainés affectés en Europe ont des possibilités d'emploi limitées. Ces postes exigent que les conjoint(e)s aient une étampe SOFA (Status of Forces Agreement) pour pouvoir travailler. Veuillez à vérifier soigneusement les exigences du poste que vous convoitez, car il peut y avoir des restrictions fondées sur la citoyenneté ou le pays de résidence.

Si vous souhaitez travailler pour un employeur allemand, votre étampe SOFA ou votre statut de personne à charge ne vous confère pas le droit d'être employé sur le marché du travail local. Cette question relève entièrement du pays d'accueil et il incombe à l'intéressé de demander l'autorisation aux autorités locales. L'ambassade du pays d'accueil au Canada peut être en mesure d'apporter son aide avant le départ ou, à l'arrivée. Consultez les autorités compétentes au sein du gouvernement du pays d'accueil.

Certaines possibilités d'emploi civil peuvent être offertes à partir de régions éloignées, soit par le Bureau régional du personnel civil (BRPC), soit par les Services de bien-être et de morale des Forces canadiennes (SBMFC). Pour connaître les possibilités d'emploi civil, veuillez consulter :

<https://sbmfc.ca/europe/occasions-d-emploi-civil-en-europe>

Pour plus d'informations sur l'emploi en Europe, veuillez consulter le site :

<https://sbmfc.ca/europe/opportunités-emploi-en-europe>

**À noter :** certains emplois peuvent nécessiter une vérification du casier judiciaire canadien et/ou une vérification du secteur vulnérable. Il est difficile de faire effectuer ces vérifications une fois en Europe, alors n'oubliez pas de le faire chez vous avant de partir. N'oubliez pas non plus que si vous devez faire vérifier votre casier judiciaire à votre retour au Canada, vous devrez le faire auprès des autorités en Europe.

## Assurance-emploi

Notez que les conjoint(e)s ne sont pas éligibles à l'assurance-emploi lorsqu'ils/elles déménagent en Europe. Toutefois, ils y auront droit à leur retour au Canada en fonction de leur situation d'emploi pendant leur séjour à l'étranger.

## Aide à l'emploi

Le coordonnateur du Programme d'emploi, d'éducation et de formation crée et met en œuvre des programmes tels que le Programme de préparation à l'emploi des jeunes (PEJ) et le Programme d'employabilité des adultes. Celui-ci offre également une aide à l'emploi et à la formation aux jeunes en âge de travailler et aux membres adultes de leur famille. Ces services comprennent des informations et des outils de recherche d'emploi, des formations et des programmes liés à la carrière, ainsi qu'une aide individuelle à l'emploi (rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, compétences en entretien d'embauche). Si vous êtes à la recherche d'un emploi à votre retour au Canada, le programme d'employabilité des adultes peut vous aider à bien vous préparer en participant à une série d'ateliers virtuels. Vous pouvez recevoir de l'aide pour créer un curriculum vitae, une lettre de motivation et un portfolio de carrière solide, ainsi que pour apprendre et pratiquer les techniques d'entrevue.



Pour toute information concernant l'éducation ou l'emploi, veuillez contacter le coordonnateur des programmes d'emploi, d'éducation et de formation à : [MFSE.EmploymentEducationTraining@cfmws.com](mailto:MFSE.EmploymentEducationTraining@cfmws.com).

### **Programme de préparation à l'emploi des jeunes**

Le Programme de préparation à l'emploi des jeunes (PEJ) offre une formation en milieu de travail réel et des possibilités d'emploi aux jeunes des membres des FAC et du personnel de soutien en poste en Europe. Le PEJ vise à aider les jeunes âgés de 15 à 21 ans qui poursuivent des études à temps plein à acquérir les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires pour réussir leur transition vers le marché du travail. Pour plus d'informations sur ce programme, visitez le site Web : <https://sbmfc.ca/europe/programme-de-preparation-a-emploi-des-jeunesse>

### **Éducation continue**

Une affectation HORSCAN peut être le moment idéal pour poursuivre votre éducation, que ce soit par des études à temps partiel ou à temps plein, en vue d'obtenir un diplôme ou un certificat, pour le développement professionnel ou pour suivre un cours d'intérêt particulier pour le plaisir d'apprendre. Les études peuvent se faire en personne dans les collèges et universités locaux ou en ligne par l'intermédiaire d'une variété d'institutions.

