

Délais de traitement et prestation de services

Messages clés

Nous demeurons déterminés à traiter 80 % des demandes conformément aux normes de service. Lorsque le nombre de demandes dépasse les cibles d'admission, certaines demandes peuvent devoir attendre que des places soient disponibles, ce qui peut prolonger les délais de traitement globaux.

Au 28 février 2026, 80 % des nouvelles demandes de permis d'études avaient été traitées en 28 jours ou moins, respectant ainsi la norme de service de 90 jours. Les prolongations de permis d'études étaient traitées en 98 jours ou moins, bien à l'intérieur de la norme de service de 120 jours.

Afin d'aider les clients à mieux comprendre les délais de traitement estimés, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) fournit cette information au moyen de son outil de calcul des délais de traitement en ligne. Les clients sont en mesure de vérifier le nombre de demandes qui les précèdent dans la file ainsi que le temps estimé pour le traitement de leur demande, afin de pouvoir planifier en conséquence.

IRCC continue également d'améliorer les renseignements en temps réel sur l'état des demandes des clients au moyen de comptes en ligne et d'outils de vérification de l'état.

Si l'on insiste :

Les délais de traitement des demandes sont influencés par un éventail de facteurs, notamment les niveaux d'immigration annuels approuvés par le Parlement, le nombre de demandes reçues, la complexité des cas individuels, la rapidité avec laquelle les clients répondent aux demandes de renseignements, ainsi que la capacité de traitement du Ministère. Malgré ces variables, la majorité des demandes sont traitées dans le respect des normes de service établies.

Les plafonds de réception des demandes dans les principaux secteurs d'activité (p. ex. travailleur qualifié [fédéral], catégorie de l'expérience canadienne, catégorie des travailleurs qualifiés [Québec] et permis d'études), combinés à des exigences plus restrictives pour les permis de travail (c.-à-d. un resserrement des critères d'admissibilité au permis de travail post diplôme, la limitation des permis de travail pour les conjoints de résidents temporaires, etc.), nous aident à maintenir des délais de traitement prévisibles et à respecter les normes de service.

Afin d'améliorer la transparence pour nos clients, les délais de traitement prévisionnels et les renseignements sur les demandes en attente sont maintenant disponibles dans l'outil en ligne de calcul des délais de traitement d'IRCC pour plusieurs secteurs d'activité liés aux résidents permanents et à la citoyenneté. Cet outil fournit des estimations dynamiques fondées sur le nombre de demandes en attente et les cibles d'admission, ce qui permet d'indiquer plus précisément le moment où une demande sera finalisée.

Au cours de la dernière année, les gains d'efficacité dans les opérations d'IRCC, combinés au déploiement d'initiatives visant à accroître la transparence, ont amélioré l'accès des clients au

Ministère. Grâce à ces changements, le Centre de soutien à la clientèle du Ministère respecte actuellement les normes de service pour ses services téléphoniques et par courriel.

Faits et chiffres clés (au 28 février 2026)

Délais de traitement et norme de service

Secteur d'activités	Norme de service	Délais de traitement* (en date du 28 février 2026)	Regard vers l'avenir : Ce à quoi la plupart des nouveaux clients peuvent s'attendre** (en date du 28 février 2026)
Résidents Permanents*	(en mois)		
Catégorie de l'expérience canadienne	6	5	7
Travailleurs qualifiés (Québec)	11	8	10
Travailleurs qualifiés (fédéral)	6	7	7
Candidats d'une province ou d'un territoire (Entrée Express)	6	9	7
Candidats d'une province ou d'un territoire (pas Entrée Express)	11	16	13
Époux, conjoints et enfants : à l'étranger (reste du Canada)	12	13	14
Résidents Temporaires**			
Permis de travail	60	34	45–65
Permis d'études	60	28	30–50
Permis d'études - prolongation	120	90	40–60
Visa de résident temporaire	14	49	40–60

* Résidents permanents : Les délais de traitement se rapportent au temps durant lequel 80 % des demandes complètes ont été finalisées par IRCC au cours des six derniers mois à partir de la date indiquée.

** Résidents temporaires : Les délais de traitement se rapportent au temps durant lequel 80 % des demandes complètes ont été finalisées par IRCC au cours des huit dernières semaines à partir de la date indiquée.

