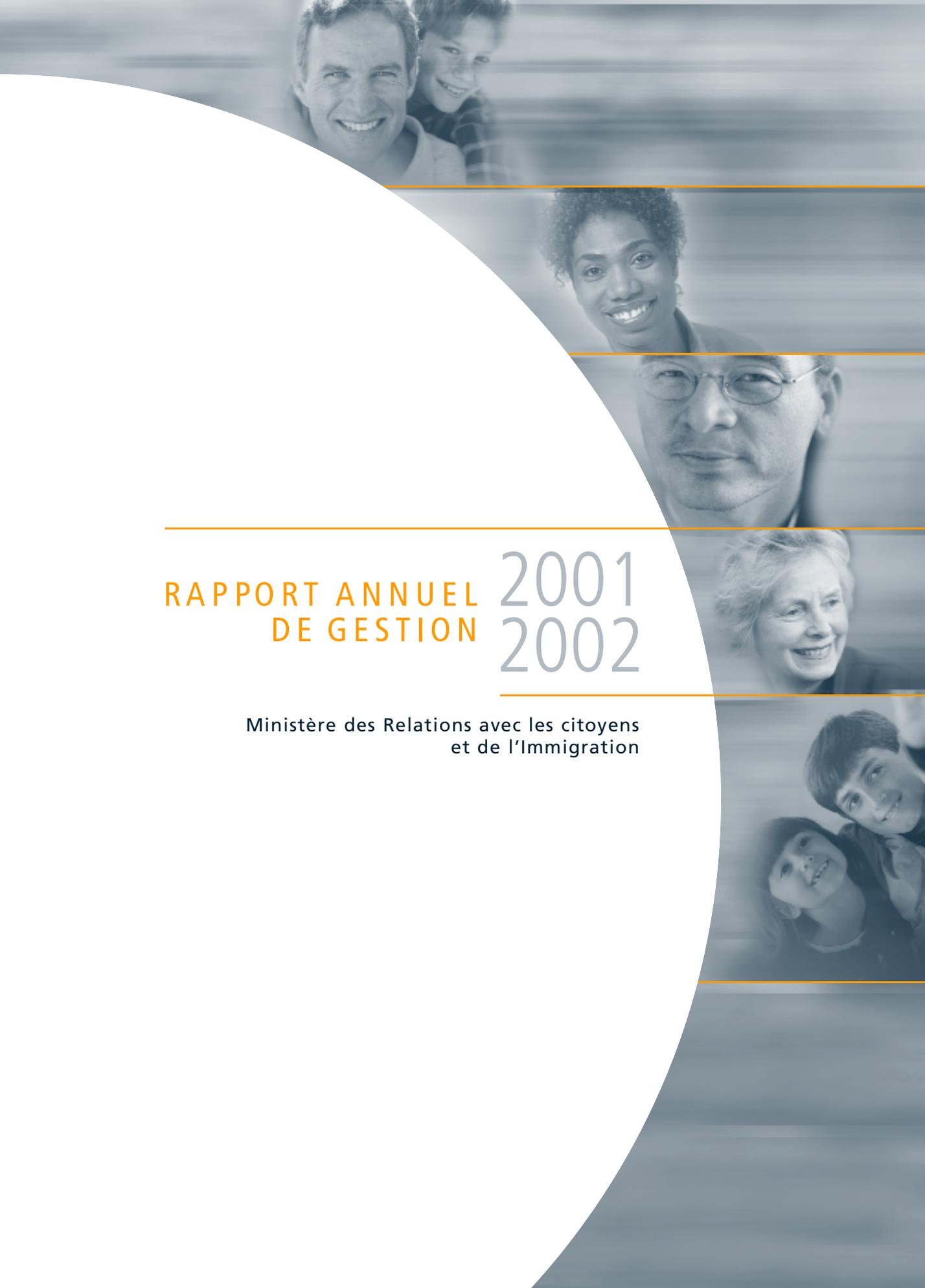
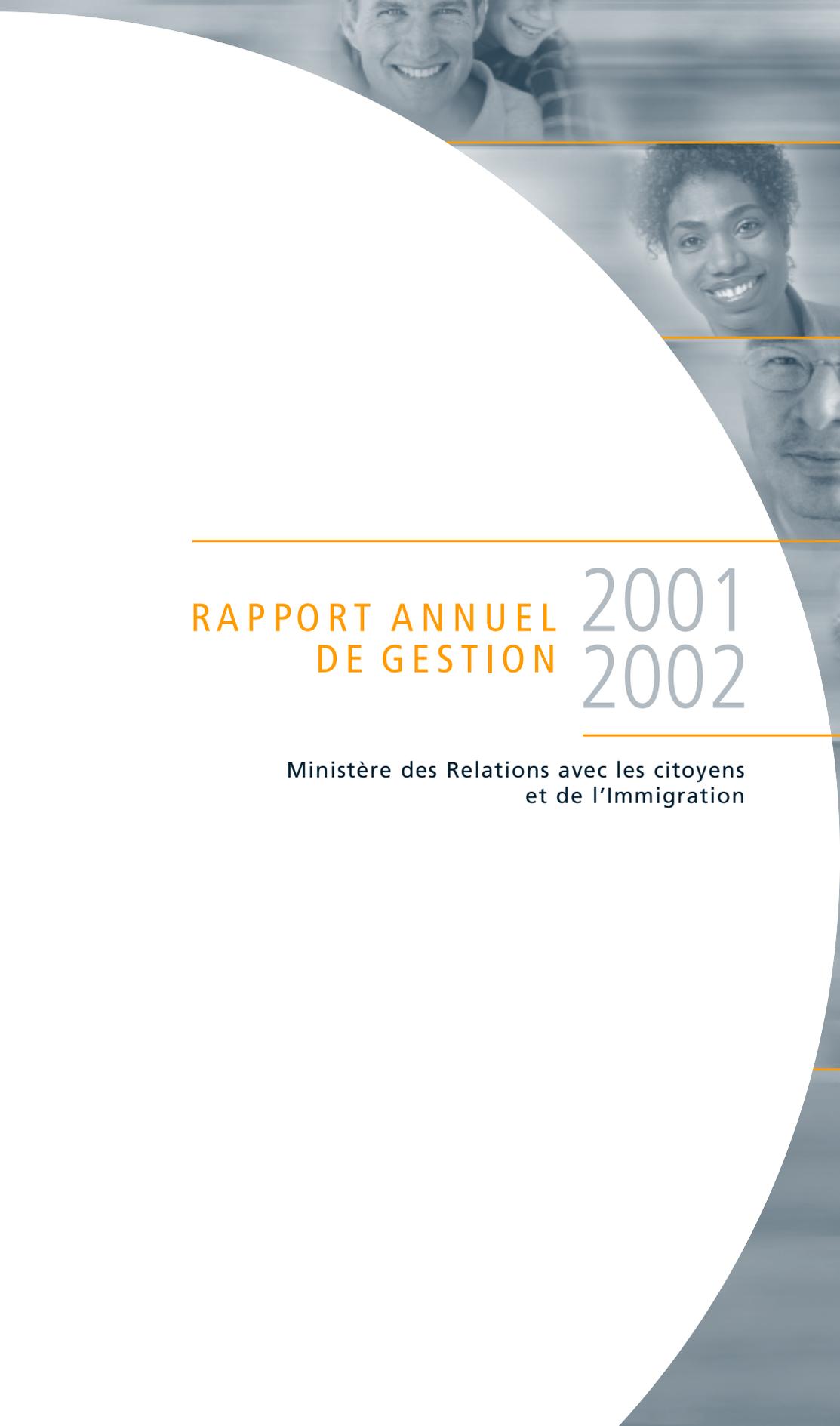


RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION

2001  
2002

Ministère des Relations  
avec les citoyens  
et de l'Immigration

Québec 



---

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION

2001  
2002

---

Ministère des Relations avec les citoyens  
et de l'Immigration

# Table des matières

Le message du ministre .....	5
Le message de la sous-ministre .....	6
La déclaration des membres de la direction du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration .....	7
Le rapport de validation de la vérification interne .....	8
Les dirigeants .....	9
L'organigramme au 31 mars 2002 .....	10
Le Ministère en bref .....	12

## PARTIE 1

### Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

1.1 Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, gestionnaire de l'immigration et de l'intégration des nouveaux arrivants, promoteur des droits et libertés et porte d'accès aux services gouvernementaux .....	14
1.2 Une année de transition fructueuse et productive .....	16
1.3 Un contexte à surveiller .....	19

## PARTIE 2

### Des résultats concluants au regard des engagements du Ministère

2.1 Les résultats au regard du <i>Plan stratégique 2001-2004</i> et du <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002</i> .....	22
2.2 Les résultats au regard des exigences législatives et gouvernementales en vigueur .....	55

Le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration a été réalisé par la Direction de la planification stratégique, en collaboration avec la Direction des affaires publiques et des communications ainsi qu'avec l'ensemble des secteurs et des directions de soutien du Ministère.

Pour toute information sur les activités du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, s'adresser à :

Direction des affaires publiques et des communications  
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration  
Édifice Gérald-Godin  
360, rue McGill, bureau 2.09  
Montréal (Québec) H2Y 2E9  
Téléphone : (514) 873-8624  
Site Internet [[www.mrci.gouv.qc.ca](http://www.mrci.gouv.qc.ca)]

## PARTIE 3

### *La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*

3.1	Les délais d'attente et de traitement des demandes faites par les citoyens .....	58
3.2	La qualité des services au Ministère, en 2001-2002, c'est aussi... ..	70

## PARTIE 4

### Les ressources au service des citoyens

4.1	Les ressources humaines .....	74
4.2	Les ressources budgétaires et financières .....	75

## LES ANNEXES

Annexe I	Lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2002 .....	80
Annexe II	Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2002 .....	81
Annexe III	Organismes relevant du ministre .....	82
Annexe IV	Immigration et Intégration – Partage des responsabilités Canada-Québec .....	84
Annexe V	Tarifs des biens et services .....	85

Dans le texte, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle est utilisée pour alléger le style et faciliter la compréhension.

Dépôt légal – 2002

ISSN 1201-3005  
ISBN 2-551-21633-8

© Gouvernement du Québec – 2002  
Tous droits réservés pour tous pays.

**Madame Louise Harel**  
Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2001 et le 31 mars 2002.

Le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* rend compte des objectifs ministériels énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*. Des défis importants ont été relevés durant l'exercice, en particulier à l'égard de la hausse du volume des admissions des immigrants. Non seulement les cibles ont-elles été atteintes, mais les immigrants travailleurs admis témoignent d'une compétence professionnelle très élevée et une grande majorité connaissent déjà le français. Ces facteurs concourent à une intégration rapide et durable au Québec. Des efforts soutenus ont été déployés en vue de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Outre les services de francisation, une attention particulière a été portée aux moyens d'assurer un accès plus facile aux professions et aux métiers régis et de favoriser l'accueil dans les réseaux francophones de la société québécoise. La révision du mode d'intervention en matière de régionalisation de l'immigration, au cours de l'année 2001-2002, devrait contribuer à une amélioration des résultats dans les années à venir.

Au chapitre de la communication des citoyens avec l'État, plusieurs activités ont été entreprises ou poursuivies en vue de rendre l'information gouvernementale plus accessible et mieux répartie sur le territoire du Québec. Soulignons, par exemple, l'élaboration et la diffusion, par divers moyens, de grappes d'information sur les services gouvernementaux relatifs aux événements de la vie ainsi que la mise en ligne d'un premier portail Internet régional offrant de l'information gouvernementale taillée sur mesure pour les citoyens de la région. D'ici à l'automne de 2002, le nombre de portails régionaux sera porté à 17, représentant ainsi toutes les régions administratives du Québec.

Par suite des événements tragiques du 11 septembre 2001, le Ministère a mis en place un réseau interministériel *ad hoc* de veille afin de prévenir des sources potentielles de conflit. Le Directeur de l'état civil a adapté certaines pratiques de délivrance de documents identitaires afin de s'assurer encore mieux de leur intégrité. Le Ministère a aussi consolidé, renforcé et établi des moyens pour partager son expertise avec les ministères et les organismes gouvernementaux quant aux lois d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels.

