



Types de dossiers sur lesquels le médiateur CIS peut ou ne peut pas intervenir

Le Bureau du médiateur des services de citoyenneté et d'immigration (CIS Ombudsman) aide les particuliers et les employeurs à résoudre les difficultés qu'ils rencontrent avec les services de citoyenneté et d'immigration des États-Unis (USCIS). Cette fiche de conseils explique sur quels types de dossiers nous pouvons intervenir, et sur quels types de dossiers nous ne sommes pas en mesure de vous aider.

Nous acceptons uniquement les demandes d'assistance formulées en anglais. Le Formulaire 7001 du DHS, *Demande d'assistance aux dossiers*, doit être rempli en anglais. Tout justificatif rédigé dans une autre langue doit être accompagné d'une traduction en anglais.

Informations clés

- Il est important que vous preniez **connaissance des types de dossiers que nous pouvons et ne pouvons pas traiter** afin d'être mieux à même de résoudre le problème que vous rencontrez.
- Nous sommes un **bureau indépendant**, nous **n'appartenons pas à l'USCIS**.
- Nous sommes un **bureau de dernier recours**. Avant de nous demander de l'aide, vous devez avoir [contacté l'USCIS \(en anglais\)](#) au cours des 90 derniers jours et avoir laissé à l'agence un délai d'au moins 60 jours pour tenter de résoudre votre problème. Pour en savoir plus et connaître les exceptions qui s'appliquent, consultez notre page [Foire Aux Questions \(en anglais\)](#).
- Pour obtenir les informations les plus récentes, consultez la page [Comment Soumettre une Demande d'Assistance \(en anglais\)](#) et consultez nos [Alertes d'Assistance \(en anglais\)](#) pour connaître les dernières mises à jour susceptibles de vous concerner si vous souhaitez demander de l'aide.

Types de dossiers pour lesquels nous pouvons vous aider

Si le seul problème que vous rencontrez est un retard de traitement de l'USCIS et que l'USCIS n'a pas approuvé une demande de traitement accéléré, nous pouvons vous aider avec ce type de demande d'assistance *uniquement si* :

- Vous avez soumis une demande de renseignements à l'USCIS par le biais de l'un de ses [outils du service client \(en anglais\)](#) au cours des 90 derniers jours et vous avez laissé à l'agence un délai d'au moins 60 jours pour y répondre, et
- La date de demande de renseignements de votre dossier (qui peut être différente des [délais de traitement \(en anglais\)](#) indiqués par l'USCIS sur son site Internet) est déjà passée.

Voici les problèmes les plus courants pour lesquels nous pouvons vous aider si vous n'avez pas été en mesure de résoudre le problème en contactant l'USCIS.

- ✓ **Avis ou décisions de l'USCIS non distribués**
Il s'agit par exemple d'accusés de réception, de demandes de justificatifs, d'avis de rendez-vous ou d'avis de refus qui n'ont pas été réceptionnés, alors que les systèmes de l'USCIS indiquent qu'un avis a été émis, ou du renvoi à l'USCIS par la Poste américaine d'une carte ou d'un document en tant que courrier non distribuable.
- ✓ **Dépassement de l'âge d'éligibilité**
Certains dossiers où le bénéficiaire n'est plus éligible à la prestation d'immigration demandée en

raison de son âge. Pour en savoir plus, consultez la page [Loi sur la protection du statut de l'enfant \(CSPA\) \(en anglais\)](#) de l'USCIS.

✓ **Personnel militaire des États-Unis**

Certains dossiers impliquant le personnel militaire des États-Unis et leur famille.

✓ **Rejets injustifiés**

Demandes et requêtes rejetées à tort par l'USCIS en raison d'erreurs factuelles manifestes ou d'une application erronée évidente de la législation concernée.

✓ **Erreurs typographiques**

[Erreurs typographiques \(en anglais\)](#) (par exemple, nom ou date de naissance erronés) dans les documents d'immigration, tels que les cartes vertes ou les documents d'autorisation d'emploi.

✓ **Urgence ou difficulté**

Certains dossiers revêtant un caractère d'urgence ou une difficulté qui relèvent des [Critères de traitement accéléré de l'USCIS \(en anglais\)](#).

✓ **Traitement accéléré**

Demandes de traitement accéléré approuvées par l'USCIS il y a plus de 2 mois.

✓ **Transferts au Département d'État**

Retards dans l'envoi des requêtes approuvées au Département d'État.

✓ **Formulaire I-134A (seulement trois types de cas)**

Nous pouvons uniquement vous aider pour ces trois types de cas pour les dossiers associés aux formulaires I-134A pour les procédures de libération conditionnelle Uniting for Ukraine (U4U) et Cubains, Haïtiens, Nicaraguais, and Venezuelans (CHNV). Consultez notre [alerte d'assistance \(en anglais\)](#) pour obtenir de plus amples informations.

