

# DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

## NOTRE MISSION

Promouvoir l'immigration ;  
sélectionner des personnes  
immigrantes ; soutenir la pleine  
participation des personnes  
issues de l'immigration  
au développement du Québec.

## NOTRE VISION

Un ministère compétent, engagé à faire de  
l'immigration une contribution reconnue à la  
vitalité et à la prospérité du Québec.

## NOS VALEURS

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

# NOS PRINCIPAUX SERVICES

## POUR IMMIGRER AU QUÉBEC

- L'Évaluation préliminaire d'immigration pour connaître vos chances d'être sélectionné par le Québec
- La séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires
- Immigration permanente

### Demande d'un certificat de sélection du Québec (CSQ)

- Travailleur permanent
- Travailleur temporaire au Québec et étudiant étranger diplômé du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise ou du Programme régulier de sélection des travailleurs qualifiés
- Gens d'affaires (entrepreneur, investisseur, travailleur autonome)
- Révision administrative d'une décision de refus

### Demande d'engagement de parrainage familial ou collectif

- Immigration temporaire

### Demande ou renouvellement d'un certificat d'acceptation du Québec (CAQ)

- Étudiant étranger
- Travailleur temporaire
- Personne en séjour temporaire pour un traitement médical

## POUR APPRENDRE LE FRANÇAIS

- La référence à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français
- Les cours de français à temps complet, à temps partiel et spécialisés dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires
- Les cours de français en ligne
- Le Centre d'auto-apprentissage du français
- La Banque d'exercices de français en ligne
- L'aide financière aux étudiants
- Le remboursement d'un cours de français suivi auprès d'un partenaire du Ministère à l'étranger

## POUR FACILITER L'INTÉGRATION À LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

- L'accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau
- L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

En partenariat avec des organismes communautaires :

- L'accueil et le soutien à l'installation des réfugiés pris en charge par l'État
- Les services de soutien à l'installation et à l'intégration
- La séance de groupe sur les *Premières démarches d'installation* au Québec
- La session *Objectif Intégration*
- Le Service d'intégration en ligne
- Les séances d'information sur la vie et l'emploi en région

## POUR AGIR À TITRE DE CONSULTANT EN IMMIGRATION

- La demande ou le renouvellement de reconnaissance

## POUR SOUTENIR LES ENTREPRISES

- Des services-conseils pour le recrutement interrégional et international de travailleurs qualifiés
- La validation d'une offre d'emploi temporaire pour un travailleur étranger
- L'accès à des renseignements sur l'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec par rapport au système scolaire québécois
- De l'aide pour l'organisation de cours de français en milieu de travail
- L'accès à des outils et des ressources-conseils en matière de gestion de la diversité

# NOS ENGAGEMENTS

**Les engagements de cette déclaration témoignent de notre volonté de vous offrir des services de qualité jour après jour.**

Le personnel du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

## DU PERSONNEL COURTOIS À VOTRE ÉCOUTE

Vous pouvez compter sur nous pour nous nommer, vous accueillir poliment et vous écouter avec attention.

## DES SERVICES ACCESSIBLES

- Nous vous offrons un service téléphonique sans frais partout au Québec.
- Nous mettons à votre disposition des services en ligne.
- 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 respectons l'heure de votre rendez-vous.
- Nous répondons, dans un délai maximal d'un jour ouvrable, aux messages laissés dans une boîte vocale.
- Nous vous dirigeons, s'il y a lieu, vers l'organisation la mieux en mesure de répondre à vos besoins.

## DE L'INFORMATION DE QUALITÉ

- Nous vous fournissons des renseignements complets et exacts.
- Nous employons un langage simple, clair et facile à comprendre.
- Nous vous transmettons l'information pour vous aider à prendre des décisions, exercer vos droits et assumer vos responsabilités.
- Nous vous expliquons la décision rendue relativement à votre demande et nous vous informons des recours mis à votre disposition.

## LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Nous nous assurons de votre identité lorsque vous communiquez avec nous.
- Nous garantissons le caractère confidentiel de vos démarches et des renseignements qui vous concernent, dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

## DES SERVICES EN AMÉLIORATION CONTINUE

- Nous vous consultons périodiquement sur vos attentes et sur votre satisfaction à l'égard de nos services.
- Nous tenons compte de vos commentaires et de vos suggestions.
- Nous rendons compte dans notre rapport annuel de gestion des résultats atteints au regard de nos engagements et de nos délais de traitement et de réponse.

# NOS DÉLAIS DE TRAITEMENT ET DE RÉPONSE

## POUR IMMIGRER AU QUÉBEC

**30 jours\*** Lettre confirmant l'ouverture de votre dossier à la suite d'une demande de certificat de sélection du Québec et vous invitant à consulter le site Internet pour connaître le délai de traitement qui a cours (travailleurs qualifiés et gens d'affaires)

**20 jours** Décision à la suite d'une demande de certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

**20 jours** Décision à la suite d'une demande de certificat d'acceptation du Québec pour études

**25 jours** Décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial

## POUR FACILITER L'INTÉGRATION À LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

**5 jours** Séance de groupe sur les *Premières démarches d'installation au Québec*

**15 jours** Session *Objectif Intégration*

**15 jours** Lettre confirmant l'ouverture de votre dossier à la suite d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* et vous invitant à consulter le site Internet pour connaître le délai de traitement qui a cours

## POUR APPRENDRE LE FRANÇAIS

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

## POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

**3 minutes** Réponse à votre appel téléphonique

**5 jours** Réponse à votre demande par courriel

Nos délais de traitement et de réponse sont calculés en **JOURS OUVRABLES** et débutent à compter de la **DATE DE RÉCEPTION** de votre demande. Ces délais n'incluent pas les délais postaux.

Si votre demande est incomplète, nous vous en avisons rapidement. Le traitement est alors suspendu jusqu'à la réception des renseignements et des documents manquants.

Si vous décidez de reporter la date de votre rendez-vous, un nouveau rendez-vous vous sera proposé selon les délais indiqués dans la *Déclaration de services à la clientèle*.

\* Veuillez noter que le Ministère a effectué des changements dans les règles de réception des demandes de certificat de sélection du Québec. Ainsi, plusieurs vérifications sont dorénavant nécessaires avant de procéder à l'ouverture d'un dossier. Dans ce contexte, le Ministère suspend son engagement de 30 jours pour l'envoi d'une lettre confirmant l'ouverture des dossiers.

## VOTRE COLLABORATION EST IMPORTANTE

### AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR !

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie.

Pour recevoir un service dans les meilleurs délais, assurez-vous de :

- fournir des renseignements complets et exacts ;
- transmettre tous les documents requis ;
- signaler votre changement d'adresse et toute modification à votre dossier ;
- acquitter les frais exigés.

## POUR VOUS INFORMER SUR NOS PRINCIPAUX SERVICES

### CAPSULES D'INFORMATION AUTOMATISÉES

Téléphone : **514 864-9292** Région de Montréal  
**1 866 864-9292** Ailleurs au Québec (sans frais)

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24 (français, anglais et espagnol)

## VOS COMMENTAIRES SONT PRÉCIEUX

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services traite en toute confidentialité les plaintes et les commentaires. N'hésitez pas à communiquer avec lui.

2 jours Accusé de réception

10 jours Réponse

### Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Ministère de l'Immigration,  
de la Diversité et de l'Inclusion  
360, rue McGill  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Téléphone : **514 873-3533**  
**1 800 771-0464** (sans frais)

Télécopieur : **514 873-6399**

## POUR NOUS JOINDRE

### DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Téléphone : **514 864-9191** Région de Montréal  
**1 866 227-5968** Ailleurs au Québec (sans frais)



Appareil téléscripteur (ATS)  
pour les personnes sourdes  
ou malentendantes :

**514 864-8158** Région de Montréal  
**1 877 864-9191** Ailleurs au Québec (sans frais)

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30,  
sauf le mercredi à compter de 10 h 30

