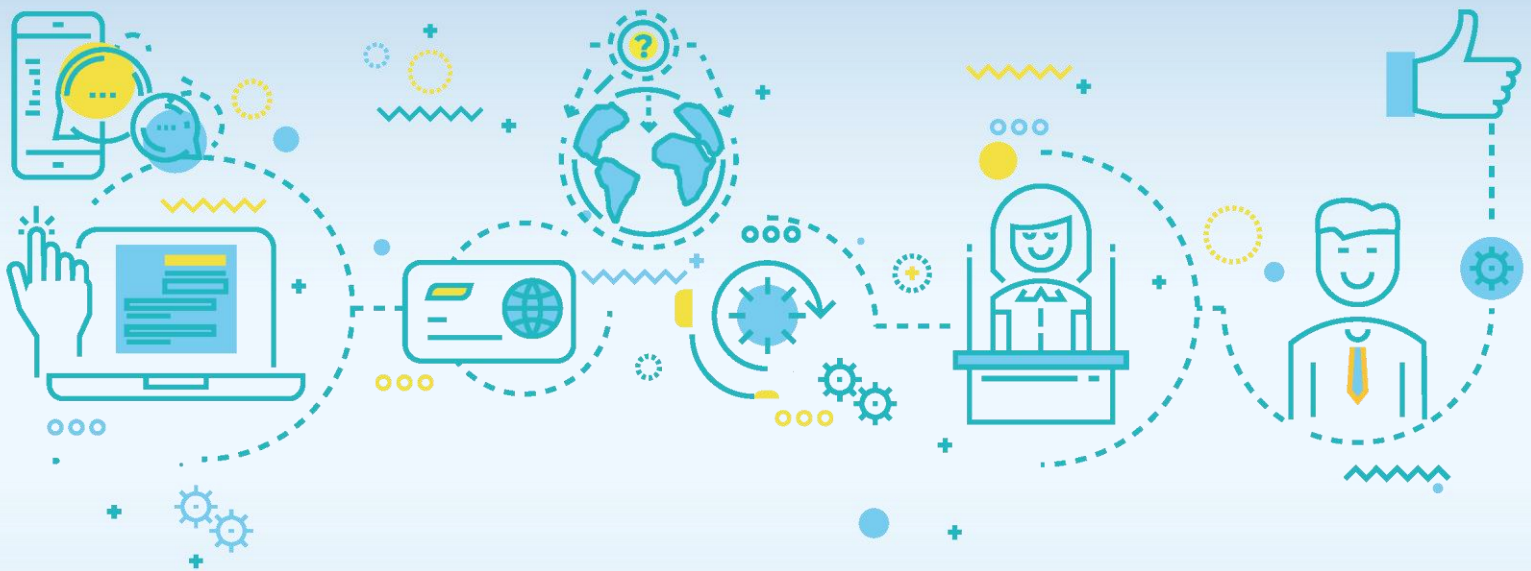


# DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

**Ministère de l'Immigration,  
de la Francisation et de l'Intégration**

Octobre 2021



Gouvernement du Québec 2021

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2021

ISBN : Version électronique 978-2-550-90478-6

© Gouvernement du Québec

# DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

## Mission et clientèle

La mission du Ministère est de sélectionner les personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec et de favoriser leur francisation, leur intégration et leur contribution à la prospérité du Québec.

Dans la réalisation de sa mission, le Ministère offre des services à une clientèle diversifiée, composée de ressortissantes et de ressortissants étrangers, de personnes immigrantes, d'entreprises et de collectivités d'accueil.

## Engagements sur la qualité des services

### L'organisation s'engage à assurer :

- ▶ Un service respectueux
- ▶ Un service fiable
- ▶ Un service diligent
- ▶ La confidentialité des renseignements personnels
- ▶ Des démarches simples pour l'obtention d'un service
- ▶ Un traitement équitable lors de la prestation de services
- ▶ L'accessibilité des services, en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle

## Engagements sur les normes de service de l'organisation

Nos délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés du Québec, ou en mois calendaires, c'est-à-dire en jours civils du lundi au dimanche.

Le délai de traitement débute à la date de réception de votre demande et se poursuit jusqu'à la date où le Ministère rend sa décision.

En cas de dossier incomplet, les délais attribuables à l'attente de documentation de la part de la clientèle ne sont pas comptabilisés dans le calcul des délais. Il est donc important de vous assurer que votre dossier est complet lors de la présentation de votre demande.

## Pour étudier au Québec

Un ressortissant étranger ou une ressortissante étrangère qui veut venir étudier au Québec doit présenter une demande de sélection temporaire pour études. À la suite de l'examen de sa demande, une décision est rendue. Si la demande est acceptée, un Certificat d'acceptation du Québec pour études est émis.