Si vous envisagez d'étudier dans une université ou un établissement d'enseignement supérieur local, sachez que les Canadiens peuvent avoir à payer des frais d'études à l'étranger (étudiant international), qui peuvent être le double ou le triple des tarifs réservés aux étudiants locaux.

### **Institutions d'enseignement locales**

Le Centre canadien sur les diplômes internationaux (<https://www.cicic.ca/1/accueil.canada>) peut vous fournir des informations sur les études à l'étranger ainsi que sur les démarches à suivre pour revenir au Canada avec des diplômes obtenus dans des établissements étrangers.

Si vous souhaitez poursuivre des études commencées au Canada, il peut être difficile de transférer des crédits ou d'étudier avec une lettre de permission de votre université canadienne en raison des différences entre les systèmes éducatifs. Faites des recherches sur les programmes proposés par les universités et les établissements d'enseignement supérieur de votre région, assistez aux journées portes ouvertes et contactez le service des admissions internationales pour connaître les options qui s'offrent à vous. Votre université canadienne peut également fournir des informations sur les études à l'étranger.

Si vous choisissez de suivre un programme d'enseignement local et que vous avez l'intention de l'utiliser à des fins professionnelles, assurez-vous qu'il s'agit d'un programme accrédité et que votre diplôme sera reconnu au Canada. S'il existe un organisme de réglementation pour votre secteur d'activité dans la province où vous envisagez de revenir (p. ex. enseignement, soins infirmiers, comptabilité), renseignez-vous auprès de celui-ci pour savoir si les qualifications acquises à l'étranger peuvent être reconnues. Si vous envisagez de poursuivre des études supérieures à votre retour au Canada, vous pouvez contacter l'établissement canadien qui vous intéresse pour savoir comment elles peuvent reconnaître vos études à l'étranger.

Il est possible de suivre un enseignement à distance dans votre région; toutefois, si vous souhaitez suivre un enseignement à distance, il peut être plus facile (et moins cher) de s'adresser à un

établissement canadien.

### **Institutions d'enseignement canadiennes**

De nombreuses universités et collèges canadiens proposent des programmes d'enseignement à distance. La prestation de ces programmes peut varier en fonction de l'établissement ou du domaine d'étude. Par exemple, certains programmes sont offerts entièrement en ligne, d'autres peuvent exiger que les étudiants passent des examens surveillés, tandis que d'autres encore peuvent exiger que les étudiants se présentent périodiquement pour des visites en personne.

Lorsque vous choisissez un programme, il est important de vous assurer qu'il est proposé par un établissement d'enseignement reconnu, autorisé, enregistré et/ou agréé. Pour vérifier le statut actuel d'un établissement, vous pouvez utiliser l'outil de recherche suivant: [Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux > Individu > S'établir au Canada > Étudier > Trouver un établissement d'enseignement > Consultez le répertoire des établissements d'enseignement au Canada](#).

## **Agence du revenu du Canada**

Remplir et soumettre une déclaration de revenus en étant HORSCAN peut s'avérer plus compliqué qu'au Canada. Dans le passé, il y a eu une grande confusion concernant le statut de résidence des conjoints. Malheureusement, certaines familles des FAC ont découvert qu'un mauvais choix de « statut » peut avoir un impact financier important. Nombreux sont ceux qui ont été déroutés par cette question et qui ont demandé des conseils fiscaux professionnels. Pour obtenir les informations les plus récentes sur la façon de remplir votre déclaration de revenus, visitez le site Web de l'ARC en cliquant sur le lien [ici](#).

Si vous avez des personnes à charge âgées de moins de 18 ans et que vous avez droit à la prestation canadienne pour enfants (PCE), vous devriez continuer à la recevoir pendant votre absence. Toutefois, pour que vos paiements ne soient pas interrompus, vous devez remplir une déclaration de revenus chaque année, afin que votre prestation puisse être calculée. Toute demande de renseignements concernant la prestation canadienne pour enfants doit être adressée à l'ARC.

