

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 ENGAGEMENTS

Nos engagements témoignent de notre volonté de vous offrir des services de qualité.

DES SERVICES QUI RÉPONDENT À VOS BESOINS

- Nous développons et nous mettons à votre disposition des [services en ligne](#).
- Nous vous dirigeons, le cas échéant, vers l'organisation la mieux placée pour vous aider.
- Nous nous assurons que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère, ses mandataires et ses partenaires.

DU PERSONNEL COURTOIS À VOTRE ÉCOUTE

- Nous nous engageons à nous présenter, à vous accueillir poliment et à vous écouter avec attention.

DE L'INFORMATION DE QUALITÉ

- Nous vous fournissons des renseignements complets et exacts pour vous aider à prendre des décisions éclairées.
- Nous employons un langage simple, clair et facile à comprendre.
- Nous nous engageons à maintenir à jour l'information sur les services offerts par le Ministère.
- Nous nous engageons à rendre une décision équitable relativement à votre demande, à vous expliquer la décision rendue et à vous informer, le cas échéant, des recours mis à votre disposition.

LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Nous nous assurons de votre identité ou de celle de votre mandataire 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](#).
- Nous assurons la sécurité de la communication de vos renseignements personnels lorsque requise.

DES SERVICES EN AMÉLIORATION CONTINUE

- Nous vous consultons sur votre satisfaction à l'égard de nos services.
- Nous rendons compte dans notre [rapport annuel de gestion](#) des résultats atteints au regard de nos engagements, de nos délais de traitement et de réponse et des résultats globaux des sondages de satisfaction de la clientèle.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

AVANT DE PRÉSENTER VOTRE DEMANDE D'IMMIGRATION PERMANENTE

- L'[Évaluation préliminaire d'immigration](#) en ligne pour connaître vos chances de sélection par le Québec
- Les [séances d'information sur le Québec et les démarches d'immigration](#) (en personne et en ligne)

POUR IMMIGRER DE FAÇON PERMANENTE AU QUÉBEC

- Le Certificat de sélection du Québec (CSQ) délivré à titre de :
 - [Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié](#)
 - [Travailleuse temporaire ou travailleur temporaire](#) ou [étudiante étrangère ou étudiant étranger diplômés du Québec](#) dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise
 - [Gens d'affaires](#)
- La [révision administrative d'une décision de refus rendue dans le cadre d'une demande de CSQ](#)
- L'[engagement de parrainage familial](#) ou [collectif](#)

POUR PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE, DEPUIS L'ÉTRANGER, APRÈS L'OBTENTION DE VOTRE CSQ¹

- L'[évaluation comparative des études effectuées hors du Québec](#)
- Les [services de francisation en ligne](#)
- La [banque d'exercices de français en ligne](#)
- Le [guide Apprendre le Québec](#)
- Le [Plan d'action personnalisé en ligne](#)
- Le [Service d'intégration en ligne](#)

POUR FACILITER VOTRE INTÉGRATION AU QUÉBEC APRÈS VOTRE ARRIVÉE

- L'accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau
- Les [cours de français à temps complet et à temps partiel](#) dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires
- L'[accueil et le soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État](#)
- La [séance Premières démarches d'installation](#)
- La [session Objectif Intégration](#)
- Les services individualisés de soutien à l'installation et à l'intégration

POUR IMMIGRER DE FAÇON TEMPORAIRE AU QUÉBEC

- Le [Certificat d'acceptation du Québec \(CAQ\) pour travail temporaire](#) et les études d'impact sur le marché du travail
- Le [Certificat d'acceptation du Québec \(CAQ\) pour études](#)
- La [révision administrative d'une décision de refus rendue dans le cadre d'une demande de CAQ pour études](#)

POUR AGIR À TITRE DE CONSULTANTE OU CONSULTANT EN IMMIGRATION

- La [reconnaissance ou le renouvellement de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration](#)

¹ Ces services sont également disponibles au Québec.

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 :

- Utilisez les services en ligne lorsque disponibles;
- Fournissez des renseignements complets et exacts;
- Transmettez tous les documents requis dans les délais prescrits;
- Signalez votre changement d'adresse et toute modification à votre dossier;
- Acquitez les frais exigés.

VOS COMMENTAIRES SONT PRÉCIEUX

Le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services traite en toute confidentialité les plaintes et les commentaires qu'il reçoit.

Courriel : [Formulaire en ligne avec un accusé de réception automatique](#)

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

À l'exception des jours fériés au Québec
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Télécopieur : **514 873-6399**

Courriel : **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

NOS ENGAGEMENTS

- 2 jours Pour envoyer un accusé de réception
- 10 jours Pour répondre à votre requête

POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

CAPSULES D'INFORMATION AUTOMATISÉES

(24 heures sur 24 et 7 jours sur 7)

514 864-9292 Région de Montréal
1 866 864-9292 Ailleurs au Québec (sans frais)
+ 1 514 864-9292 De l'extérieur du Québec

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Courriel : [Formulaire en ligne](#)

Téléphone : **514 864-9191** Région de Montréal
1 877 864-9191 Ailleurs au Québec (sans frais)
+ 1 514 864-9191 De l'extérieur du Québec



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

514 864-8158 Région de Montréal
1 866 227-5968 Ailleurs au Québec (sans frais)
+ 1 514 864-8158 De l'extérieur du Québec

À l'exception des jours fériés au Québec
Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30, sauf le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 30

AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU

Tous les jours entre 12 h et 24 h