** Délais de traitement prévisionnels : Temps prévu pour traiter une demande reçue aujourd'hui en fonction du nombre de demandes dans l'inventaire, de la capacité de traitement et du nombre de demandes prévues.

Considérations d'ordre humanitaire/réfugiés

Le Ministère traite les demandes de résidence permanente conformément au Plan annuel des niveaux d'immigration. Si le nombre de demandes dans l'inventaire est supérieur au nombre de places attribuées, le nombre de demandes en attente augmente et les délais de traitement s'allongent. Dans certains secteurs d'activité, tels que les catégories d'immigration pour des Considérations d'ordre humanitaire, les réfugiés parrainés par le secteur privé, et les personnes protégées ayant obtenu le droit de rester au Canada ainsi que leurs personnes à charge à l'étranger, le nombre de demandes dans l'inventaire dépasse le nombre de places disponibles, ce qui entraîne une augmentation des délais de traitement.

Respect des normes de service en février 2026

À la fin de février 2026, les normes de service étaient respectées dans les catégories de l'expérience canadienne et des travailleurs qualifiés du Québec; ainsi que pour les nouveaux permis de travail, les permis d'études et les prolongations de permis d'études. De plus, les demandes d'attribution de citoyenneté continuent d'être traitées conformément à la norme de service établie.

Accès au Centre de soutien à la clientèle

Le Ministère respecte actuellement (jusqu'au 28 février 2026) la norme de service qui consiste de répondre à 80 % des demandes de renseignements par courriel dans un délai de trois jours cette année financière, comparativement à 21 % l'année financière précédente. De plus, nous avons atteint un taux de réponse de 50 % pour les appelants qui souhaitent parler à un agent, comparativement à 39% lors de la dernière année financière.

Du 1er avril au 28 février 2026, le Centre de soutien à la clientèle d'IRCC a reçu plus de 8,2M de demandes de renseignements sur l'ensemble des canaux de service, y compris les consultations en libre-service par l'entremise du système téléphonique automatisé.

Une amélioration significative du respect des normes de service dans l'ensemble des canaux se poursuit, grâce à de multiples initiatives visant à rationaliser le traitement (p. ex. une utilisation accrue de l'intelligence artificielle), à la création d'un effectif hybride et à l'optimisation des ressources. Le déploiement flexible d'agents hybrides entre les canaux téléphonique et courriel, en fonction de la demande, a permis d'accélérer les réponses aux courriels, ce qui a à son tour contribué à une diminution du volume d'appels. Parallèlement, la productivité (appels traités par équivalent temps plein) a augmenté de 7 %. L'augmentation subséquente du taux de réponse a contribué à la réduction des appels répétés, lesquels ont diminué de 8 %.

Le nombre total de demandes a diminué de 17% entre le 1er avril 2025 et le 28 février 2026, comparativement à la même période l'an dernier.

Efforts de modernisation pour améliorer les délais de traitement

IRCC continue d'investir dans de nouveaux outils qui cadrent avec son engagement visant à faire preuve de plus de transparence auprès de ses clients. Faire preuve de transparence dès le départ renforce l'efficacité opérationnelle et donne aux clients un meilleur accès aux renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Il est essentiel d'accroître la transparence pour fournir des clarifications et réduire au minimum l'incertitude des clients, car les incidences liées aux niveaux d'immigration plus faibles pourraient entraîner une augmentation des temps d'attente dans certains secteurs d'activité.

Le Ministère poursuit la numérisation des demandes et l'utilisation des technologies d'automatisation afin d'améliorer les délais de traitement, tout en protégeant et en privilégiant la santé et la sécurité des Canadiens.

Les analyses avancées permettent d'identifier les demandes courantes afin d'en simplifier le traitement. Cela permet à IRCC de mieux gérer son travail afin que les clients puissent recevoir les décisions plus rapidement. Les modèles d'analytiques avancés ne sont pas utilisés pour prendre ou recommander des décisions négatives. Tous les refus sont prononcés par des agents humains après examen de la demande.

IRCC mène un examen des normes de service afin d'assurer qu'elles sont pertinentes et adaptées à nos programmes, en harmonie avec la capacité du Ministère à prévoir la demande et à gérer le volume des demandes reçues. Cet exercice fait partie des efforts continus d'IRCC pour établir des attentes claires à l'égard des clients et accroître la transparence en matière de rendement.