En somme, c'est avec fierté que je constate le chemin parcouru par le Ministère en 2001-2002 et que je présente les résultats de ses activités de façon claire et transparente dans ce premier rapport annuel de gestion. Je tiens par ailleurs à souligner l'apport, la compétence et le dévouement de tous les employés du Ministère. C'est grâce à leur efficacité et à leur professionnalisme que les résultats présentés dans ce rapport ont été atteints.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre d'État à la Population, aux Régions et aux Affaires autochtones  
et ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,



Rémy Trudel

Québec, octobre 2002

## Le message de la sous-ministre

---

**Monsieur Rémy Trudel**

Ministre d'État à la Population, aux Régions et aux Affaires autochtones  
et ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration  
Édifice Marie-Guyart, aile René-Lévesque, 3<sup>e</sup> étage  
1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau  
Québec (Québec) G1R 5E6

Monsieur le Ministre,

Je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année 2001-2002. Ce rapport annuel fait ressortir les enjeux et trace le bilan des réalisations du Ministère pour cette période.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel, en poste au Québec et à l'étranger, de leur contribution compétente et de leur travail assidu, qui reflètent leur volonté de dispenser aux clientèles du Ministère un service public de haute qualité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre,



Raymonde Saint-Germain

Montréal, octobre 2002

## La déclaration des membres de la direction du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Les résultats et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et des membres de la direction du Ministère au 31 mars 2002. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité des données et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à s'assurer de la réalisation des objectifs fixés à *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*. La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

Par ailleurs, le Ministère a entamé une démarche d'implantation d'un cadre de gestion intégrée des risques qui permet d'offrir une assurance raisonnable que la mission est respectée, les objectifs réalisés, les ressources allouées utilisées avec économie, efficacité et efficacie et que l'information est pertinente et fiable. À notre avis, les résultats des indicateurs et les explications qui s'y rattachent contenus dans le présent rapport sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

Les membres de la direction,



**Raymonde Saint-Germain**  
Sous-ministre



**Abraham Assayag**  
Sous-ministre associé à l'Immigration



**Madeleine Gagné**  
Sous-ministre adjointe à l'Intégration et à la Régionalisation



**Michèle LaSanté**  
Sous-ministre adjointe aux Relations avec les citoyens



**Jacques Saint-Laurent**  
Sous-ministre adjoint et directeur de l'état civil



**Guy Turcotte**  
Sous-ministre associé à la Gestion de l'identité et des lois d'accès et de protection



**Yvan Turcotte**  
Sous-ministre adjoint à la Planification et aux Relations civiles et interculturelles

Montréal, octobre 2002

## Le rapport de validation de la vérification interne

---

**Madame Raymonde Saint-Germain**  
Sous-ministre  
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats des indicateurs et des explications contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'exercice terminé le 31 mars 2002, à l'exception de la partie 3 et des données des années antérieures présentées à des fins comparatives. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation des données incombe à la direction du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats des indicateurs et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La Direction de la vérification interne,



**Younes Mihoubi**  
Directeur

Montréal, octobre 2002



RÉMY TRUDEL

*Ministre d'État à la Population, aux Régions et aux Affaires autochtones et ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration*



ANDRÉ BOULERICE

*Ministre délégué aux Relations avec les citoyens et à l'Immigration*



RAYMONDE SAINT-GERMAIN

*Sous-ministre*



ABRAHAM ASSAYAG

*Sous-ministre associé à l'Immigration*



MADELEINE GAGNÉ

*Sous-ministre adjointe à l'Intégration et à la Régionalisation*



MICHÈLE LASANTÉ

*Sous-ministre adjointe aux Relations avec les citoyens*



JACQUES SAINT-LAURENT

*Sous-ministre adjoint et directeur de l'état civil*



GUY TURCOTTE

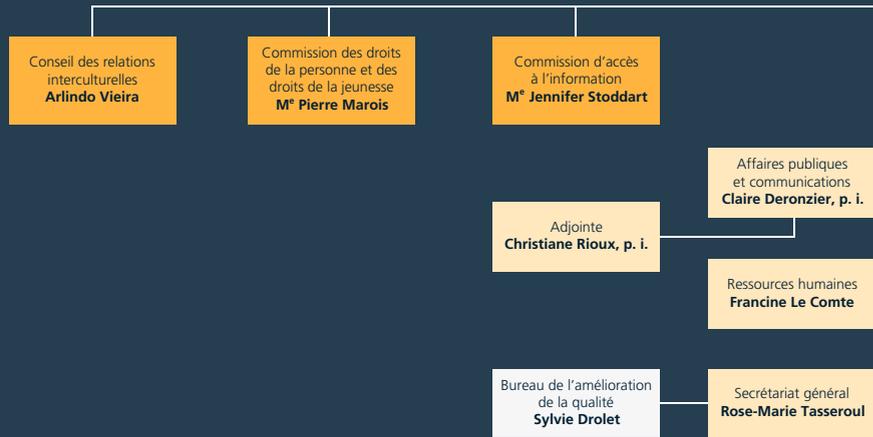
*Sous-ministre associé à la Gestion de l'identité et des lois d'accès et de protection*



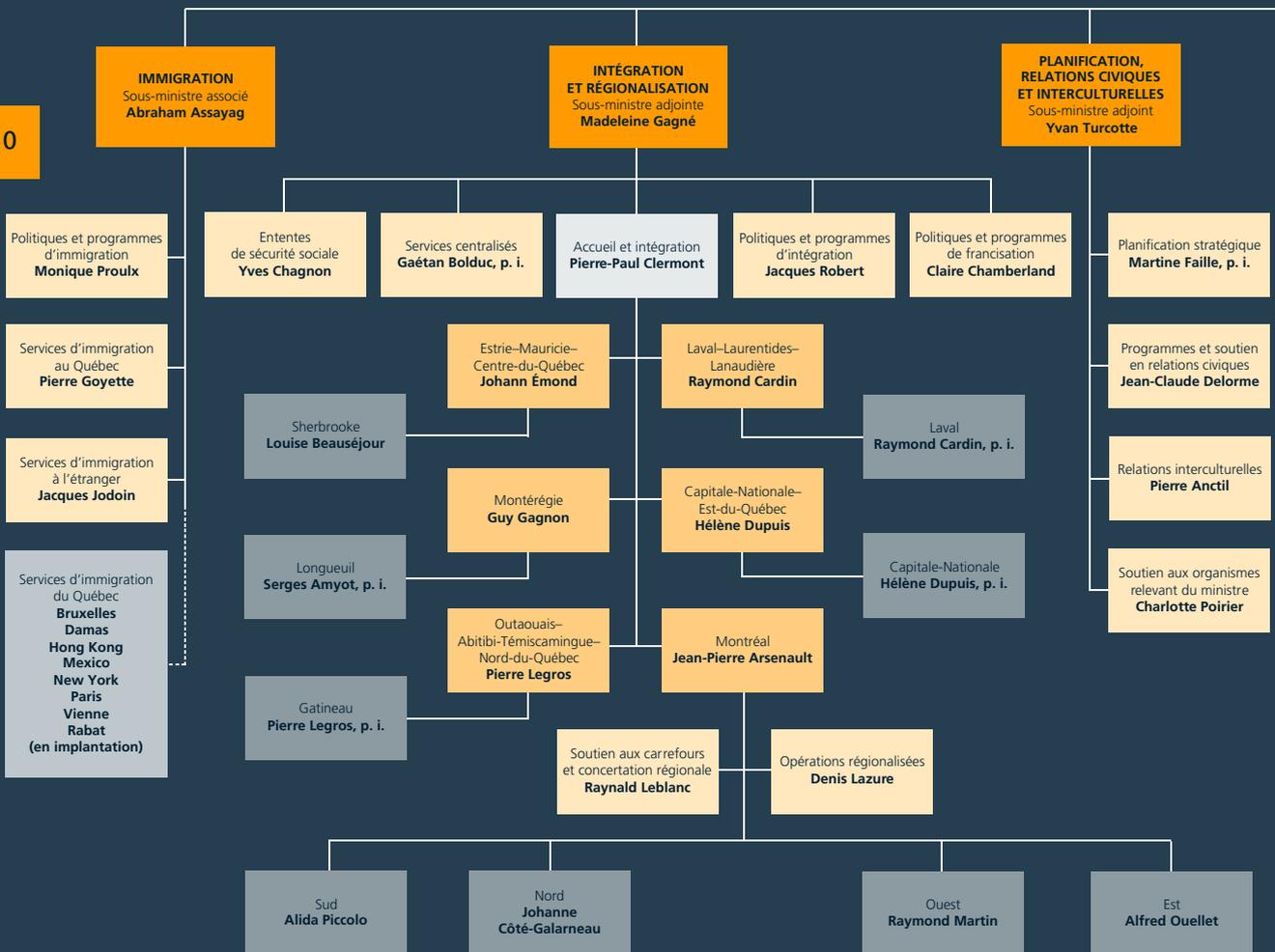
YVAN TURCOTTE

*Sous-ministre adjoint à la Planification et aux Relations civiques et interculturelles*

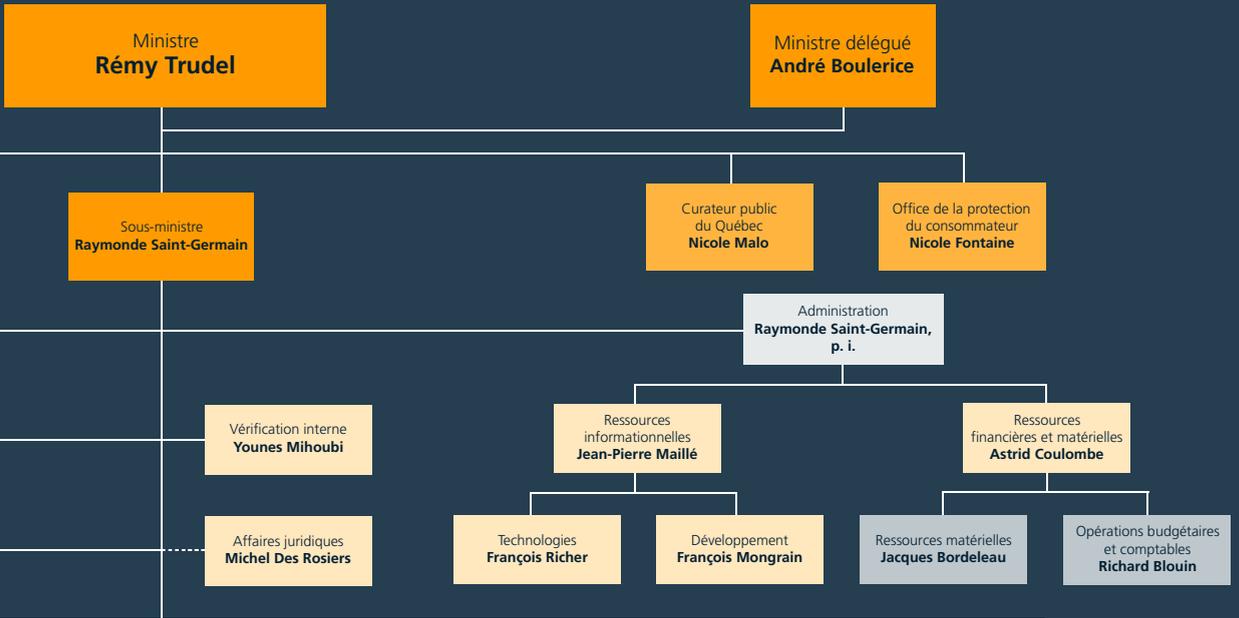
# L'organigramme au 31 mars 2002<sup>1</sup>



10

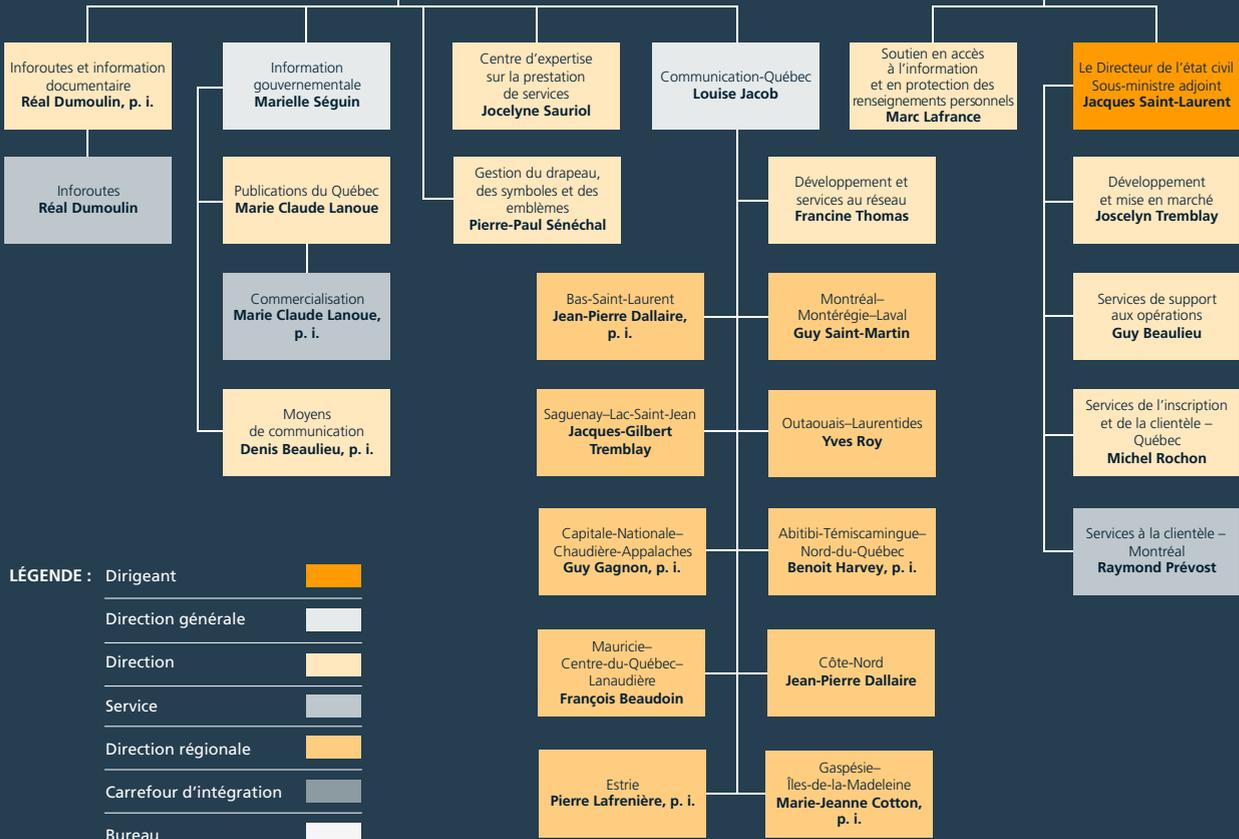


<sup>1</sup> La version la plus récente de l'organigramme se trouve dans le site Internet du Ministère [[www.mrci.gouv.qc.ca/publications/pdf/Organigramme.pdf](http://www.mrci.gouv.qc.ca/publications/pdf/Organigramme.pdf)].



