

PAR COURRIEL

Le 15 février 2024

N/Réf. : 26388

Objet : Demande d'accès aux documents – *Décision*

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 23 janvier 2024, visant à obtenir :

Le nombre de plaintes déposées à l'encontre du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et la nature de ces plaintes (sujet, département visé, etc.) pour les années 2021 à 2023.

À cet effet, nous vous transmettons ci-joint les renseignements demandés et détenus par le Ministère.

Veillez noter que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante:

www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/concernant-lacces-aux-documents-dorganismes-publics/

Nous vous prions d'agréer, _____, nos salutations distinguées.

Originale signée par :

M^{me} Tabita Nicolaica
Responsable de l'accès aux
documents et de la protection
des renseignements personnels

p.j.

Nombre de plaintes reçues par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) de 2021 à 2023¹

2021 : Le MIFI a reçu un total de 823 plaintes, dont 785 recevables.

1. Nombre de plaintes recevables par ligne d'affaire :

| Lignes d'affaires | Plaintes recevables |
|---|---------------------|
| Immigration | 573 |
| Francisation | 91 |
| Évaluation comparative des études | 44 |
| Services en relation directe avec la clientèle* | 27 |
| Autres | 50 |
| Total | 785 |

*Par exemple, le Centre de contact clientèle, la gestion des plaintes, le service-conseil aux candidats à l'Immigration, etc.

2. Nombre de plaintes recevables par motif :

| Motif des plaintes | Plaintes recevables |
|------------------------------|---------------------|
| Délai de traitement | 380 |
| Qualité* | 307 |
| Relation personnel/clientèle | 38 |
| Autres | 60 |
| Total | 785 |

*Le motif « Qualité » réfère aux plaintes sur la qualité du traitement, la justesse de l'information, l'accessibilité aux services, la confidentialité, la clarté des procédures d'immigration, le respect des lois et règlements.

2022 : Le MIFI a reçu un total de 1023 plaintes, dont 978 recevables.

1. Nombre de plaintes recevables par ligne d'affaire :

| Lignes d'affaires | Plaintes recevables |
|---|---------------------|
| Immigration | 793 |
| Francisation | 80 |
| Évaluation comparative des études | 52 |
| Services en relation directe avec la clientèle* | 38 |
| Autres | 15 |
| Total | 978 |

*Par exemple, le Centre de contact clientèle, la gestion des plaintes, le service-conseil aux candidats à l'Immigration, etc.

¹ Données annuelles du 1^{er} janvier au 31 décembre

Source : Base de données de la Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes

2. Nombre de plaintes recevables par motif :

| Motif des plaintes | Plaintes recevables |
|------------------------------|---------------------|
| Délai de traitement | 630 |
| Qualité* | 258 |
| Relation personnel/clientèle | 53 |
| Autres | 37 |
| Total | 978 |

*Le motif « Qualité » réfère aux plaintes sur la qualité du traitement, la justesse de l'information, l'accessibilité aux services, la confidentialité, la clarté des procédures d'immigration, le respect des lois et règlements.

2023 : Le MIFI a reçu un total de 1261 plaintes, dont 1203 recevables.

1. Nombre de plaintes recevables par ligne d'affaire :

| Lignes d'affaires | Plaintes recevables |
|---|---------------------|
| Immigration | 652 |
| Francisation | 239 |
| Évaluation comparative des études | 249 |
| Services en relation directe avec la clientèle* | 29 |
| Autres | 34 |
| Total | 1203 |

*Par exemple, le Centre de contact clientèle, la gestion des plaintes, le service-conseil aux candidats à l'immigration, etc.

2. Nombre de plaintes recevables par motif :

| Motif des plaintes | Plaintes recevables |
|------------------------------|---------------------|
| Délai de traitement | 591 |
| Qualité* | 562 |
| Relation personnel/clientèle | 43 |
| Autres | 7 |
| Total | 1203 |

*Le motif « Qualité » réfère aux plaintes sur la qualité du traitement, la justesse de l'information, l'accessibilité aux services, la confidentialité, la clarté des procédures d'immigration, le respect des lois et règlements.