

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

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.

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. 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 ou de rejetDEMANDE D'ENGAGEMENT DE PARRAINAGE FAMILIAL OU COLLECTIF
- Immigration temporaire
DEMANDE OU RENOUELEMENT 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'autoapprentissage
- 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'accueil dans les services Immigration-Québec (SIQ) : rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec
- L'*Évaluation comparative des 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

En partenariat avec des organismes communautaires :

- L'accueil et le soutien à l'installation des réfugiés pris en charge par l'État
- L'accompagnement personnalisé au moyen du guide *Apprendre le Québec*
- La séance d'information sur les valeurs communes de la société québécoise *Vivre ensemble au Québec*
- La session de formation *S'adapter au monde du travail québécois*
- 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

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 et des Communautés culturelles

DU PERSONNEL COURTOIS À VOTRE ÉCOUTE

- Vous pouvez compter sur nous pour vous 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.

POUR IMMIGRER AU QUÉBEC

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)

_____ 30 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

_____ 20 jours

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

_____ 20 jours

POUR FACILITER L'INTÉGRATION À LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Rencontre sur les premières démarches d'installation au Québec

_____ 5 jours

Session de formation *S'adapter au monde du travail québécois*

_____ 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

_____ 15 jours

Accompagnement dans votre démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation

_____ 20 jours

POUR APPRENDRE LE FRANÇAIS

Cours de français à temps complet

- Avis d'admissibilité
_____ 20 jours
- Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité
_____ 65 jours

POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

Réponse à votre appel téléphonique
_____ 3 minutes

Réponse à votre demande par courriel
_____ 5 jours

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 avons 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*.





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)

POUR NOUS JOINDRE

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

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



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

514 864-8158 Région de Montréal
1 866 227-5968 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

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.

Accusé de réception

2 jours

Réponse

10 jours

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

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

Télécopieur : 514 873-6399