**RELATIONS AVEC LES CITOYENS**  
Sous-ministre adjointe Michèle LaSanté

**GESTION DE L'IDENTITÉ ET DES LOIS D'ACCÈS ET DE PROTECTION**  
Sous-ministre associé Guy Turcotte



- LÉGENDE :** Dirigeant [Orange]
- Direction générale [Blanc]
- Direction [Jaune]
- Service [Gris clair]
- Direction régionale [Orange foncé]
- Carrefour d'intégration [Gris foncé]
- Bureau [Blanc]
- Organisme relevant du ministre [Orange]

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE

- Ministère composé de cinq grands secteurs, soit l'Immigration, l'Intégration et la Régionalisation, la Planification, les Relations civiques et interculturelles, les Relations avec les citoyens ainsi que la Gestion de l'identité et des lois d'accès et de protection
- Différents réseaux de services :
  - Immigration : 8 bureaux à l'étranger, soit Bruxelles, Damas, Hong Kong, Mexico, New York, Paris, Vienne et Rabat (en implantation)
  - Intégration et Régionalisation : 6 directions régionales, 9 carrefours d'intégration, soit 4 dans l'île de Montréal, 1 à Québec, à Gatineau, à Sherbrooke, à Longueuil et à Laval
  - Relations avec les citoyens : réseau de Communication-Québec, 10 directions régionales, 25 bureaux
  - Gestion de l'identité et des lois d'accès et de protection : 2 bureaux du Directeur de l'état civil, situés à Montréal et à Québec

## RESSOURCES

- 1 503 postes calculés selon l'équivalent temps complet
- Formation : 1,26 % de la masse salariale consacré au développement des ressources humaines
- Dépenses : 217,9 M\$ y compris le Fonds de l'état civil (13,1 M\$) et le Fonds de l'information gouvernementale (54,7 M\$)
- Masse salariale : 84,4 M\$, y compris le Fonds de l'état civil (7,2 M\$) et le Fonds de l'information gouvernementale (7,1 M\$)

## RÉSULTATS

- 37 498 immigrants admis en 2001, dont 24 251 personnes appartenant aux catégories d'immigration qui relèvent des pouvoirs de sélection du Québec, soit 65 % du volume total des admissions
- 47 % des immigrants admis en 2001 connaissent le français
- 81 % des immigrants admis en 2000 étaient toujours présents au Québec en janvier 2002
- Financement de deux projets pilotes visant à faciliter l'accès des immigrants aux professions et aux métiers régis
- Plus de 7 800 participants à la *Semaine québécoise de la citoyenneté 2001*
- 2 866 participants au *Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire*
- Mise au point de six guides électroniques (des regroupements d'information) dans le Portail du gouvernement du Québec sur les situations de la vie courante, soit *Changer d'adresse*, *Bébé arrive*, *Perte ou vol de cartes*, *Que faire lors d'un décès*, *Démarrez votre entreprise* et *Pour les 55 ans et plus*
- Renforcement du réseau de distribution des Publications du Québec par la mise en œuvre du programme *Librairies partenaires*; association avec 97 librairies de toutes les régions du Québec afin d'offrir les produits à un plus grand nombre de citoyens
- Élaboration du *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens*
- Création d'un nouveau sous-ministériat responsable de la gestion de l'identité et des lois d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
- Resserrement des modalités de délivrance des documents de l'état civil

***Le ministère des Relations  
avec les citoyens et  
de l'Immigration***



<b>1.1 Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, gestionnaire de l'immigration et de l'intégration des nouveaux arrivants, promoteur des droits et libertés et porte d'accès aux services gouvernementaux</b> .....	14
■ Une mission au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques .....	14
■ Des services concrets qui répondent aux besoins des citoyens et de la société québécoise .....	15
■ L'action du Ministère : un travail en partenariat .....	16
<b>1.2 Une année de transition fructueuse et productive</b> ....	16
■ Une immigration correspondant aux intérêts et à la capacité d'accueil du Québec .....	16
■ Une intégration facilitée dans les milieux de vie de la société québécoise .....	17
■ Une population sensible à des relations civiques et interculturelles harmonieuses .....	17
■ Des services d'information aux citoyens plus faciles d'accès et encore mieux répartis au Québec .....	18
■ Une Administration soucieuse de la protection des renseignements personnels, de l'intégrité des documents identitaires et de l'accès aux documents gouvernementaux .....	18
■ Une gestion qui suit de près l'atteinte des résultats ....	19
<b>1.3 Un contexte à surveiller</b> .....	19

# 1.1 Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, gestionnaire de l'immigration et de l'intégration des nouveaux arrivants, promoteur des droits et libertés et porte d'accès aux services gouvernementaux

## Une mission au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques

Le Québec jouit présentement d'une prospérité qui s'appuie largement sur les compétences de sa main-d'œuvre. Le vieillissement de sa population et le déclin démographique appréhendé lient en bonne partie son essor économique à l'accroissement de l'immigration. Ses succès en matière d'intégration des nouveaux arrivants sont manifestes. Toutefois, des efforts concertés sont nécessaires afin de mettre à contribution le vaste potentiel de la diversité générée par l'immigration et de promouvoir les principes démocratiques qui doivent guider la participation des citoyens à la vie en société. En outre, à l'instar des pays industrialisés, l'État québécois s'est engagé dans un processus de modernisation. La diffusion d'une information gouvernementale de qualité et la simplification des démarches pour le citoyen sont des éléments clés de cette modernisation.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration<sup>2</sup> recrute des immigrants et favorise leur intégration harmonieuse. Il fait la promotion de l'ouverture à la diversité et soutient l'exercice des droits démocratiques. Par l'édition et la diffusion d'une information gouvernementale de qualité et par la gestion de l'état civil, il contribue à la simplification et à la qualité des relations entre les citoyens et l'État et assure l'intégrité de l'identité des citoyens. Le Ministère a un mandat de coordination gouvernementale en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. C'est donc au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques que se situe son action.

Plus précisément, le Ministère :

- Recrute, sélectionne et informe les candidats à l'immigration temporaire et permanente au Québec; s'assure du respect des exigences réglementaires pour les immigrants sélectionnés et soutient les partenaires dans la détermination ou la révision de l'admissibilité des demandeurs d'asile aux services gouvernementaux;
- Reçoit et assure le suivi des engagements de parrainage souscrits par des résidents québécois en faveur de membres de leur famille immédiate désirant immigrer au Québec;
- Offre des services d'intégration et de francisation qui permettent à la personne immigrante de trouver sa place, notamment dans les réseaux francophones de la société québécoise, de remplir ses obligations civiques et de contribuer au développement de son milieu;

2 Les lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2002 ainsi que les lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2002 sont énumérés respectivement aux annexes I et II.

3 En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Pour plus d'information, consulter le document *Les responsabilités fédérales-provinciales en matière d'immigration et la typologie des personnes se trouvant sur le territoire*, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2000. Ce document est disponible en version électronique à l'adresse [[www.mrci.gouv.qc.ca/publications/pdf/Resp\\_fedprov.pdf](http://www.mrci.gouv.qc.ca/publications/pdf/Resp_fedprov.pdf)]. Une version schématisée se trouve à l'annexe IV.

4 Procédure par laquelle le Ministère examine le bien-fondé du recours d'un employeur à un travailleur étranger en fonction des disponibilités de la main-d'œuvre locale.

5 Document délivré aux demandeurs d'asile pour établir leur admissibilité aux divers services gouvernementaux.

6 Les services liés aux ententes de sécurité sociale seront, en vertu d'une entente de principe, pris en charge par la Régie des rentes du Québec au cours de l'exercice 2002-2003.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration offre les principaux services suivants :

### L'immigration<sup>3</sup>

- La promotion, à l'étranger, du Québec comme terre d'immigration démocratique et prospère;
- L'information sur les différents programmes d'immigration permanente et temporaire;
- Le traitement des demandes d'immigration et de parrainage;
- La validation des offres d'emploi temporaire ou assuré<sup>4</sup>;
- La délivrance des certificats de situation statutaire pour les demandeurs d'asile<sup>5</sup>;
- Le soutien et le conseil aux candidats sélectionnés, notamment quant à l'accès aux professions et aux métiers régis.

### L'intégration des nouveaux arrivants et la régionalisation de l'immigration

- L'accueil, l'information, le soutien et la référence aux partenaires pour l'établissement des nouveaux arrivants dans leur milieu de vie;
- Les cours de français selon différentes formules : formation à temps plein ou à temps partiel dans les carrefours d'intégration, les établissements d'enseignement, en milieu communautaire et en milieu de travail;
- L'évaluation comparative des études effectuées à l'étranger et la délivrance des avis d'équivalence d'études;
- La promotion et l'accompagnement pour l'établissement en région, notamment par l'information aux immigrants et aux intervenants régionaux et le soutien à l'insertion professionnelle;
- Les avis et l'information aux institutions québécoises en matière d'immigration et d'intégration;
- L'aide pour l'obtention des pensions étrangères ou d'une couverture sociale à l'étranger dans le cadre des ententes internationales conclues par le Québec<sup>6</sup>.

### La promotion de relations civiques et interculturelles harmonieuses

- L'organisation d'activités et le soutien de projets favorisant l'avancement des droits démocratiques, la participation des citoyens à la vie collective ainsi que la lutte contre le racisme et la discrimination;
- La promotion d'une meilleure représentation de la diversité dans tous les domaines de la vie collective et le soutien à l'implantation des programmes d'accès à l'égalité en emploi sous la responsabilité de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du Secrétariat du Conseil du trésor et de Placement étudiant du Québec;
- La gestion du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*.

### L'information aux citoyens et la communication gouvernementale

- Le renseignement sur les services, les politiques et les programmes gouvernementaux par l'entremise du réseau de Communication-Québec et du Portail du gouvernement du Québec [www.gouv.qc.ca];
- L'édition et la diffusion de publications officielles et ministérielles par les Publications du Québec;
- La coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence;
- La définition de normes en matière de communication gouvernementale (droits d'auteur, publicité gouvernementale et identification visuelle) et le soutien aux ministères et aux organismes dans leur application;
- L'expertise conseil auprès des ministères et des organismes relativement à la modernisation de la fonction publique, en particulier pour ce qui concerne la qualité des services.

### L'état civil

- L'inscription des naissances, des mariages et des décès au registre de l'état civil, la délivrance des certificats, des copies d'actes et des attestations et la tenue du registre des personnes autorisées à célébrer les mariages;
- Le changement de nom ou de mention de sexe apparaissant sur les actes.

### Les lois d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels

- La coordination et le suivi du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels*;
- L'expertise conseil auprès des ministères et des organismes et l'établissement de partenariats afin de favoriser la promotion et la diffusion de l'information;
- La veille stratégique en matière de législation relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels et le soutien au ministre à l'occasion des modifications et des révisions de la législation québécoise.

- Favorise l'attraction et l'établissement durable des immigrants dans les régions hors du Grand Montréal, notamment dans celle de la Capitale-Nationale, de façon que tout le Québec profite de l'apport de l'immigration;
- Fait la promotion et favorise la compréhension de même que le respect des droits et des libertés de la personne et de la représentation équitable de la diversité dans toutes les sphères de la société; soutient des actions visant l'élimination du racisme et de la discrimination et contribue ainsi à la pleine participation de l'ensemble des citoyens;
- Fournit, à titre de diffuseur et d'éditeur officiel, une information gouvernementale qui tient compte des besoins des citoyens selon le mode d'accès de leur choix;
- Contribue à rendre l'information gouvernementale plus accessible en élaborant des normes et des politiques qui en assurent la cohérence, en coordonnant des activités et en fournissant aux ministères et aux organismes de l'aide conseil en communication ainsi qu'en information documentaire; contribue au renouvellement des services publics de première ligne, notamment par la simplification des démarches pour les citoyens;
- Exerce une fonction conseil auprès des ministères et des organismes afin qu'ils respectent les exigences légales qui découlent des droits conférés par le législateur à tous les citoyens par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1); gère le registre de l'état civil afin d'assurer l'intégrité de l'identité des citoyens et des actes qui y sont inscrits et leur accessibilité conformément à la loi.

Le portefeuille ministériel comprend cinq organismes relevant du ministre. Il s'agit du Conseil des relations interculturelles, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Commission d'accès à l'information, du Curateur public du Québec et de l'Office de la protection du consommateur. Une brève description de la mission de ces organismes est présentée à l'annexe III.

#### L'action du Ministère : un travail en partenariat

Le Ministère peut compter sur la contribution constante de nombreux partenaires, notamment les ministères et les organismes du gouvernement du Québec (dont les établissements d'enseignement, les réseaux de l'emploi et de la santé), les instances municipales et régionales, les organismes communautaires, les institutions financières, les associations et ordres professionnels, les employeurs ainsi que les intervenants dans le domaine de l'état civil.

