

Demander l'aide du médiateur

Si vous avez essayé les options de service public de l'USCIS mais que vous avez toujours besoin d'aide pour résoudre un problème lié à une demande ou à une requête, vous pouvez demander l'aide du médiateur en suivant les étapes suivantes :

ÉTAPE 1

Soumettez une demande en ligne ou remplissez le formulaire DHS-7001 (Formulaire de demande d'aide individuelle), disponible à l'adresse www.dhs.gov/cisombudsman, pour permettre au médiateur de partager vos informations confidentielles avec l'USCIS.

ÉTAPE 2

Sur le formulaire DHS-7001 ou dans votre demande en ligne, mentionnez tous les numéros de reçu de l'USCIS figurant sur les formulaires liés à votre demande ou requête, et faites des copies des informations et des documents importants, tels que :

- les documents que vous avez soumis à l'USCIS ;
- les documents que vous avez reçus de l'USCIS ; et
- d'autres informations ou documents que vous jugez importants pour votre demande ou requête.

Veuillez ne pas envoyer de documents originaux.

ÉTAPE 3

Soumettez votre demande en ligne ou envoyez le formulaire DHS-7001 signé ainsi que toute information supplémentaire au médiateur par l'un des moyens suivants :

EMAIL : cisombudsman@hq.dhs.gov (Recommandé)

FAX : 202-357-0042

COURRIER : Department of Homeland Security
Citizenship and Immigration Services
Ombudsman

Attention: Case Assistance

Mail Stop 0180

Washington, D.C. 20528

** En raison des mesures de sécurité mises en place afin de protéger le système de courrier du gouvernement, les demandes envoyées par voie postale (même en cas d'envoi par courrier express) peuvent être retardées d'une durée allant jusqu'à 14 jours.*

Toutes les informations soumises au médiateur sont collectées et protégées en vertu des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Contact

Médiateur des Services de la citoyenneté et de l'immigration

Department of Homeland Security
Mail Stop 0180
Washington, D.C. 20528

202-357-8100
202-357-0042 (fax)
1-855-882-8100

cisombudsman@hq.dhs.gov

www.dhs.gov/cisombudsman



Homeland Security



Services de la citoyenneté et de l'immigration

Médiateur

De quelle manière le médiateur des Services de la citoyenneté et de l'immigration travaille-t-il pour vous ?



Homeland Security

Il est à votre disposition pour vous aider

Le médiateur est à la disposition des particuliers et des employeurs qui ont besoin de résoudre un problème lié aux Services de la citoyenneté et de l'immigration des États-Unis (USCIS). Le médiateur formule également des recommandations afin de résoudre les problèmes généraux et d'améliorer la qualité des services fournis par l'USCIS.

Le médiateur est une ressource indépendante, confidentielle et impartiale.



Le médiateur est au service du public. Il n'y a pas de frais à verser pour l'aide fournie par le médiateur, une ressource confidentielle et impartiale.

Le médiateur peut être en mesure de vous aider si :

- Vous êtes confronté à une urgence ou à des difficultés causées par une erreur, une faute ou un retard de l'USCIS.
- Vous rencontrez un problème lié à votre demande ou requête que vous n'avez pas pu résoudre avec l'USCIS.
- Votre demande ou requête est en attente au-delà des délais de traitement publiés par l'USCIS (vous pouvez consulter les délais de traitement moyens sur www.uscis.gov).
- Vous pensez que l'USCIS a commis une erreur dans le traitement de votre demande ou de votre requête.

Le médiateur n'est pas en mesure de vous aider si :

- Vous cherchez un conseil juridique. Le médiateur ne fournit pas de conseils juridiques.
- Vous recherchez de l'aide pour un problème qui n'implique pas l'USCIS. La compétence du médiateur se limite à aider à résoudre les problèmes liés aux demandes, aux requêtes ou aux services de l'USCIS.
- Vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise par l'USCIS mais vous ne parvenez pas à identifier une erreur ou une faute commise au cours du processus. Bien que le médiateur s'efforce de corriger les erreurs et inexactitudes de l'USCIS, le médiateur ne peut pas annuler ou modifier les décisions de l'USCIS.

Aide individuelle

Trouver l'aide dont vous avez besoin pour une demande ou une requête en attente auprès de l'USCIS

Si vous rencontrez un problème avec votre demande ou requête auprès de l'USCIS, le médiateur peut être en mesure de vous aider. Le médiateur fournit un point de vue impartial et indépendant de l'USCIS afin de tenter de résoudre les problèmes. Avant de contacter le médiateur pour obtenir de l'aide, essayez d'abord de résoudre votre problème en utilisant les options de service public de l'USCIS à votre disposition

- Contacter le Service Client National USCIS au 1-800-375-5283.
- Consulter le statut de mon dossier en ligne sur www.uscis.gov
- Prendre un rendez-vous INFOPASS avec USCIS sur <http://infopass.uscis.gov>.

Votre demande : Notre processus de traitement

Une fois que le Bureau du médiateur aura reçu une demande d'aide, nous :

- Vérifierons les informations fournies afin de nous assurer que nous sommes en mesure de vous aider à clarifier votre situation ;
- Vérifierons l'état du dossier ; et
- Si nous pouvons vous aider, nous contacterons l'USCIS en votre nom avec des recommandations indépendantes sur la façon de résoudre le problème.

Nous nous assurons que votre voix sera entendue

Il est du devoir du médiateur de recommander des moyens d'améliorer les Services de citoyenneté et d'immigration

En plus d'aider le public à résoudre les problèmes liés aux demandes et aux requêtes, le médiateur recommande également des moyens de résoudre les problèmes généraux auxquels les particuliers et les employeurs sont confrontés lorsqu'ils font appel aux services de l'USCIS. Nous sommes informés de ces problèmes généraux grâce :

- Aux réclamations et demandes d'aide individuelles ;
- Aux informations et demandes de renseignements que nous recevons de la part d'organisations non gouvernementales et de fonctionnaires du gouvernement, y compris l'USCIS ; et
- Nos échanges et réunions avec les candidats, demandeurs, employeurs, organisations non gouvernementales y compris les organisations confessionnelles et les professionnels de l'immigration dans tout le pays.

Le médiateur s'engage à induire des changements positifs afin que toutes les personnes et les entreprises qui font appel aux services de l'USCIS bénéficient d'un service client de qualité et d'une meilleure cohérence dans les décisions prises.

Vos commentaires contribuent à orienter le travail du médiateur. Merci de partager vos expériences et suggestions avec nous à l'adresse suivante : cisombudsman@hq.dhs.gov.