- Correction de certaines erreurs typographiques (telles qu'une adresse e-mail ou un nom) sur votre formulaire I-134A en attente avant que le Service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis (CBP) ne délivre l'autorisation de voyage ;
- Aide lorsque certains membres de la famille ont reçu leur autorisation de voyage, mais que d'autres membres de la famille sont toujours en attente ; ou
- Obtention d'une copie de l'avis de confirmation précédemment délivré qui a été envoyé par e-mail au bénéficiaire afin qu'il puisse configurer son compte en ligne USCIS.

Types de dossiers pour lesquels nous ne pouvons pas vous aider

Hormis certaines exceptions, nous **ne pouvons pas** vous aider si :

✗ **La date de demande de renseignements de votre dossier n'est pas encore passée**

Vous trouverez la date de demande de renseignements de votre dossier sur la page [Consulter les Délais de Traitement des Dossiers \(en anglais\)](#) de l'USCIS, dans la section « Quand puis-je vous interroger sur l'avancement de mon dossier ? » (en anglais), après avoir choisi la catégorie de formulaire et l'emplacement USCIS concernés.

- Les deux exceptions (dossiers pour lesquels nous pouvons vous aider) sont :
 - S'il existe un délai de traitement légal ou réglementaire (à l'instar du formulaire I-360, *Demande d'asile pour un Américain, un veuf ou une veuve, un immigrant spécial ou un mineur immigrant spécial* ; du formulaire N-400, *Demande de naturalisation* ; et du formulaire I-129, *Demande pour un travailleur non immigrant*, pour les demandes L-1), ou
 - Si l'USCIS a approuvé votre demande de traitement accéléré il y a plus de 60 jours.

- ✘ **Il n'y a pas de délai de traitement publié et vous n'avez pas attendu 6 mois**
Nous ne pouvons pas vous aider si aucun délai de traitement n'a été publié pour le type de formulaire dont il est question et si moins de 6 mois se sont écoulés depuis que vous avez déposé votre formulaire auprès de l'U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS) et soumis une demande de renseignements à l'USCIS.
- ✘ **Vous avez une question sur les retards, le traitement accéléré ou l'annulation d'une décision concernant le formulaire I-134A**
Nous ne pouvons pas vous aider si votre préoccupation concerne un retard de traitement du formulaire I-134A ou une demande de traitement accéléré, ou si vous souhaitez faire annuler (ou obtenir une explication) une décision de ne pas confirmer ou autoriser le voyage. L'USCIS n'accepte pas les demandes de traitement accéléré et ne fournit pas d'explications à propos de ces décisions.
- ✘ **Votre demande de traitement accéléré a été refusée**
Nous ne pouvons pas vous aider si l'USCIS a récemment rejeté votre [demande de traitement accéléré \(en anglais\)](#).
- ✘ **Vous souhaitez obtenir des conseils d'ordre juridique**
Nous ne pouvons pas vous fournir de conseils d'ordre juridique.
- ✘ **Vous souhaitez obtenir de l'aide pour des problématiques qui n'ont pas de rapport avec l'USCIS**
Nous sommes uniquement habilités à travailler sur les problèmes en rapport avec l'USCIS.
- ✘ **Un représentant du Congrès s'enquiert actuellement de votre situation**
Nous ne pouvons pas vous aider si moins de 45 jours civils se sont écoulés depuis que votre représentant du Congrès a adressé une demande de renseignements à l'USCIS.

Nous **ne pouvons pas** non plus :

- ✘ Remplacer la **procédure formelle de recours ou de requête** ni modifier le délai imparti pour introduire un recours.
- ✘ **Communiquer avec toute personne autre que le demandeur de la prestation** (la personne qui a signé le formulaire soumis à l'USCIS) ou l'avocat sans le consentement écrit du demandeur de la prestation.
 - Si vous demandez ou avez demandé le statut T, U, VAWA ou le statut de réfugié et que vous n'avez pas d'avocat ou de représentant agréé, votre adresse doit correspondre à l'adresse enregistrée dans les systèmes de l'USCIS. Nous pouvons uniquement communiquer avec vous par voie postale, afin de respecter la loi et préserver la confidentialité de votre dossier.
- ✘ **Obliger l'USCIS à agir** sur une demande, une requête ou un recours en cours.
- ✘ Corriger les actions découlant d'**informations erronées fournies par des tiers**, comme des représentants légaux ou des responsables scolaires désignés (DSOs).

Rappel ! Notre bureau ne fait pas partie de l'USCIS. Le fait de soumettre une demande d'assistance à notre bureau n'interrompt pas, et n'augmente pas le délai dont vous disposez pour répondre à une demande de justificatifs ou à un autre avis de demande d'informations, faire appel d'une décision de l'USCIS ou déposer une demande de réouverture ou de réexamen auprès de l'USCIS. Vous devez déposer votre demande avant la date limite indiquée sur l'avis de l'USCIS. Dans le cas contraire, l'USCIS peut refuser votre dossier pour raison d'abandon ou vous pouvez perdre votre droit de recours.