Engagement sur les normes de service	Cible
Rendre une décision à la suite de votre demande de sélection temporaire pour études dans un délai maximal de 20 jours	Pour 80 % des demandes

## Pour demeurer au Québec à titre permanent

Un ressortissant étranger ou une ressortissante étrangère qui désire s'établir au Québec pour y occuper un emploi doit présenter une demande de sélection permanente dans le cadre du programme qui correspond à sa situation. À la suite de l'examen de sa demande, une décision est rendue et, si la demande est acceptée, un Certificat de sélection du Québec est émis.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Rendre une décision à la suite de votre demande de sélection permanente dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ) dans un délai maximal de 6 mois.	Pour 90 % des demandes
Rendre une décision sur votre demande de sélection permanente à la suite d'une invitation sur la base de la déclaration d'intérêt (Programme régulier des travailleurs qualifiés) dans un délai maximal de 6 mois.	Pour 90 % des demandes

## Pour parrainer une personne

### Regroupement familial

Une demande d'engagement est présentée par le ou les garants qui désirent s'engager en faveur d'un membre de leur famille souhaitant s'établir au Québec à titre permanent, dans la catégorie du regroupement familial, suivant l'examen de la demande au préalable par le gouvernement fédéral.

Engagement sur les normes de service	Cible
Rendre une décision à la suite de votre demande d'engagement dans la catégorie du regroupement familial dans un délai maximal de 25 jours.	Pour 80 % des demandes

## Pour obtenir une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

L'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec est un avis indiquant à quels repères scolaires (ou principaux diplômes) et à quels domaines de formation du Québec peuvent être comparées des études suivies à l'extérieur de la province. Le Ministère rend cet avis à la suite d'une demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec.

Engagement sur les normes de service	Cible
Rendre un avis à la suite de votre demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec dans un délai maximal de 50 jours.	Pour 80 % des demandes

## Pour faciliter votre intégration à la société québécoise

Le Ministère offre aux personnes immigrantes un service de soutien et d'accompagnement personnalisé par le service Accompagnement Québec, dont l'objectif est d'évaluer leurs besoins et de les diriger vers les ressources appropriées afin de favoriser leur intégration.

Engagement sur les normes de service	Cible
Vous offrir un rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration d'Accompagnement Québec dans un délai maximal de 5 jours à partir de la réception de votre demande d'accompagnement. <sup>1</sup>	Pour 85 % des demandes

## Pour faciliter votre participation en français à la société québécoise

Afin de faciliter la participation en français à la société québécoise, le Ministère offre aux personnes immigrantes la possibilité de bénéficier de services de francisation diversifiés.

Engagement sur les normes de service	Cible
Commencer votre cours de français à temps complet, s'il s'agit d'une première inscription, dans un délai maximal de 50 jours après la réception de votre demande d'admission.	Pour 80 % des demandes

## Pour obtenir des renseignements généraux

Le Ministère met à la disposition de sa clientèle un service de réponse aux demandes de renseignement, par téléphone, courriel et par courrier touchant le processus de traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire, les services de francisation, d'accueil et d'installation.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Parler avec un membre de notre personnel par téléphone dans un délai maximal de 3 minutes.	Pour 80 % des demandes
Obtenir une réponse à votre demande par courriel dans un délai maximal de 2 jours.	Pour 80 % des demandes

## Pour obtenir une réponse à une plainte ou à un commentaire

Le Ministère offre la possibilité à sa clientèle d'exprimer des commentaires ou des préoccupations à l'égard des services reçus.

Engagement sur les normes de service	Cible
Répondre à votre requête dans un délai maximal de 15 jours.	Pour 90 % des demandes

<sup>1</sup>Un nouveau rendez-vous sera proposé selon les délais prévus, en cas d'impossibilité de participer à la première date convenue.

# Responsabilités, recours et plaintes

## Responsabilités

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie.

Pour recevoir un service dans les meilleurs délais :

- ▶ Utilisez les services en ligne, lorsque disponibles ;
- ▶ Fournissez des renseignements complets et exacts ;
- ▶ Transmettez tous les documents nécessaires, dans les [formats requis](#) et dans les délais prescrits ;
- ▶ Signalez votre changement d'adresse et toute modification à votre dossier ;
- ▶ Accompagnez votre demande des droits exigibles ou acquittez-les au moment requis ;
- ▶ Si vous envisagez de solliciter les services d'une consultante ou d'un consultant en immigration, assurez-vous qu'il est inscrit au Registre québécois des consultants en immigration et que sa reconnaissance n'est ni suspendue, ni révoquée.