## 1.2 Une année de transition fructueuse et productive

Dans l'esprit du nouveau cadre de gestion de l'administration gouvernementale axée sur les résultats, le Ministère rend compte, dans le présent rapport, des résultats concrets de ses interventions au regard des engagements pris envers les citoyens dans le *Plan stratégique 2001-2004*, dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002* et dans la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*. Les éléments suivants constituent des exemples particulièrement probants et encourageants.

#### Une immigration correspondant aux intérêts et à la capacité d'accueil du Québec

- Le Québec a admis 37 498 immigrants en 2001, ce qui représente un dépassement de la cible minimale de 35 200 définie dans la planification triennale de l'immigration 2001-2003 et le *Plan stratégique 2001-2004*. Ce dépassement est dû, dans une large mesure, à la hausse des admissions de la sous-catégorie des travailleurs indépendants, passées de 12 472 en 2000 à 17 115 en 2001. Il a été obtenu tout en maintenant un niveau de formation et de compétence très élevé chez les requérants principaux et en surpassant de 923 personnes la cible maximale de 16 700 immigrants admis connaissant le français, facteurs qui concourent à une intégration socio-économique rapide et à un établissement durable.

- L'augmentation des admissions des travailleurs indépendants a permis d'atteindre la cible relative à la proportion des admissions découlant de la sélection québécoise. En 2001, 65 % des immigrants admis au Québec (24 251 sur 37 498) ont été sélectionnés par le Québec.

### Une intégration facilitée dans les milieux de vie de la société québécoise

- Parmi les immigrants admis en 2000, 81 % étaient toujours présents au Québec en janvier 2002, ce qui indique une intégration bien amorcée; ce taux de présence dépasse la cible de 79 %.
- Les carrefours d'intégration ont renforcé leur présence sur le territoire qu'ils desservent, notamment par une collaboration étroite avec les comités de partenaires, qui regroupent des représentants des principaux établissements et organismes susceptibles de faciliter l'intégration des immigrants.
- Le Ministère et Emploi-Québec ont conjugué leurs efforts afin de mieux soutenir les immigrants à la recherche d'un emploi.
- Le Ministère a distribué, au Québec et à l'étranger, de nombreux documents d'information sur les professions et les métiers régis. Il a élaboré un plan d'action afin de faciliter l'accès des immigrants à ces professions et métiers.
- Le Ministère a reconduit une entente signée avec la nouvelle Ville de Québec dont l'objectif est d'accueillir des immigrants dans cette municipalité et de favoriser leur établissement durable.

### Une population sensible à des relations civiques et interculturelles harmonieuses

- En 2001-2002, 136 projets proposés par des organismes communautaires ont été approuvés dans le cadre du *Programme de soutien à la participation civique*. La plupart des projets portaient sur la lutte contre le racisme et la discrimination ainsi que sur la formation civique des jeunes.
- Près de 3 000 jeunes ont participé à des échanges entre des écoles de la Métropole et celles des autres régions leur permettant de mieux connaître et comprendre la diversité au Québec.
- Durant la *Semaine québécoise de la citoyenneté 2001*, plus de 7 800 personnes ont participé à des projets mettant en valeur la vie civique au Québec, dont 792 personnes présentes au Colloque sur l'éducation à la citoyenneté, organisé conjointement avec le ministère de l'Éducation.
- Les efforts de promotion de relations civiques et interculturelles harmonieuses sont bien connus. Ainsi, en décembre 2001, une enquête a révélé que 55 % des Québécois connaissaient l'*Hommage au civisme*, une initiative gouvernementale qui souligne le courage de citoyens venus en aide à des personnes dont la vie était en péril. Une autre enquête a établi que 42 % de la population a entendu des messages radiophoniques publicitaires que le Ministère a fait diffuser en vue de sensibiliser les citoyens aux objectifs de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (2000, c. 45).
- Les événements du 11 septembre 2001 ont nécessité une action rapide. Afin de prévenir des sources potentielles de conflit et d'évaluer la pertinence d'intervenir, le Ministère a assuré la mise en place *ad hoc* d'un réseau interministériel de veille.
- À l'automne de 2001, le Ministère a reçu le mandat de mettre en place le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*. Ce programme vise à dédommager des personnes orphelines qui, entre 1935 et 1964, ont été institutionnalisées dans des hôpitaux psychiatriques alors que cet internement n'était vraisemblablement pas justifié et qu'elles étaient âgées de 18 ans ou moins. Le Secrétariat du Programme national a été créé. Cette unité est temporaire, ses travaux devant se terminer en mars 2003.

## Des services d'information aux citoyens plus faciles d'accès et encore mieux répartis au Québec

- Le Ministère est responsable du Portail du gouvernement du Québec dans Internet. En 2001-2002, la page d'accueil a été rendue plus conviviale et s'est enrichie de six guides électroniques regroupant l'ensemble de l'information et des formulaires en provenance de différents ministères et organismes sur des événements de la vie : *Changer d'adresse*, *Bébé arrive*, *Perte ou vol de cartes*, *Que faire lors d'un décès*, *Démarrez votre entreprise* et *Pour les 55 ans et plus*.
- Le *Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec* s'est ajouté au Portail. Ce répertoire comprend des fiches qui traitent, entre autres, de programmes d'aide, d'allocations, de rentes, de permis et d'enregistrements. Les fiches offrent aussi des hyperliens vers les sites et les formulaires en ligne des ministères et des organismes.
- Un premier portail régional, qui traite des activités, des programmes et des services gouvernementaux d'intérêt régional, a été mis en ligne en mars 2002 pour la région administrative du Saguenay-Lac-Saint-Jean. D'autres seront implantés durant l'année 2002-2003.
- Le réseau de distribution des Publications du Québec a été renforcé grâce à l'implantation du programme *Librairies partenaires*. Présentes dans toutes les régions du Québec, près d'une centaine de librairies contribuent ainsi à rendre l'information gouvernementale plus accessible.
- Le Centre d'expertise sur la prestation de services a commencé ses activités. Son mandat est d'offrir une expertise conseil aux ministères et aux organismes sur les attentes, les besoins et le degré de satisfaction des citoyens à l'endroit des services publics. En février 2002, le *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens* a été soumis au Groupe de travail sur la modernisation de l'appareil administratif de l'État.

## Une Administration soucieuse de la protection des renseignements personnels, de l'intégrité des documents identitaires et de l'accès aux documents gouvernementaux

- Le nouveau sous-ministériat responsable de la gestion de l'identité et des lois d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels permet de concentrer l'expertise ministérielle et, surtout, d'assurer son développement afin de mieux préparer le Ministère à relever les défis auxquels il fera face dans les prochaines années.
- Cette consolidation a notamment permis au Ministère de procéder à une évaluation des risques et des vulnérabilités, d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures concernant la délivrance sécuritaire des documents de l'état civil.
- Les événements du 11 septembre 2001 ont accéléré la révision des pratiques liées à la délivrance des documents de l'état civil. Sur le plan législatif, l'adoption de deux projets de loi modifiant le Code civil du Québec a permis un traitement plus sécuritaire des demandes de documents, en limitant l'accès aux certificats de l'état civil aux seules personnes mentionnées à l'acte ou à celles qui justifient leur intérêt.
- Le service de traitement accéléré a été modifié par règlement et l'envoi des demandes par Internet a été suspendu.
- Des interventions ont été faites avec succès auprès des autorités fédérales afin que les certificats de naissance délivrés par le Directeur de l'état civil soient dorénavant les seuls à être acceptés pour l'obtention d'un passeport.
- En vertu des responsabilités qui lui sont conférées par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), le Ministère a continué d'animer les rencontres du réseau des responsables des ministères et des organismes et il s'est assuré que les responsables puissent avoir accès à de la formation.

## Une gestion qui suit de près l'atteinte des résultats

- L'exercice 2001-2002 était le premier de mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique établissant un cadre de gestion axée sur les résultats et le respect du principe de la transparence en vue de rendre de meilleurs services aux citoyens. Le Ministère a élaboré à cet effet un tableau de bord afin de suivre de façon régulière l'atteinte des objectifs énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*.

# 1.3

## Un contexte à surveiller

Sauf pour quelques aspects, la lecture de l'environnement externe qui a influencé les choix énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* est toujours d'actualité.

Les tendances lourdes de l'évolution démographique du Québec se sont maintenues :

- Un taux de fécondité qui se situe sous le seuil de remplacement;
- Un vieillissement de la population, résultant de ce faible taux de fécondité et d'une longévité accrue;
- Une baisse accentuée du poids démographique du Québec au sein du Canada.

L'immigration demeure diversifiée et sa concentration dans la région de Montréal est toujours importante, malgré les efforts très significatifs du Ministère pour attirer les immigrants vers d'autres régions. La francisation des immigrants continue d'être une préoccupation majeure, surtout sur l'île de Montréal, où le bassin non francophone est appréciable.

En matière d'information gouvernementale et de prestation de services publics, la progression du cybergouvernement continue. Avec de plus en plus de ménages branchés sur Internet, la demande pour l'information et les services gouvernementaux en ligne augmente, sans diminution des exigences pour les modes traditionnels de prestations de services (téléphone, en personne et par écrit).

Les événements du 11 septembre 2001 ont eu des répercussions sur plusieurs activités du Ministère et continuent de nécessiter une gestion vigilante :

- De nouvelles dispositions législatives ont été adoptées et d'autres mesures suivront en vue d'assurer un plus haut niveau de sécurité dans la délivrance des documents de l'état civil;
- Communication-Québec a reçu de nouveaux mandats liés à la sécurité dans le cadre général de sa responsabilité de coordination des communications gouvernementales en situation de crise;
- Le Ministère a entrepris un réexamen des politiques et des pratiques en matière d'immigration, notamment des processus de gestion de la sélection, des contrôles de sécurité et de sécurisation des systèmes d'information ainsi que des mécanismes d'échange avec ses partenaires;
- Une surveillance accrue sur le terrain a été effectuée, notamment dans les carrefours d'intégration et avec des partenaires, afin de déceler des obstacles qui pourraient rendre l'intégration plus difficile.

7 Il s'agit du projet de loi 47, Loi modifiant le Code civil en matière de documents d'état civil, sanctionné le 9 novembre 2001, et du projet de loi 64, Loi modifiant le Code civil en matière de demande de documents d'état civil, sanctionné le 20 décembre 2001.

Le *Plan stratégique 2001-2004* faisait état de prévisions économiques généralement positives. Le Québec a cependant connu un certain ralentissement économique au cours des derniers mois de 2001. En baisse depuis plusieurs trimestres, le taux de chômage s'est de nouveau mis à augmenter, pour se rapprocher des 10 % en décembre 2001. Malgré les craintes que cette situation ne s'aggrave en raison des attentats du 11 septembre 2001, on constate maintenant que l'économie a plutôt rebondi, les données des premiers mois de 2002 permettant de rester optimistes quant aux perspectives à moyen terme. La création d'emplois a été suffisamment vigoureuse pour permettre une réduction du taux de chômage (8,9 % en mars 2002 et même 8,6 % en avril 2002). Compte tenu que la conjoncture économique peut influencer les mouvements de population et les besoins en matière d'intégration, le Ministère prévoit :

- Le maintien des objectifs d'immigration énoncés dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2002* déposé à l'Assemblée nationale en octobre 2001, assorti d'une vigilance face aux répercussions possibles d'un ralentissement économique;
- Une révision, au besoin, de la nature des services offerts en matière d'intégration socio-économique, afin d'accroître la capacité des nouveaux arrivants à s'intégrer au marché du travail et à se maintenir en emploi;
- Des efforts accrus en vue de faciliter la reconnaissance des acquis professionnels des nouveaux arrivants par les ordres professionnels au Québec et l'accès aux formations d'appoint.

D'autres aspects de l'environnement externe ayant une influence potentielle sur les activités du Ministère sont à signaler, soit la pénurie de logements locatifs, surtout dans la région montréalaise, à laquelle sont confrontés les citoyens, dont les nouveaux arrivants, et les nouvelles exigences de l'économie du savoir qui pourraient poser d'autres défis en matière de sélection et d'intégration professionnelle.

# PARTIE 2

## **Des résultats concluants au regard des engagements du Ministère**



### **2.1 Les résultats au regard du *Plan stratégique 2001-2004* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002* .....22**

- Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques .....22
- Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région .....27
- Soutenir activement l'intégration socio-économique, linguistique et culturelle des nouveaux arrivants .....31
- Réduire les obstacles freinant la contribution des immigrants au développement socio-économique du Québec .....37
- Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits et responsabilités de tous les citoyens sans discrimination ....39
- Faciliter l'accès aux documents des organismes publics tout en assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels .....42
- Diffuser une information gouvernementale de qualité, structurée et accessible selon le mode de communication au choix du citoyen .....44
- Simplifier les démarches du citoyen auprès de l'État, en partenariat avec les ministères et organismes, dans le respect de la protection des renseignements personnels .....48
- Fournir aux ministères et organismes une expertise quant à la connaissance des besoins des citoyens en matière de prestation des services d'information .....50
- Adapter la structure et les modalités de livraison des produits et services afin de répondre adéquatement aux besoins reconnus de ses clientèles, tout en ayant recours aux nouvelles technologies de l'information pour permettre un accès direct aux citoyens .....51
- Déployer une structure et un nouveau cadre de gestion prenant en compte une responsabilisation, une imputabilité et une reddition accrues à tous les niveaux de l'organisation ministérielle .....54

### **2.2 Les résultats au regard des exigences législatives et gouvernementales en vigueur .....55**

- La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* ....55
- Le *Programme d'accès à l'égalité en emploi* .....55
- Le *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* .....55
- L'éthique .....56
- L'évaluation de programmes .....56

## 2.1 Les résultats au regard du *Plan stratégique 2001-2004* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*

L'exercice de planification stratégique<sup>8</sup> a permis la définition de 11 orientations qui, traduites en objectifs concrets, guident l'action du Ministère en fonction des défis suivants :

- Appuyer la croissance économique par l'apport stratégique de l'immigration;
- Infléchir l'évolution démographique du Québec;
- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants;
- Favoriser la compréhension des droits démocratiques et la représentation équitable de la diversité;
- Faciliter les liens entre le citoyen et l'État en diffusant une information gouvernementale de qualité et en simplifiant les démarches.

