

***Bibliothèque
et Archives
nationales***

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 25 novembre 2008.

Section du dépôt légal

Déclaration de services aux citoyens

Des gens à votre service

Les engagements contenus dans la Déclaration de services témoignent de notre volonté et de notre fierté de vous offrir des services de qualité jour après jour.

[English version](#)

[Versión en español](#)

- Mission, vision et domaines d'intervention
- Lois et règlements
- Énoncé de valeurs
- Déclaration de services aux citoyens
- Structure administrative
- Rapport annuel de gestion
- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Accès à l'information et protection des renseignements personnels
- Services électroniques



- [Notre mission](#)
- [Notre vision](#)
- [Nos valeurs](#)
- [Une déclaration de services pour vous](#)
- [Nos principaux services](#)
- [Nos engagements](#)
- [Nos délais maximums de traitement et de réponse](#)
- [Vos commentaires sont précieux](#)
- [Pour nous joindre](#)

Notre mission

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

Vous êtes ici

SITE
du ministère

SITE
Immigration-
Québec

SITE
Québec
interculturel

Notre vision

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions dans le respect des valeurs communes.

Nos valeurs

L'éthique nous sert de guide dans nos actions et dans les services que nous vous offrons. Nous privilégions les valeurs fondamentales suivantes : **la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.**

Pour vous servir de la meilleure façon qui soit, nous comptons en retour sur votre courtoisie et votre attitude respectueuse.

Une déclaration de services pour vous

- Candidats à l'immigration ayant déposé une demande
- Candidats sélectionnés à l'étranger ou déjà au Québec
- Personnes parrainées et garants
- Nouveaux arrivants
- Employeurs et institutions
- Personnes à la recherche d'information sur la mission, les programmes et les services du Ministère

Nos principaux services

Immigration

- L'Évaluation préliminaire d'immigration pour connaître vos chances d'être sélectionné par le Québec [[évaluation en ligne](#)]
- L'information sur les différents programmes d'immigration
- Les séances d'information sur le Québec à l'étranger [[inscription en ligne](#)]
- La référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage du français et d'évaluation des compétences en français
- Le traitement d'une demande
 - ☞ d'immigration permanente
 - ☞ d'immigration temporaire [[en ligne pour les étudiants étrangers](#)]
 - ☞ d'engagement de parrainage familial ou collectif
 - ☞ d'offre d'emploi temporaireet la délivrance d'un certificat de sélection du Québec (CSQ) ou d'un certificat d'acceptation du Québec (CAQ)
- L'appui et le soutien aux employeurs pour le recrutement à l'étranger (missions, organisation de rencontres et envois ciblés)

Intégration des immigrants

- L'accueil et l'assistance à l'aéroport international Montréal-Trudeau
- L'accueil dans les services Immigration-Québec (SIQ) : séances individuelles ou de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec
- L'accompagnement personnalisé dans les SIQ : aide à l'évaluation des besoins liés à l'intégration et à l'adaptation au marché du travail
- Les séances d'information thématiques sur le marché du travail au Québec
- L'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

- L'information aux employeurs sur les études effectuées hors du Québec
- L'accompagnement d'un candidat dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation

Francisation

- Les cours de français à temps complet, à temps partiel et spécialisé offerts dans les établissements d'enseignement, les organismes communautaires et les entreprises
- Les cours de français en ligne
- La Banque d'exercices de français [[en ligne](#)]
- L'aide financière aux étudiants (allocations mensuelles)

Gestion de la diversité

- Le Service-conseil en gestion de la diversité aux employeurs (ligne Info-employeurs, sensibilisation et formation)

Nos engagements

Courtoisie

- Nous nous identifions, nous vous accueillons poliment et nous vous écoutons avec attention.
- Nous vous dirigeons, s'il y a lieu, vers la personne ou l'organisme en mesure de mieux répondre à votre demande.

Accessibilité

- Nous vous offrons un service téléphonique sans frais partout au Québec.
- Nous vous assurons un accès facile à nos bureaux et nous prenons les mesures nécessaires pour adapter nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.
- Nous mettons à votre disposition, dans nos bureaux et dans notre site Internet, l'information dont vous avez besoin pour prendre des décisions, exercer vos droits et assumer vos responsabilités.

Empressement

- Nous vous offrons, en plus du service de messagerie vocale, la possibilité de parler à un membre de notre personnel lorsque vous nous téléphonez durant les heures d'ouverture.
- Nous respectons l'heure de votre rendez-vous.
- Nous donnons la suite appropriée à toute communication que vous nous adressez.

