

Comment solliciter l'assistance du Médiateur CIS

ÉTAPE 1

Tentez de résoudre le problème directement auprès du Service de la citoyenneté et de l'immigration des États-Unis (USCIS)

Avant de solliciter l'assistance du Médiateur CIS, tentez toujours de résoudre votre problème directement auprès de l'USCIS en :

- Présentant une enquête de cas par l'intermédiaire :
 - D'un compte en ligne USCIS à l'adresse <https://egov.uscis.gov/casestatus>
 - D'une e-Requête sur <https://egov.uscis.gov/e-Request>
 - Demandant à Emma
- Contactant le Centre de contact de l'USCIS au 1-800-375-5283
- Contactant lockboxsupport@uscis.dhs.gov pour tout problème lié aux établissements Lockbox ou refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov pour tout problème lié au traitement des réfugiés
- En vous rendant sur <https://uscis.gov/about-us/contact-us> pour toute autre demande

ÉTAPE 2

Déposez une demande d'assistance dossier sur www.dhs.gov/cisombudsman et joignez les informations à l'appui de votre demande

Si vous avez sollicité l'aide de votre représentant au Congrès, veuillez attendre sa réponse avant de nous contacter pour éviter tout doublon.

Nous préférons nettement que vous utilisiez notre formulaire en ligne, le **Formulaire 7001 du DHS, Demande d'assistance dossier**.

S'il vous est impossible de déposer votre demande en ligne, vous pouvez télécharger le formulaire papier sur notre site Web et nous l'envoyer comme suit :

E-mail : cisombudsman@hq.dhs.gov
Courrier : Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman
 Department of Homeland Security
 Attention: Case Assistance
 Mail Stop 0180
 Washington, D.C. 20528

- **Si vous êtes représentant légal**, vous devez inclure un formulaire G-28 signé, *Avis de comparution en tant qu'avocat ou représentant accrédité*. Celui-ci doit correspondre au formulaire G-28 que vous avez transmis à l'USCIS dans le cadre du dossier.
- **Si vous êtes candidat ou demandeur pour votre propre compte du statut T, U, VAWA, asile ou réfugié (ou si vous avez reçu un tel statut)**, vous pouvez déposer votre demande en ligne, mais dans la section « consentement », vous devez joindre un exemplaire de votre signature dite « mouillée » (non électronique). Assurez-vous que l'adresse dont dispose l'USCIS est bien correcte. Pour des informations sur le changement d'adresse, rendez-vous sur www.uscis.gov/addresschange.

ÉTAPE 3

Après avoir reçu votre demande d'assistance dossier :

- Nous vous enverrons un e-mail de confirmation avec votre numéro de demande de Médiateur CIS (ou par courrier aux États-Unis si vous sélectionnez cette option)
- Nous examinerons votre demande pour nous assurer qu'elle est complète et que le consentement est bien présent
- Nous vous contacterons par e-mail si nous avons besoin de plus d'informations
- Nous vérifierons que nous n'avons pas reçu de demande identique
- Nous mènerons des recherches sur votre dossier afin de déterminer comment résoudre au mieux votre problème
- Nous vous informerons par e-mail ou par courrier aux États-Unis si nous sommes en mesure d'aider, vous expliquerons le cas échéant pourquoi nous ne pouvons vous aider, et vous notifierons en cas de mesure prise pour résoudre votre problème

Ne ratez pas d'e-mails importants de la part de notre bureau. Ajoutez l'adresse cisombudsman@hq.dhs.gov à votre liste de contacts.

ÉTAPE 4

Si nous pouvons vous aider :

- Nous contacterons le bureau de l'USCIS qui travaille sur votre dossier
- Nous vous informerons par e-mail ou par courrier aux États-Unis que nous avons contacté l'USCIS concernant votre demande
- Nous reprendrons régulièrement contact avec l'USCIS jusqu'à ce que nous recevions une réponse qui résolve votre problème
- Nous vous contacterons une fois que l'USCIS aura confirmé avoir agi sur votre dossier

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.dhs.gov/case-assistance

Pour trouver la meilleure manière de demander de l'aide, vous pouvez également vous référer au document *Tips for Requesting Case Assistance*.