## **Emmener son animal de compagnie en Europe**

La première étape pour emmener votre animal de compagnie en Europe est de visiter le site Web de l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour connaître les réglementations en vigueur pour le transport d'un animal de compagnie du Canada vers l'Europe. Vous trouverez ci-dessous les liens les plus utilisés pour préparer l'exportation de votre animal de compagnie.

|  |
|--|
| <b>Exportation d'animaux terrestres</b>  |
| <a href="https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/animaux-terrestres/exportation">https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/animaux-terrestres/exportation</a><br><a href="https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/animaux-terrestres/exportation/animaux-de-compagnie">https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/animaux-terrestres/exportation/animaux-de-compagnie</a> |
| <b>Exportation non commerciale de chiens, chats et furets vers l'Union européenne</b>  |
| <a href="https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/animaux-terrestres/exportation/animaux-de-compagnie/ue-non-commerciale">https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/animaux-terrestres/exportation/animaux-de-compagnie/ue-non-commerciale</a>  |

Lisez attentivement les liens ci-dessus pour vous assurer de bien comprendre ce que vous devez faire. Veillez également à vous y prendre à l'avance, car certains rendez-vous chez le vétérinaire peuvent être soumis à des contraintes de temps. Une fois que vous avez effectué toutes les procédures/vaccinations nécessaires et que votre vétérinaire local a rempli le certificat vétérinaire, vous devrez apporter tous vos documents à un vétérinaire de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) qui approuvera votre certificat vétérinaire. Pour prendre rendez-vous avec un vétérinaire de l'ACIA, vous devez contacter votre bureau local de la santé animale. Si votre vétérinaire local n'a pas d'expérience en matière d'exportation d'animaux de compagnie, contactez le bureau de santé animale et le vétérinaire de l'ACIA pour poser obtenir les réponses à vos questions.

Il est important de s'assurer que tous les documents sont correctement remplis et que chaque étape est franchie dans les délais requis. En cas d'erreur, votre animal pourrait devoir rester en quarantaine à son arrivée dans l'UE ou se voir refuser l'entrée.

Il est également illégal d'importer certaines races de chiens en Allemagne. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur le site Web ci-dessous :

<https://www.zoll.de/EN/Private-individuals/Travel/Entering-Germany/Restrictions/Dangerous-dogs/dangerous-dogs.html>.

(en anglais seulement)

Pour plus d'informations sur l'importation d'un animal de compagnie aux Pays-Bas, consultez le site Web :

<https://www.agroberichtenbuitenland.nl/landeninformatie/canada/achtergrond/huisdieren>

(en anglais seulement)

**À noter :** lorsque vous emmenez votre animal de compagnie dans l'Union européenne (UE), votre certificat vétérinaire doit être rédigé en anglais et dans la langue officielle du premier pays de l'UE dans lequel vous arrivez. Par exemple, si vous déménagez en Allemagne et que vous prenez l'avion Toronto-Paris-Düsseldorf, vous aurez besoin du certificat anglais-français, car la France sera le premier pays de l'UE dans lequel vous entrerez. Il est également recommandé d'éviter les correspondances via le Royaume-Uni en raison des exigences supplémentaires qui y sont liées.

