

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

Juin 2024



POUR NOUS JOINDRE

Pour toute demande d'information, suggestion ou plainte concernant les services du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration à l'endroit des personnes handicapées :

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
1200, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2X 2S5

Région de Montréal : 514 864-9191

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

Pour les personnes en situation de handicap

Une version accessible de ce document est disponible au :

www.quebec.ca/gouvernement/ministere/immigration/declaration-de-services-a-la-clientele

Appareil télécscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158

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

Ce document est accessible en médias adaptés sur demande.

Les principes de développement durable ont été pris en compte dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action. C'est pourquoi ce document est uniquement accessible en format PDF sur le site Web du Ministère au www.quebec.ca/gouvernement/ministere/immigration.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN Version électronique : 978-2-550-97987-6

© Gouvernement du Québec – 2024

Table des matières

Mission et clientèle	4
Engagements sur la qualité des services.....	4
Engagements sur les normes de services de l'organisation.....	4
Pour étudier au Québec	5
Pour demeurer au Québec à titre permanent	5
Pour parrainer une personne	5
Pour obtenir une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	6
Pour faciliter votre intégration à la société québécoise	6
Pour faciliter votre participation en français à la société québécoise	6
Pour obtenir des renseignements généraux.....	7
Pour obtenir une réponse à une plainte ou à un commentaire.....	7
Responsabilités, recours et plaintes.....	7
Responsabilités.....	7
Recours : Demander un réexamen administratif	8
Recours : Demander la reconsidération d'une décision	8
Courrier postal :.....	8
Formuler une plainte ou un commentaire	9

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 ressortissants étrangers, de personnes immigrantes, d'entreprises, de collectivités d'accueil. Les services d'apprentissage du français sont offerts aux personnes domiciliées au Québec non assujetties à l'obligation de fréquentation scolaire en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, aux personnes qui envisagent de s'établir au Québec, aux entreprises du Québec et à leur personnel.

Engagements sur la qualité des services

L'organisation s'engage à assurer :

- Un service respectueux : Nous vous accueillons et vous accompagnons avec courtoisie et professionnalisme.
- Un service fiable : Les renseignements que nous vous transmettons sont exacts et complets.
- Un service diligent : Nous intervenons avec rapidité selon les délais prévus.
- La confidentialité des renseignements personnels : Nous veillons à appliquer les dispositions prévues à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service : Nos procédures sont claires et faciles à suivre et nous rendons disponibles tous les renseignements nécessaires sur le site de Québec.ca.
- Un traitement équitable lors de la prestation de services : Nous analysons votre dossier avec impartialité et transparence selon les règles et les normes en vigueur.
- L'accessibilité des services, en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle : Vous pouvez nous contacter en ligne, par téléphone ou par courrier ou encore vous présenter à nos différents points de service pour un accompagnement dans vos démarches.

Engagements sur les normes de services 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 du dépôt 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 25 jours ouvrables.	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 faire 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 3 mois.	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 document 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 un 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 d'une demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec dans un délai maximal de 50 jours ouvrables.	Cet engagement est suspendu temporairement afin de régulariser le traitement 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 ouvrables à partir de la réception de votre demande d'accompagnement.	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 des services diversifiés d'apprentissage du français aux personnes domiciliées au Québec qui ne sont pas assujetties à l'obligation de fréquentation scolaire en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, aux personnes qui envisagent de s'établir au Québec, aux entreprises du Québec et à leur personnel.

Engagement sur les normes de service	Cible
Commencer votre cours de français à temps complet, s'il s'agit d'une première inscription à titre de personne immigrante, dans un délai maximal de 50 jours ouvrables 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 renseignements, par téléphone, par 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 8 minutes.	Pour 80 % des demandes
Obtenir une réponse à votre demande par courriel dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.	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 ouvrables.	Pour 90 % des demandes

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 exigés](#) 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 : Demander 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
1200, boulevard Saint-Laurent, bureau 2.200
Montréal (Québec) H2X 0C9
CANADA

Recours : Demander la reconsidération d'une décision

Vous avez fait une demande pour un cours de français gratuit du gouvernement du Québec accompagné d'une aide financière. Si vous êtes en désaccord avec une décision rendue relativement au Programme québécois d'apprentissage du français (PQAF), vous pouvez faire parvenir une demande de reconsidération.

Pour que votre demande soit étudiée, elle doit s'appuyer sur un motif susceptible de modifier votre admissibilité aux cours ou à l'aide financière offerts dans le cadre du PQAF. 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 pour laquelle il n'y a pas de recours administratif ou de recours auprès d'un tribunal, 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://immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/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
1200, boulevard Saint-Laurent, bureau 2.200
Montréal (Québec) H2X 0C9
CANADA

Pour transmettre des documents relatifs aux services d'apprentissage du français :

Direction des admissions et des inscriptions de Francisation Québec

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