## Recours : Demande d'un réexamen administratif

Si vous avez fait une demande qui a fait l'objet d'une décision de refus ou de rejet et que vous êtes en désaccord avec cette décision, vous pouvez formuler une demande de réexamen administratif selon les cas précisés dans la [Politique sur le réexamen administratif \(PDF 443 Ko\)](#). Vous pouvez vous prévaloir de cette procédure si vous avez des motifs de croire que la décision de refus ou de rejet a été prise par erreur.

Pour connaître les conditions auxquelles vous devez satisfaire et les documents à produire pour le traitement d'une demande de réexamen administratif, veuillez vous référer à la page [Demande de réexamen administratif](#).

Sachez que vous devez obligatoirement faire parvenir votre demande par courrier postal, dans un délai maximal de 90 jours civils suivant la date de la décision contestée, au Service de réexamen administratif, à l'adresse suivante :

### Service de réexamen administratif

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration  
285, rue Notre-Dame Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1T8  
CANADA

## Recours : Demande de reconsidération d'une décision

Vous avez fait une demande pour un cours de français gratuit du gouvernement du Québec accompagné d'aide financière ? Si vous êtes en désaccord avec une décision rendue relativement au :

- ▶ Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI) ;  
ou au
- ▶ Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) ;

vous pouvez déposer une demande de reconsidération.

Pour que votre demande soit étudiée, elle doit s'appuyer sur un motif susceptible de modifier votre admissibilité aux cours offerts et à l'aide financière dans le cadre de ces programmes. Par exemple :

- ▶ Un changement est survenu dans votre situation ;
- ▶ La demande initiale comportait une erreur ou un oubli de votre part ;
- ▶ Un fait essentiel a été omis par le Ministère au moment de rendre sa décision initiale.

Si tel est le cas, veuillez remplir le formulaire [Demande de reconsidération d'une décision \(PDF 149 Ko\)](#).

#### **Courrier postal :**

##### **Reconsidération d'une décision**

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration  
1200, boulevard Saint-Laurent, bureau 2.200  
Montréal (Québec) H2X 0C9  
CANADA

#### **Formuler une plainte ou un commentaire**

En cas d'insatisfaction au sujet de nos services ou d'une décision rendue, l'équipe de la gestion des plaintes veille à ce que les plaintes et les commentaires formulés reçoivent toute l'attention requise. L'équipe de la gestion des plaintes participe activement à la recherche de solutions visant l'amélioration de la qualité de nos services. Si une demande ne relève pas de ses attributions, vous serez informé du transfert de cette demande vers le service concerné ou vers les recours dont vous pouvez vous prévaloir.

**Contactez-nous par courriel :** [Formulaire en ligne avec un accusé de réception automatique](#)

**Téléphone :** [1 800 771-0464](#) (sans frais)

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (heure de Montréal)

À l'exception des jours fériés au Québec

**Télécopieur :** [514 873-6399](#)

#### **Courrier postal :**

##### **Gestion des plaintes**

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration  
1200, boulevard Saint-Laurent, bureau 2.200  
Montréal (Québec) H2X 0C9  
CANADA

## Coordonnées et heures d'ouverture

### Renseignements généraux

#### Courriel :

<https://services.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/coordonnees/courriel.php>

#### Téléphones :

##### Centre de contacts clientèle

Montréal et environs : 514 864-9191

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 877 864-9191

De l'extérieur du Québec : + 1 514 864-9191

Téléimprimeur (ATS) :

Région de Montréal : 514 864-8158

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 866 227-5968

#### Horaire pour les appels téléphoniques :

##### Centre de contacts clientèle

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 8 h à 16 h 30 (heure de Montréal)

Mercredi : de 10 h 30 à 16 h 30 (heure de Montréal)

Le Centre de contacts clientèle est fermé pendant les jours fériés.

#### Courrier postal :

Tout le courrier destiné au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration doit être envoyé à Montréal à l'une des adresses suivantes :

**Pour transmettre une demande de renseignements ou des documents en lien avec un dossier d'immigration (demande de sélection permanente, embauche d'un travailleur étranger, demande de sélection temporaire, demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, demande de réexamen administratif, etc.) :**

##### Direction de l'enregistrement et de l'évaluation comparative

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

285, rue Notre-Dame Ouest, 4<sup>e</sup> étage

Montréal (Québec) H2Y 1T8

CANADA

#### Pour transmettre des documents relatifs aux services de la francisation :

##### Direction du registraire de la francisation

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

1200, boulevard Saint-Laurent, bureau 2.200

Montréal (Québec) H2X 0C9

CANADA



**Immigration,  
Francisation  
et Intégration**

**Québec** 