Cette partie fait état des résultats atteints par le Ministère au regard des orientations, des objectifs et des cibles établis dans le *Plan stratégique 2001-2004* et le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*.

### Orientation 1

**Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques<sup>9</sup>**

Cette orientation, par l'apport stratégique de l'immigration, se veut une contribution à la croissance économique du Québec dans un contexte marqué par une demande accrue de main-d'œuvre spécialisée et par une pénurie prévisible de compétences. Elle comprend deux volets, soit augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques (c'est-à-dire les exigences de formation et de compétence favorisant une intégration rapide sur le marché du travail). La mise en œuvre de cette orientation suppose la poursuite des conditions économiques favorables et l'accroissement de la capacité du Québec d'attirer et de retenir les travailleurs les plus qualifiés. Cette orientation s'inscrit parmi les mesures nécessaires pour retarder la décroissance de la population et atténuer ainsi les effets du vieillissement. Elle tient compte des admissions découlant de la réunification familiale de même que de l'immigration humanitaire.

#### Objectif 1.1 Atteindre les volumes totaux d'admissions adoptés pour la période 2001-2003 et inscrits à la planification triennale de l'immigration 2001-2003

Indicateur

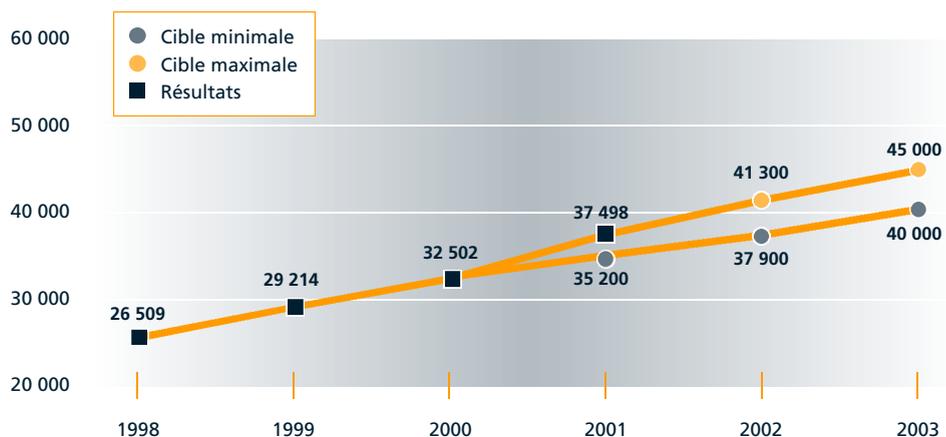
##### VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DES IMMIGRANTS

Cible 2001	Entre 35 200 et 38 300
Résultat	37 498

Cet indicateur présente le nombre total d'immigrants admis au Québec au cours de l'année 2001. Le mouvement d'immigration est composé de trois catégories<sup>10</sup> : celle des indépendants, qui comprend notamment les travailleurs qualifiés et les gens d'affaires sélectionnés par le Québec, la catégorie de la famille, qui comprend les conjoints, les enfants et les ascendants parrainés par un résident permanent ou un citoyen canadien, et la catégorie des réfugiés, qui comprend les réfugiés sélectionnés par le Québec à l'étranger ainsi que les réfugiés reconnus sur place.

## Graphique 1

### VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DES IMMIGRANTS DEPUIS 1998, CIBLES DE 2001 À 2003



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

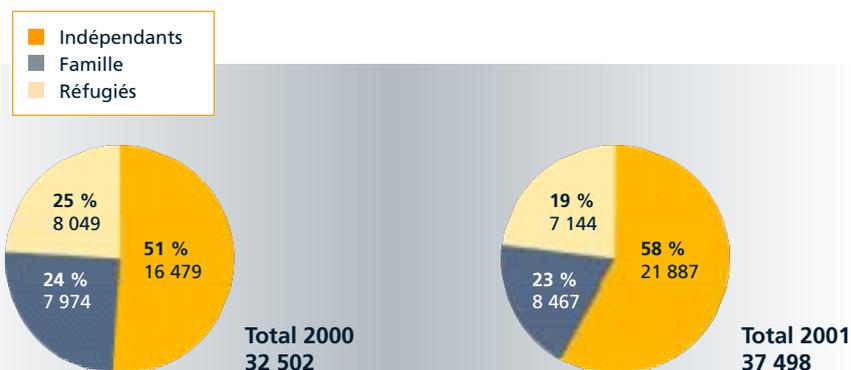
Le Québec a accueilli 37 498 immigrants en 2001. Ce résultat représente un dépassement de la cible minimale (35 200) établie dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2001* et dans le *Plan stratégique 2001-2004*. Il correspond à une progression de 15 % par rapport à 2000.

L'année 2001 est marquée par une hausse des admissions de la sous-catégorie des travailleurs indépendants. Leur nombre est passé de 12 472 en 2000 (7 117 requérants principaux) à 17 115 en 2001 (9 597 requérants principaux). Cette augmentation a eu une incidence sur l'ensemble de la catégorie des indépendants, dont la part est passée de 51 % du volume total d'admissions des immigrants en 2000 à 58 % en 2001.

23

## Graphique 2

### NOMBRE ET PROPORTION D'ADMISSIONS DES IMMIGRANTS SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION, ANNÉES 2000 ET 2001



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

8 Le *Plan stratégique 2001-2004* dans sa version intégrale est disponible dans le site Internet du Ministère [[www.mrci.gouv.qc.ca](http://www.mrci.gouv.qc.ca)].

9 Les résultats de l'orientation 1 portent sur l'année civile 2001.

10 Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge qui accompagnent un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Précisons que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés.

La hausse du volume s'accompagne du maintien, en 2001, des compétences professionnelles des travailleurs sélectionnés. En effet, 86 % des requérants principaux chez les travailleurs indépendants possèdent des compétences de gestionnaire, de professionnel ou de technicien, telles qu'elles sont définies dans la Classification nationale des professions. Ce niveau est similaire à celui de 2000. L'augmentation du volume total d'admissions respecte aussi les exigences de hausse de l'immigration francophone (voir à cet égard l'objectif 1.3).

Soulignons que la part du Québec dans l'immigration canadienne se situe à 15 % en 2001, soit une proportion légèrement supérieure à celle de l'année 2000 (14 %).

Ces résultats ont été rendus possibles par la poursuite, en 2000 et en 2001, des efforts de recrutement, d'ajustements à la grille de sélection et de modifications aux modes de travail. De plus, 12 employés occasionnels responsables de la promotion et de la sélection ont été embauchés. Outre les ressources affectées au recrutement et à la sélection dans le réseau des services d'immigration à l'étranger, plus de 170 missions de sélection ont été effectuées à partir de l'administration centrale.

## Objectif 1.2 Maintenir à 2 000 admissions par année le nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger et, le cas échéant, accroître ce volume de façon à maintenir à 7 600 admissions par année le niveau total de l'immigration humanitaire accueillie au Québec pendant la période 2001-2003

### Indicateurs

#### VOLUME DE RÉFUGIÉS SÉLECTIONNÉS À L'ÉTRANGER ET ADMIS AU QUÉBEC

Cible 2001	2 000
Résultat	2 147

#### VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DÉCOULANT DE L'IMMIGRATION HUMANITAIRE

Cible 2001	7 600
Résultat	6 927

Ces deux indicateurs portent sur le nombre total de réfugiés sélectionnés à l'étranger<sup>11</sup> et admis au Québec au cours de l'année 2001 ainsi que sur le volume total de réfugiés pour 2001<sup>12</sup>.

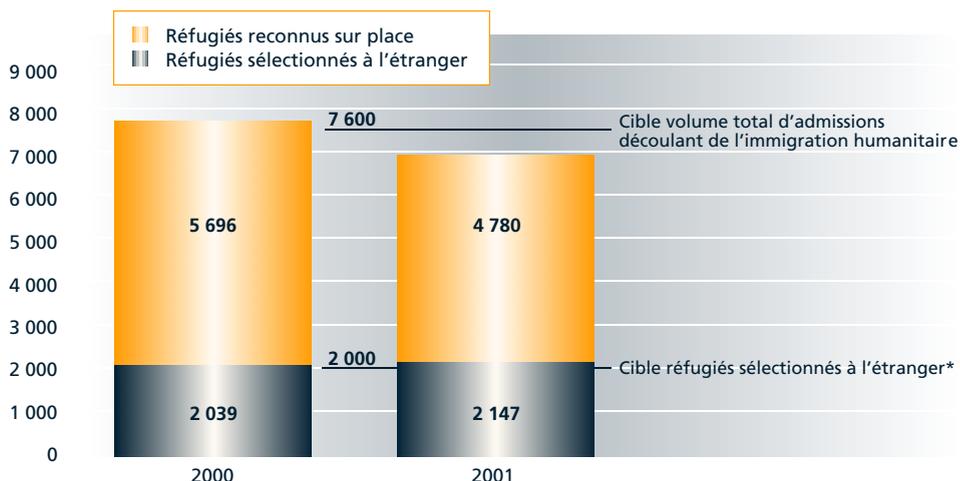
11 Les réfugiés sélectionnés à l'étranger incluent les réfugiés pris en charge par le gouvernement (réfugiés publics), ceux faisant l'objet d'un parrainage conjoint, d'un parrainage par un groupe ou par une personne morale et certains autres sélectionnés à l'étranger (« autonome » et « aide gouvernementale non nécessaire »).

12 Cet indicateur est défini par la somme des réfugiés sélectionnés à l'étranger, de ceux reconnus sur place et de leurs personnes à charge.

13 La demande de résidence permanente pouvant dans certains cas être faite sur place, l'indicateur porte sur la connaissance du français au moment de l'admission, c'est-à-dire lors de l'octroi du droit de résidence permanente, plutôt qu'à l'arrivée au Québec. Cette précision a été apportée à l'indicateur dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*.

## Graphique 3

### NOMBRE DE RÉFUGIÉS SÉLECTIONNÉS À L'ÉTRANGER ET NOMBRE DE RÉFUGIÉS RECONNUS SUR PLACE, ANNÉES 2000 ET 2001, CIBLES 2001



\* À l'exclusion des réfugiés kosovars admis dans le cadre d'un mouvement spécial.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

En 2001, le Québec a accueilli 2 147 réfugiés sélectionnés à l'étranger, dont 1 814 pris en charge par le gouvernement. Les autres sous-catégories de réfugiés, notamment celles faisant l'objet d'un parrainage par un groupe ou par une personne morale, représentent 333 personnes. La cible minimale de 2 000 réfugiés sélectionnés à l'étranger pour 2001 est donc dépassée.

Le volume total de l'immigration humanitaire a été de 6 927 réfugiés, parmi lesquels 4 780 admissions découlent des demandes d'asile formulées sur place. L'objectif de 7 600 admissions pour 2001 n'a pas été atteint en raison d'une diminution du nombre d'admissions de réfugiés reconnus sur place par le gouvernement fédéral (-16 %). Conséquemment, le volume total d'admissions de l'immigration humanitaire a diminué de 10 % entre 2000 et 2001.

Le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2001* et la planification triennale de l'immigration 2001-2003 prévoient que lorsque l'objectif n'est pas atteint une année donnée, le nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger par le Québec sera donc augmenté, de façon à maintenir à 7 600 par année le niveau total de l'immigration humanitaire.

## Objectif 1.3 Augmenter le nombre et la proportion d'immigrants

connaissant le français à leur arrivée au Québec, pour atteindre entre 20 000 (50 % du mouvement total) et 23 200 (52 %) en 2003

Indicateur

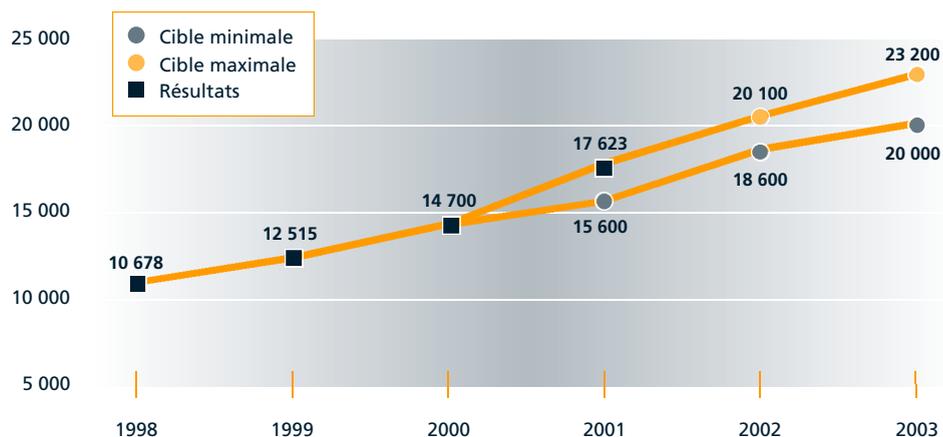
### NOMBRE ET PROPORTION D'IMMIGRANTS CONNAISSANT LE FRANÇAIS À LEUR ARRIVÉE AU QUÉBEC

Cible 2001	Entre 15 600 (44 %) et 16 700 (44 %)
Résultat	17 623 (47 %)

Cet indicateur porte sur le nombre d'immigrants déclarant connaître le français au moment de leur admission<sup>13</sup>, en proportion de l'ensemble des immigrants admis au cours de l'année 2001.