## Conseils pour voyager avec des animaux de compagnie

- ✦ Vous pouvez faire voyager votre animal de compagnie en Europe de trois manières : en cabine, dans la soute à bagages ou cargo. Si votre animal voyage en cargo, cela signifie qu'il voyage seul.
- ✦ Chaque compagnie aérienne a ses propres règles en matière de transport d'animaux de compagnie. Les exigences en matière de cage de transport varient également en fonction du mode de transport de votre animal (cabine, soute à bagages ou cargo); vérifiez donc bien ces exigences lorsque vous décidez du mode de transport de votre animal. Si vous transportez votre animal en cabine, il existe également une limite de poids pour la cage de transport **avec** l'animal à l'intérieur.
- ✦ Si votre animal voyage avec vous (en cabine ou en soute), vous devrez contacter votre compagnie aérienne après avoir acheté votre billet pour l'ajouter à votre réservation. Vous devez le faire dès que possible, car les compagnies aériennes limitent souvent le nombre d'animaux autorisés à bord de l'avion.
- ✦ Apportez tous les documents nécessaires pour votre animal de compagnie dans votre bagage à main et joignez une photocopie à sa cage de transport.
- ✦ Si votre animal voyage dans une cage dont le démontage nécessite des outils, emportez-les au cas où vous auriez besoin de la démonter pour la mettre dans un véhicule de location ou une chambre d'hôtel.



### Dans la cabine

- ✦ Lorsque vous amenez votre animal en cabine, n'oubliez pas qu'il compte désormais comme bagage à main. Cela signifie que si votre compagnie aérienne n'autorise qu'un bagage à main et un article personnel, vous ne pourrez emporter qu'un article personnel en plus de votre animal.
- ✦ Préparez-vous à faire passer la sécurité à votre animal de compagnie. On vous demandera alors de retirer votre animal de sa cage pour que celle-ci soit passée aux rayons X et vous passerez au détecteur corporel tout en portant votre animal. Veillez à ce que votre animal porte un collier ou un harnais à cette étape, afin d'éviter qu'il ne s'échappe de vos bras.

### Dans la soute à bagages

- ✦ Puisque votre animal voyagera comme un bagage, vous le récupérerez dans la zone habituelle de récupération des bagages à votre destination.
- ✦ Certaines compagnies aériennes n'autorisent pas le transport d'animaux en soute pendant certains mois, en raison de températures extrêmes (trop froides ou trop chaudes). Durant ces périodes, les animaux peuvent toutefois être transportés en cabine ou en cargo. Si votre animal est de race brachycéphale – « nez écrasé » (par exemple, les boxers, les chats persans), il



est possible que la compagnie aérienne refuse de le faire voyager en soute en raison des problèmes respiratoires liés à ces races.

### En cargo

- ✦ Si vous ne voyagez pas avec votre animal de compagnie ou si celui-ci n'est pas autorisé à voyager en cabine ou en soute, il devra voyager en cargo. S'il voyage en cargo en raison de sa taille, vous pouvez faire en sorte qu'il prenne les mêmes vols que vous, mais il ne sera pas inscrit sur votre réservation (vos billets d'avion) et vous devrez suivre toutes les étapes du voyage en cargo.
- ✦ Lorsque vous récupérerez votre animal, vous vous rendrez dans la zone cargo qui se trouve généralement à l'extérieur du complexe aéroportuaire. Localisez à l'avance l'endroit où vous devrez vous rendre.
- ✦ Si votre animal arrive la fin de semaine ou en dehors des heures normales de travail, il peut être retenu dans la zone cargo jusqu'à ce qu'il soit examiné par un vétérinaire et introduit dans le pays. Dans ce cas, vous pourriez devoir payer des frais de pension pour votre animal.



## Enregistrement de votre animal de compagnie

Les chiens doivent être enregistrés auprès de la municipalité de votre lieu de résidence, même si vous êtes exonéré du paiement de la taxe. Contactez votre municipalité. Le bureau du JAG Europe délivre des certificats SOFA de l'OTAN sur demande. Vous devrez présenter votre numéro de matricule, vos noms et de l'adresse de votre domicile.

Dès votre arrivée, vous devez enregistrer votre animal de compagnie auprès d'un service de recherche d'animaux, afin qu'un vétérinaire puisse procéder au balayage de la puce de votre animal et vous contacter s'il se perd. Vous trouverez ci-dessous des liens vers différents services de recherche d'animaux de compagnie.

Information sur l'enregistrement des animaux de compagnie en Europe (en anglais):

<https://www.europetnet.org/>

En Allemagne : <https://www.tasso.net/>

Aux Pays-Bas : <https://ndg.nl/> <https://www.petbase.eu/> <https://www.stichtingchip.nl/>