Simplicité

- Nous employons un langage simple, clair et précis dans nos communications verbales et écrites.

Transparence

- Nous diffusons les règles et les procédures encadrant nos décisions.
- Nous vous expliquons la décision rendue relativement à votre demande.
- Nous vous informons des différents recours possibles en cas de décision défavorable.

Confidentialité

- Nous nous assurons de votre identité lorsque vous communiquez avec nous.
- Avant de transmettre à un tiers des renseignements personnels qui vous concernent, nous nous assurons que vous avez dûment mandaté cette personne.
- Nous assurons le caractère confidentiel de vos démarches et des renseignements qui vous concernent, dans le respect de la législation.

Des services qui répondent à vos besoins

- Nous vous consultons périodiquement sur vos attentes et votre satisfaction à l'égard de nos services.
- Nous sommes soucieux d'améliorer nos services et d'adapter nos façons de faire pour mieux répondre à vos besoins.
- Nous vous informons, dans notre site Internet, des nouveaux services et des engagements que nous prenons.

Nos délais maximums de traitement et de réponse

- Nos délais maximums de traitement et de réponse sont calculés en **jours ouvrables** et débutent **à compter de la date de réception de votre requête**.
- Si votre demande est incomplète, nous vous en avisons et le traitement est arrêté jusqu'à la réception des documents demandés.
- Vous pouvez nous aider à respecter ces délais en nous :
 - ⌚ fournissant les renseignements exacts;
 - ⌚ transmettant les documents requis;
 - ⌚ signalant votre changement d'adresse;
 - ⌚ transmettant toute information qui pourrait modifier votre dossier.

Demande de renseignements

- Téléphone
 - ⌚ 3 minutes
- Courriel et courrier
 - ⌚ 10 jours ou un accusé de réception précisant le délai de réponse vous sera envoyé

Immigration

- Demande d'immigration permanente (travailleurs qualifiés et gens d'affaires)
 - ⌚ 30 jours (accusé de réception)
 - ⌚ 90 jours (décision sur une demande faisant l'objet d'une intention de refus, suivant la réception des documents demandés)
- Demande de séjour temporaire au Québec (étudiants étrangers)
 - ⌚ 20 jours
- Demande d'engagement de parrainage
 - ⌚ Familial
 - ⌚ 20 jours (sans évaluation financière)
 - ⌚ 40 jours (avec évaluation financière)
 - ⌚ Collectif
 - ⌚ 9 jours (avec entente-cadre)
 - ⌚ 18 jours (sans entente-cadre)
- Validation d'une offre d'emploi temporaire
 - ⌚ 15 jours

Intégration des immigrants

- Première entrevue d'accueil au Québec
 - ⌚ 5 jours
- Séance d'information thématique sur le marché du travail au Québec
 - ⌚ 10 jours
- Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec
 - ⌚ 45 jours
- Accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation
 - ⌚ 20 jours (1^{re} entrevue)

Francisation

- Cours de français à temps complet

- 🕒 20 jours (avis d'admissibilité)
- 📞 65 jours (début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité)

Vos commentaires sont précieux

Vous avez des **commentaires**, des **suggestions** ou une **plainte** à formuler, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
360, rue McGill, rez-de-chaussée
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : 514 873-3533 ou 1 800 771-0464
Télécopieur : 514 873-6399
qualite@micc.gouv.qc.ca

Délai de traitement d'une plainte

- 10 jours

Pour nous joindre

Demande de renseignements

- Téléphone : 514 864-9191 pour la région de Montréal ou 1 877 864-9191 partout ailleurs au Québec
- Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
- Appareil téléscripteur (ATS) pour les personnes sourdes ou malentendantes
514 864-8158 pour la région de Montréal
ou 1 866 227-5968 partout ailleurs au Québec



Horaire : du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30 (sauf le mercredi à compter de 10 h 30)

Capsules d'information

- Téléphone : 514 864-9292 pour la région de Montréal ou 1 866 864-9292 partout ailleurs au Québec
- 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 (français, anglais et espagnol)

Services Immigration-Québec et Centres de services spécialisés (nous vous invitons à communiquer avec le personnel de ces bureaux pour vous assurer de leur disponibilité)

Bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (nous vous invitons à communiquer avec le personnel à l'étranger ou à consulter notre site Internet pour connaître les jours et les heures d'ouverture de nos bureaux)

Des services de qualité, nous y tenons!

Vous avez des commentaires, des suggestions ou une plainte à formuler, n'hésitez pas à communiquer avec le [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#).

[Nous joindre](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Réalisation du site](#)

Dernière révision : 2008-10-07



© [Gouvernement du Québec](#), 2006