## Graphique 4

### NOMBRE D'IMMIGRANTS CONNAISSANT LE FRANÇAIS À LEUR ARRIVÉE AU QUÉBEC DEPUIS 1998, CIBLES DE 2001 À 2003<sup>14</sup>



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

En 2001, le nombre d'immigrants connaissant le français lors de leur admission au Québec s'éleva à 17 623, soit un dépassement de 923 de la cible maximale. De la même façon, les immigrants connaissant le français représentent 47 % du total des admissions, alors que l'objectif planifié était de 44 %. Ce dépassement résulte du fort volume d'admissions des immigrants de la sous-catégorie des travailleurs indépendants, qui connaissent le français dans une proportion de 70 %. Cette proportion est de 12 % pour les gens d'affaires, de 33 % pour les immigrants de la catégorie de la famille, de 18 % pour les réfugiés sélectionnés à l'étranger et de 39 % pour les réfugiés reconnus sur place. Dans l'ensemble, 54 % des immigrants soumis à la sélection québécoise connaissent le français.

Entre 2000 et 2001, le nombre d'immigrants connaissant le français a connu une croissance plus élevée (20 %) que le mouvement total d'immigration (15 %). Soulignons que le nombre de travailleurs indépendants connaissant le français a augmenté de 36 % au cours de cette période.

## Objectif 1.4 Accroître le nombre et la proportion des admissions découlant de la sélection québécoise pour atteindre entre 25 800 admissions (65 %) et 30 700 (68 %) d'ici à 2003

Indicateur

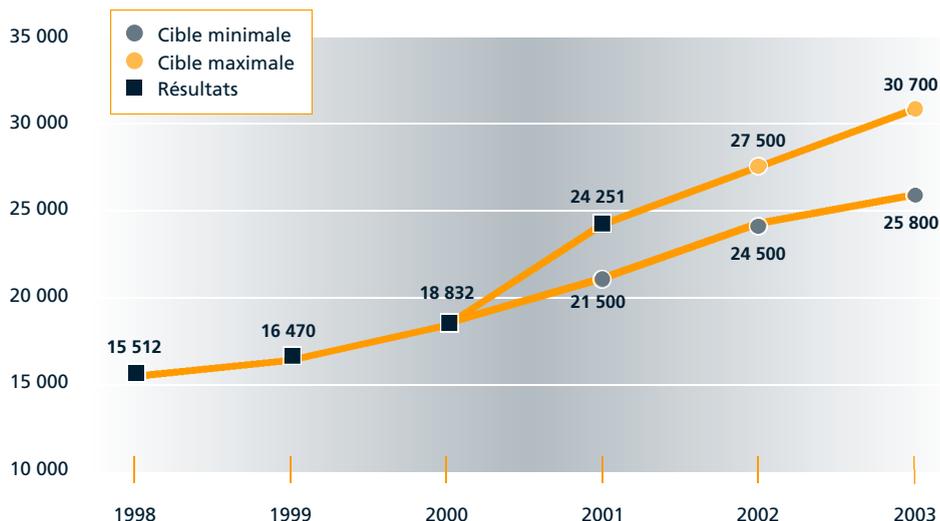
### NOMBRE ET PROPORTION DES IMMIGRANTS DÉCOULANT DE LA SÉLECTION QUÉBÉCOISE

Cible 2001	Entre 21 500 (62 %) et 24 600 (65 %)
Résultat	24 251 (65 %)

Cet indicateur réfère au nombre d'immigrants admis au Québec en 2001 dans les catégories de la sélection québécoise, en proportion de l'ensemble des immigrants admis au cours de la même période. Les catégories de la sélection québécoise incluent les indépendants et les réfugiés sélectionnés à l'étranger.

## Graphique 5

### NOMBRE D'IMMIGRANTS ISSUS DE LA SÉLECTION QUÉBÉCOISE SUR L'ENSEMBLE DES ADMISSIONS DEPUIS 1998, CIBLES DE 2001 À 2003



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

En 2001, le Québec a admis 24 251 immigrants appartenant aux catégories d'immigration qui relèvent de ses pouvoirs de sélection, soit 65 % du volume total des admissions. De ce nombre, 21 887 (90 %) sont des indépendants et 2 364 (10 %) appartiennent à la sous-catégorie des réfugiés sélectionnés à l'étranger. Ce dernier nombre inclut les 217 réfugiés kosovars admis en 2001 dans le cadre d'un mouvement spécial.

La cible maximale a été atteinte et les résultats de 2001 montrent une amélioration significative comparativement à 2000. En effet, la proportion de l'immigration sélectionnée par le Québec est passée de 58 % en 2000 à 65 % en 2001. Quant au nombre, il est passé de 18 832 en 2000 à 24 251 en 2001, soit une progression de 29 % de l'immigration sélectionnée par le Québec, en comparaison d'un accroissement de 15 % du mouvement total de l'immigration.

## Orientation 2

### Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région

Le mouvement d'urbanisation et d'exode des régions périphériques est un phénomène mondial auquel n'échappent pas les immigrants qui, comme la population d'accueil, choisissent très souvent de s'installer dans les grands centres. Les efforts du Ministère en vue d'inciter les immigrants à s'établir en région visent à réduire la disparité entre la région métropolitaine de Montréal (RMM)<sup>15</sup>, pluriethnique et en croissance démographique, et le reste du Québec, qui reçoit peu d'immigrants et dont certaines régions connaissent un déclin démographique. Cette orientation permet ainsi à la RMM de partager avec les autres régions du Québec la responsabilité de l'intégration des immigrants ainsi que les bénéfices qui en découlent. La croissance économique et le dynamisme culturel des régions fournissent des leviers essentiels à la mise en œuvre de cette orientation stratégique.

14 La cible pour 2002 du *Plan stratégique 2001-2004* a été modifiée en cours d'exercice. La nouvelle cible est présentée dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2002* ainsi que dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. Ce commentaire s'applique aussi au graphique 5.

15 Pour cette orientation, la RMM comprend les régions administratives de Montréal et de Laval ainsi que la MRC Champlain.

Les objectifs et les indicateurs en lien avec cette orientation portent sur le nombre et la proportion de nouveaux arrivants établis hors de la RMM et, plus particulièrement, dans la région de la Capitale-Nationale. Les résultats sont mesurés à partir des inscriptions au fichier des personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Dans le *Plan stratégique 2001-2004*, on note que les données ne sont disponibles que dans un délai de 13 mois. Ainsi, les résultats pour les admissions de 2000 sont disponibles depuis janvier 2002 et sont présentés dans le présent rapport annuel. Les résultats pour les admissions de 2001 seront disponibles en janvier 2003 et présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*.

## Objectif 2.1 Faire passer de 13 % (12 000 entre 1998 et 2000)<sup>16</sup>, à 25 % (28 000 de 2001 à 2003), la proportion et le volume des immigrants admis qui s'établissent à l'extérieur de la RMM<sup>17</sup>

Indicateur

### NOMBRE ET PROPORTION D'IMMIGRANTS ADMIS EN 2000 ET ÉTABLIS À L'EXTÉRIEUR DE LA RMM

Nombre d'immigrants admis en 2000 et établis hors de la RMM en janvier 2002	4 173
Proportion d'immigrants admis en 2000 et établis hors de la RMM en janvier 2002	15 %

Cet indicateur porte sur le nombre et la proportion de nouveaux arrivants présents au Québec et qui se sont établis hors de la RMM<sup>18</sup>.

Les résultats rendus disponibles en janvier 2002 indiquent que parmi les immigrants admis en 2000, 27 055 étaient toujours présents au Québec; de ce nombre, 4 173 étaient établis hors de la RMM, soit une proportion de 15 %.

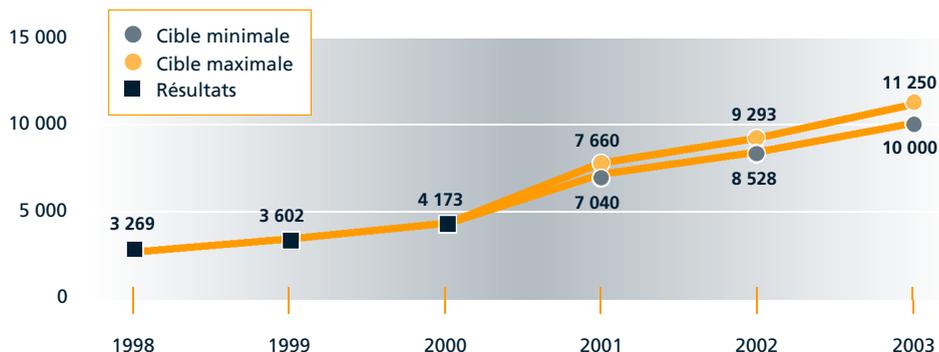
On observe une augmentation du nombre d'immigrants s'installant à l'extérieur de la RMM depuis 1998, ce volume étant passé de 3 269 en 1998 à 4 173 pour les admissions de 2000. Cette progression est cependant accompagnée d'un accroissement du mouvement total d'immigration, qui fait en sorte que la proportion d'immigrants s'établissant hors de la RMM demeure inchangée.

Les interventions du Ministère en matière de régionalisation de l'immigration commencent toutefois à porter leurs fruits. En effet, si on tient compte seulement des immigrants que le Québec a sélectionnés, le nombre de ceux établis à l'extérieur de la RMM s'est accru de 25 % entre les années d'admission 1999 et 2000. Leur nombre est passé de 2 242 en 1999 à 2 797 en 2000.

16 En raison de la non-disponibilité de l'ensemble des données lors de la publication du *Plan stratégique 2001-2004*, l'objectif a été formulé à partir de la destination projetée des immigrants; au cours de la période 1998-2000, 13 % des immigrants se destinaient aux régions situées à l'extérieur de la RMM. Depuis, l'indicateur met plutôt l'accent sur la région d'établissement des immigrants présents au Québec l'année suivant leur admission. Selon cette nouvelle définition, le résultat pour la période 1998-2000 indique que 11 044 immigrants (16 % des immigrants présents) se sont établis à l'extérieur de la RMM.

## Graphique 6

### NOMBRE D'IMMIGRANTS ADMIS DEPUIS 1998 ET ÉTABLIS À L'EXTÉRIEUR DE LA RRM L'ANNÉE SUIVANT LEUR ADMISSION, CIBLES DE 2001 À 2003



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration, Direction de la planification stratégique.

La révision du mode d'intervention en matière de régionalisation de l'immigration, en 2001-2002, et les divers moyens mis en œuvre par le Ministère devraient contribuer à une amélioration significative des résultats. Les quatre axes d'intervention sont : 1) l'information sur les régions et sur la Capitale nationale aux candidats à l'immigration et aux nouveaux arrivants; 2) la sensibilisation de la population à la contribution de l'immigration au développement des régions; 3) la concertation régionale et locale; 4) la mise en place d'une structure d'accueil des nouveaux arrivants en région. Le Ministère dispose aussi du *Fonds de développement de l'immigration en région* afin de soutenir l'attraction et l'établissement durable des immigrants hors de la RMM.

Parmi les autres moyens pour attirer davantage d'immigrants en région figure la publication, dans le site Internet du Ministère, de fiches d'information sur 10 régions (portrait social, culturel et économique) et sur 19 villes du Québec. La session à l'étranger destinée aux candidats sélectionnés par le Québec a été adaptée afin de fournir une information plus substantielle et plus attrayante sur les possibilités d'emploi en dehors de la région métropolitaine de Montréal. En outre, plus de 2 500 candidats à l'immigration sélectionnés par le Québec et encore à l'étranger ont reçu une lettre personnalisée les informant des perspectives d'emploi favorables dans leur domaine en région et dans la Capitale nationale et les invitant à établir un contact avec des représentants du Ministère de la ou des régions les intéressant. Cette initiative a soulevé beaucoup d'intérêt chez les personnes ciblées et on s'attend, à moyen terme, à un effet positif sur l'établissement des immigrants hors de Montréal.

17 La cible présentée dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002* pour l'année d'admission 2001 a été modifiée en cours d'exercice.

18 Par suite des fusions municipales en vigueur depuis le début de 2002, les résultats pour l'année d'admission 2001 seront présentés selon un nouveau découpage territorial qui inclura, en plus de Laval, les nouvelles villes de Montréal et de Longueuil. L'objectif a été révisé en conséquence dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* et les données pour les années précédentes seront également révisées. La région d'établissement est déterminée à partir des trois premiers caractères du code postal de l'immigrant, inscrit dans le fichier des personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec. La communication des renseignements est permise dans le cadre d'un mandat confié par un organisme public, tel qu'il est prévu par la Loi sur l'accès aux organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

## Objectif 2.2 Faire de la région de la Capitale-Nationale le deuxième

pôle d'attraction des immigrants, en faisant passer son niveau d'immigration de moins de 2 000 en l'an 2000 à plus de 4 000 en 2003<sup>19</sup>

Indicateur

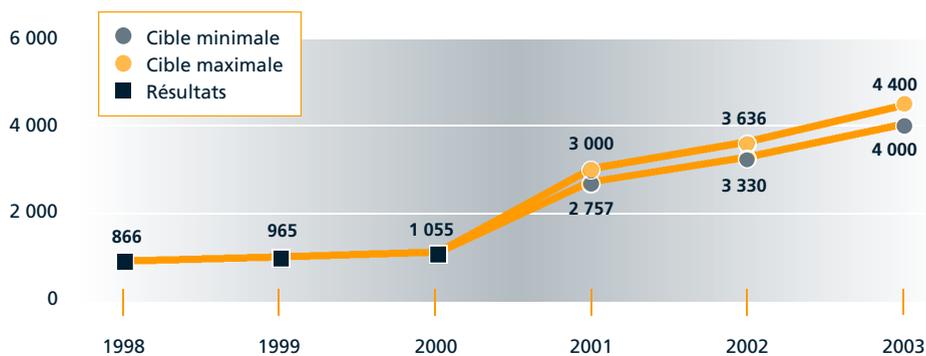
### NOMBRE D'IMMIGRANTS ÉTABLIS DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE

Nombre d'immigrants admis en 2000 et établis dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2002 1 055

Cet indicateur présente le résultat relatif au nombre de nouveaux arrivants présents au Québec qui se sont établis dans la région administrative de la Capitale-Nationale<sup>20</sup>.

## Graphique 7

### NOMBRE D'IMMIGRANTS ADMIS DEPUIS 1998 ET ÉTABLIS DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE L'ANNÉE SUIVANT LEUR ADMISSION, CIBLES DE 2001 À 2003



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

Les résultats disponibles indiquent que 1 055 immigrants admis en 2000 étaient établis dans cette région en janvier 2002. Le volume a augmenté de 9 % entre les années d'admissions 1999 et 2000, passant de 965 à 1 055. La région de la Capitale-Nationale attire présentement le quart des immigrants qui s'installent à l'extérieur de la RMM; 43 % d'entre eux sont des travailleurs indépendants.

19 En raison de la non-disponibilité de l'ensemble des données lors de la publication du *Plan stratégique 2001-2004*, l'objectif a été formulé à partir de la destination projetée des immigrants; au cours de la période 1998-2000, environ 1 400 immigrants exprimaient annuellement leur intention de s'installer dans la région de la Capitale-Nationale. Depuis, l'indicateur met plutôt l'accent sur l'établissement des immigrants dans cette région l'année suivant leur admission. La cible présentée dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002* pour l'année 2001 a été modifiée au cours de l'année.

20 La région d'établissement est déterminée à partir des trois premiers caractères du code postal de l'immigrant, inscrit dans le fichier des personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Le Ministère consacre des efforts importants pour faire de la région de la Capitale-Nationale le deuxième pôle d'attraction en matière d'immigration. Les intervenants régionaux ont élaboré, en partenariat avec le Ministère, des projets concrets, dont :

- La reconduction d'une entente triennale entre la Ville de Québec et le Ministère. Cette entente vise l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action et d'une programmation annuelle d'activités en matière d'attraction et d'intégration;
- La signature d'une entente de partenariat avec Emploi-Québec;
- L'organisation d'événements de reconnaissance de l'apport des immigrants, en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie de Québec;
- L'inscription de l'axe de l'immigration (priorité régionale) dans l'entente-cadre avec le Conseil régional de développement de la Capitale-Nationale;
- La création d'un guichet unique pour favoriser le recrutement de travailleurs hautement qualifiés dans l'industrie de l'optique-photonique.

De plus, la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec a travaillé en étroite collaboration avec le Conseil du trésor et les organismes communautaires afin d'attirer les immigrants dans la région et de favoriser la participation des citoyens des diverses origines aux concours de la fonction publique. Elle offre aussi à de nouveaux arrivants établis à Montréal de suivre leur formation en francisation à Québec et de s'installer dans la région.

Les divers moyens mis en œuvre requièrent toutefois un certain délai avant de se traduire en une augmentation sensible du nombre d'immigrants s'installant dans la région de la Capitale-Nationale. Les efforts seront intensifiés afin d'atteindre l'objectif visé de plus de 4 000 immigrants en 2003.

## Orientation 3

### Soutenir activement l'intégration socio-économique, linguistique et culturelle des nouveaux arrivants

Cette orientation vise à renforcer la concertation en faveur d'une intégration rapide des immigrants aux réseaux et aux milieux de vie francophones de la société québécoise. Pour faciliter cette intégration et accroître ainsi la probabilité que les immigrants s'établissent à demeure au Québec, le Ministère a mis en route une réforme fondée sur une approche à la fois territoriale et partenariale. Depuis juillet 2000, les services aux immigrants sont offerts dans les carrefours d'intégration de façon à rapprocher les services des milieux de vie, tout en offrant un guichet unique : accueil et référence, francisation, évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, aide à l'intégration en emploi et soutien à l'intégration des gens d'affaires.

En outre, les carrefours d'intégration ont mis sur pied des comités de partenaires afin que les acteurs publics, privés et communautaires locaux conjuguent leurs efforts d'intégration des nouveaux arrivants. Au total, 9 carrefours d'intégration et 11 comités de partenaires sont déjà en place à Montréal, Québec, Laval, Longueuil, Gatineau et Sherbrooke.

Le Ministère a aussi conclu des ententes avec des universités et des cégeps afin que les services de francisation soient offerts dans des établissements qui correspondent davantage au niveau de formation des immigrants et qui sont des milieux de vie francophones. De plus, les nouveaux arrivants ont accès aux services offerts à tous les étudiants, ce qui facilite d'autant leur intégration.

Les résultats de ces efforts se mesurent notamment par le taux de présence des immigrants au Québec, c'est-à-dire par la proportion d'immigrants qui choisissent de demeurer au Québec.

## Objectif 3.1 D'ici à 2004, porter à 82 % le taux de présence au Québec des immigrants admis

Indicateur

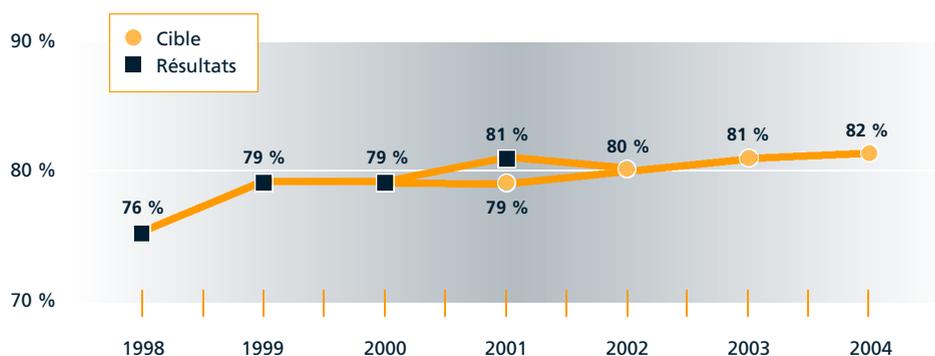
### TAUX DE PRÉSENCE DES IMMIGRANTS AU QUÉBEC

Cible 2001	79 %
Résultat	81 %

Cet indicateur porte sur le taux de présence des immigrants admis récemment au Québec. Le résultat présenté pour l'année 2001 a trait à la proportion d'immigrants qui, admis en 2000, étaient toujours présents au Québec en janvier 2002<sup>21</sup>.

## Graphique 8

### TAUX DE PRÉSENCE DES IMMIGRANTS AU QUÉBEC, RÉSULTATS DEPUIS 1998, CIBLES DE 2001 À 2004



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

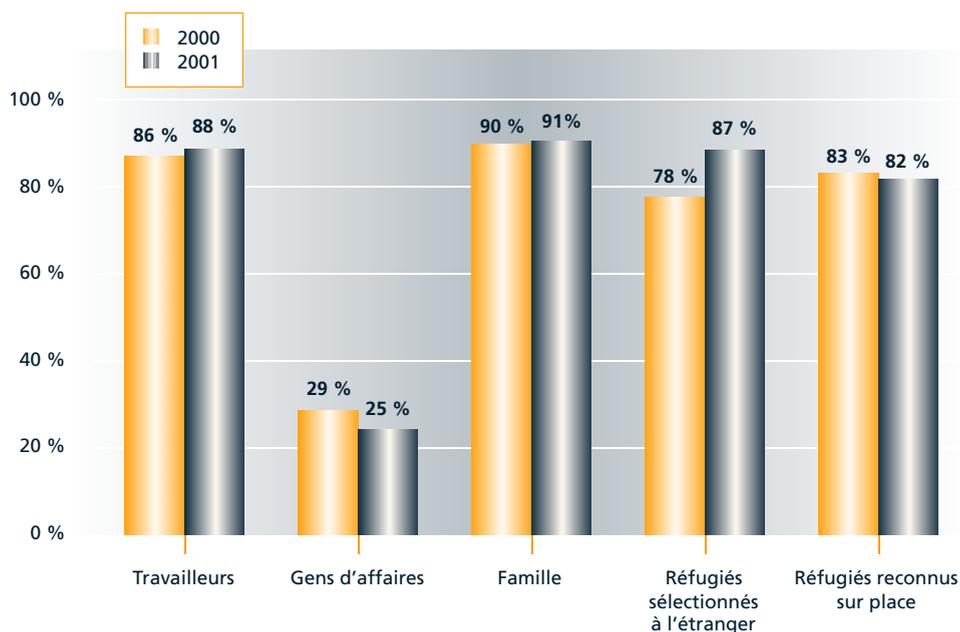
La cible pour 2001 (79 %) a été dépassée, le taux de présence pour l'ensemble des immigrants admis en 2000 se situant à 81 %. Les résultats très élevés du taux de présence pour chacune des sous-catégories d'immigrants, à l'exception des gens d'affaires, contribuent à ce dépassement. Par ailleurs, le résultat de 2001 laisse entrevoir la réalisation probable de la cible inscrite au *Plan stratégique 2001-2004*, laquelle porte à 82 %, en 2004, le taux de présence des immigrants au Québec.

Des résultats sont aussi disponibles sur la présence au Québec, en janvier 2002, des immigrants admis au cours des 5 et des 10 dernières années. Ainsi, le taux de présence des immigrants admis au cours de la période 1996-2000 s'élève à 78 %, tandis qu'il se situe à 77 % pour les admissions des 10 dernières années, c'est-à-dire pour la période 1991-2000.

21 Le calcul est effectué annuellement à partir des inscriptions au fichier des personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

## Graphique 9

### TAUX DE PRÉSENCE DES IMMIGRANTS AU QUÉBEC EN 2000 ET EN 2001 SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

## Objectif 3.2 D'ici à 2003, faire passer de 60 % à 75 % la part de la clientèle potentielle rejointe par les divers services de francisation disponibles au Québec<sup>22</sup>

Indicateur

### PROPORTION DE LA CLIENTÈLE POTENTIELLE REJOINTE

Données non disponibles

L'indicateur correspond à la proportion de nouveaux arrivants non francophones ayant participé à des services de francisation offerts par l'une des organisations donnant de tels services au Québec, dont le Ministère. Il peut notamment s'agir de commissions scolaires et d'établissements publics d'enseignement, d'écoles de langue privées et d'organismes communautaires. Les données qui permettront de rendre compte des résultats visés par cet objectif, dont l'échéance a été reportée à 2004 (*Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, orientation 3), proviendront d'une enquête qui sera réalisée en 2003-2004 auprès des immigrants non francophones ayant été admis au cours des cinq années précédentes (de 1997 à 2002).

Afin d'être en mesure d'évaluer la proportion de la clientèle servie annuellement par le Ministère, un indicateur complémentaire a été élaboré. Il s'agit du « taux de pénétration des services de franci-

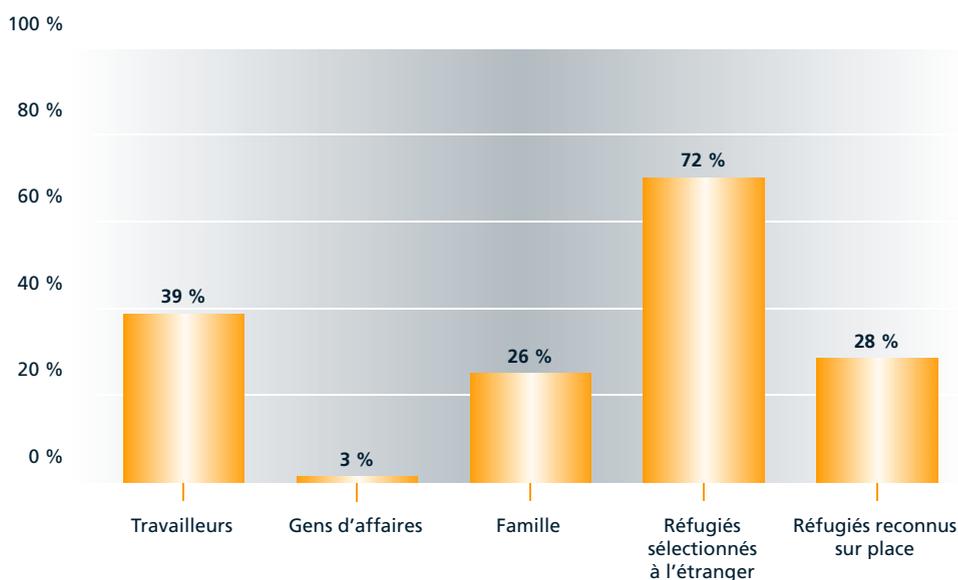
22 La cible pour 2001 a été fixée à 65 % dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002*.

sation du Ministère un an après l'admission ». Cet indicateur correspond à la proportion de résidents permanents qui, au moment de leur admission, étaient âgés de 18 à 64 ans et ne connaissaient pas le français et qui, au plus tard une année après leur admission, ont participé pendant au moins une journée à un cours de français offert par le Ministère. Il peut s'agir de cours à temps complet ou à temps partiel, donnés par le Ministère en gestion directe ou par les partenaires qu'il finance à cet effet, en particulier des cégeps, des universités et des organismes communautaires. Cet indicateur complémentaire ne couvre pas la totalité des services de francisation offerts directement par le Ministère ou en collaboration avec ses partenaires. Il ne comprend pas, entre autres, les services offerts aux personnes ayant obtenu le droit de demander sur place la résidence permanente et qui n'ont pas obtenu leur statut au cours de la période visée, ni ceux offerts aux demandeurs d'asile, non plus que ceux offerts aux immigrants ayant une connaissance préalable mais insuffisante du français.

Le graphique 10 illustre le taux de pénétration selon la catégorie d'immigration. Le faible taux observé auprès des gens d'affaires (3 %) s'explique entre autres par le fait qu'un nombre important d'investisseurs s'établissent hors du Québec. Il influence à la baisse le taux global de pénétration. En effet, en excluant cette catégorie, le taux de pénétration passe de 29 % à 36 %.

## Graphique 10

### TAUX DE PÉNÉTRATION, UN AN APRÈS L'ADMISSION, SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2001-2002



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des politiques et programmes de francisation.

On constate que le taux de pénétration est légèrement plus élevé chez les femmes (31 %) que chez les hommes (27 %) et que les immigrants âgés de 25 à 34 ans sont davantage rejoints par les services de francisation (35 %). Des écarts importants existent lorsqu'on observe les données ventilées selon les pays de naissance des participants aux cours. Par exemple, la Colombie, l'Afghanistan et la Chine révèlent des taux de pénétration respectifs de 80 %, 62 % et 17 %.

Parmi les principales actions entreprises par le Ministère en vue d'accroître le taux de pénétration, mentionnons la mise en place, en avril 2000, d'une offre de service révisée en francisation à temps complet (formation pouvant atteindre 1 000 heures de cours successifs par tranches de 8 semaines, activités de soutien à l'apprentissage et à l'intégration, etc.) et le déploiement des services en partenariat avec les établissements d'enseignement et les milieux communautaires. La réorganisation des services en francisation à temps partiel, mise en œuvre à partir du 1<sup>er</sup> avril 2002, devrait également contribuer à une croissance du taux de pénétration.

## Objectif 3.3

Déployer, en tenant compte du profil de clientèle propre à chaque région, 55 % des services de francisation à temps plein dans les milieux collégial et universitaire, de 10 % à 15 % de la clientèle dans les organismes communautaires accrédités et mandatés et, enfin, entre 30 % et 35 % de ces services dans les carrefours d'intégration

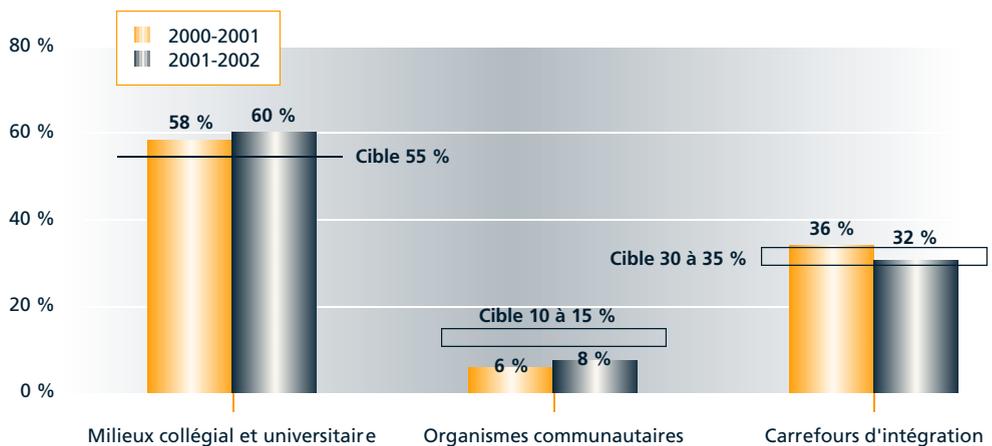
Indicateur

### PROPORTION DES SERVICES DE FRANCISATION À TEMPS PLEIN OFFERTS DANS CHACUN DES MILIEUX PRÉVUS

Cet indicateur présente la répartition, dans différents milieux de formation, des immigrants adultes suivant des cours de français à temps plein offerts par le Ministère. Les cours de français sont donnés directement par le Ministère ou en collaboration avec des partenaires ayant conclu une entente avec celui-ci. Ainsi, les cégeps et les universités, les organismes communautaires, les carrefours d'intégration et, à l'extérieur de l'île de Montréal, certaines commissions scolaires sont autant de milieux de formation participant à l'offre de service du Ministère<sup>23</sup>.

## Graphique 11

### RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DANS LES MILIEUX DE FORMATION, DIRECTION RÉGIONALE DE MONTRÉAL



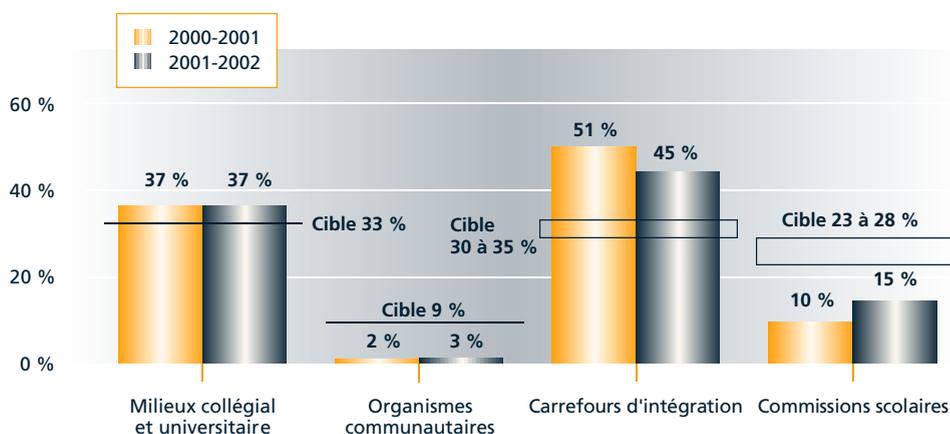
Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des politiques et programmes de francisation.

23 Les cibles présentées dans les graphiques 11 et 12 ont été établies sur la base des prévisions initiales de la restructuration des services de francisation. Celles présentées dans le *Plan stratégique 2001-2004*, pour cet indicateur, s'appliquent essentiellement à la Direction régionale de Montréal. Le contexte étant différent à l'extérieur de Montréal, des cibles distinctes ont été définies, lors de la restructuration, en tenant compte du bassin de la clientèle potentielle, de son profil et de la présence de partenaires potentiels en mesure d'offrir les services de francisation. Il est à noter que les cibles seront réexaminées au cours de l'exercice 2002-2003 de manière à s'assurer de leur adéquation avec les besoins de la clientèle.

À la Direction régionale de Montréal, la proportion de la clientèle en milieux collégial et universitaire est passée de 58 % en 2000-2001 à 60 % en 2001-2002, dépassant la cible de 55 % fixée pour chacun de ces deux exercices. La proportion de la clientèle des carrefours d'intégration dépasse la cible minimale pour 2000-2001 et 2001-2002. Quant à la proportion de la clientèle dans les organismes communautaires, celle-ci est passée de 6 % en 2000-2001 à 8 % en 2001-2002, demeurant en deçà de la cible minimale de 10 % fixée pour chacun de ces exercices<sup>24</sup>. Ces résultats positifs, à l'exception de l'offre de service en milieu communautaire, s'expliquent en particulier par une intervention structurée et systématique destinée à accentuer le déploiement des services de francisation vers les divers milieux de formation. Entre autres, des négociations avec les cégeps, les universités et certains organismes communautaires ont permis d'établir de nouveaux partenariats ou de les consolider. De plus, la Direction régionale de Montréal bénéficie d'un volume important et d'une concentration de la clientèle de même que de la présence de plusieurs partenaires (milieux collégial et universitaire et organismes communautaires), ce qui lui permet de varier son offre de service.

## Graphique 12

### RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DANS LES MILIEUX DE FORMATION, DIRECTIONS RÉGIONALES HORS DE MONTRÉAL



Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des politiques et programmes de francisation.

Dans les directions régionales hors de Montréal<sup>25</sup>, les cibles de déploiement des services vers les cégeps et les universités ainsi que dans les carrefours d'intégration ont été dépassées. De plus, des progrès ont été réalisés depuis 2000-2001 concernant l'offre de service dans les commissions scolaires et dans les organismes communautaires, même si on demeure en deçà de la cible annoncée. Le nombre limité de partenaires potentiels en milieu communautaire de même que le volume et la dispersion de la clientèle présentent un défi particulier pour la restructuration des services. L'établissement de partenariats se poursuivra en 2002-2003.

Il est à souligner que le nombre moins élevé d'organismes communautaires potentiels hors de Montréal et, surtout, leur concentration dans certains centres urbains, dont Sherbrooke, Québec et Hull, ont provoqué un déplacement vers l'établissement de partenariats avec certaines commissions scolaires, plus éloignées de ces centres, par exemple à Rouyn-Noranda ou à Victoriaville. Tout en contribuant à rapprocher les services de francisation du milieu de vie des immigrants, ces partenariats participent ainsi à l'atteinte des objectifs de régionalisation de l'immigration.

24 Les données pour 2000-2001 ayant été révisées au cours de l'année, certains écarts existent entre les données présentées ici et celles présentées dans le *Rapport annuel 2000-2001*.

25 Il s'agit de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec, de la Direction régionale de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, de la Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, de la Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec et de la Direction régionale de la Montérégie.

# Orientation 4

## Réduire les obstacles freinant la contribution des immigrants au développement socio-économique du Québec

Bon nombre d'immigrants éprouvent des difficultés à faire reconnaître leur formation et leur expérience de travail acquises à l'étranger, à accéder à la formation d'appoint qui assurerait la mise à niveau de leurs compétences en fonction du contexte professionnel québécois ou, encore, à obtenir l'information pertinente sur les conditions d'admission aux professions et aux métiers régis. Afin d'offrir aux nouveaux arrivants des conditions véritablement propices à leur intégration, le Ministère s'est fixé comme orientation stratégique de réduire les obstacles freinant leur contribution au développement socio-économique du Québec.

### Objectif 4.1 Élaborer des mesures efficaces visant à faciliter l'accès des immigrants aux professions et métiers régis

Indicateur

**NOMBRE D'ORGANISMES RÉGISSANT DES PROFESSIONS ET MÉTIERS AYANT MIS EN PLACE DE NOUVEAUX MÉCANISMES POUR FACILITER L'ACCÈS DES IMMIGRANTS À L'EXERCICE DE CES PROFESSIONS ET MÉTIERS**

Données non disponibles

Cet indicateur porte sur le nombre d'organismes régissant des professions et des métiers qui, en 2001-2002, ont mis en œuvre des outils d'évaluation et de mise à niveau des compétences des personnes immigrantes ou qui ont révisé les normes et les pratiques d'admission aux ordres professionnels.

Le financement de deux projets pilotes visant à soutenir des organismes pour mettre en œuvre de tels outils a été annoncé par le ministre délégué aux Relations avec les citoyens et à l'Immigration en avril 2002. Cette annonce a été rendue possible par l'amorce d'une collaboration fructueuse, en 2001-2002, du Ministère avec le Conseil interprofessionnel du Québec et les ordres professionnels.

Le premier projet pilote, de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec, consiste à concevoir un examen fiable et valide d'évaluation de la formation extrascolaire des candidats. Ce projet aura éventuellement pour effet d'éviter que des gens retournent aux études sans nécessité. Le deuxième projet pilote, présenté par l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, vise l'élaboration d'un guide de préparation des candidats étrangers à l'examen professionnel, ce qui permettra de hausser le taux de réussite.

Les actions visées par cet indicateur devant être menées par les organismes, il a été reformulé dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. Le nouvel indicateur permet de mesurer le « degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels ». Toute une série d'actions ont en effet été amorcées par le Ministère en avril 2002 (dont le financement des projets pilotes susmentionnés) en vue de mieux préparer les candidats en les informant adéquatement, de mieux reconnaître les acquis scolaires et extrascolaires des personnes immigrantes et d'assurer plus facilement, dans les établissements d'enseignement collégial et universitaire, l'accès à la reconnaissance des acquis et à la formation d'appoint.

Entre autres actions prévues, la Table de concertation sur l'immigration et l'admission aux ordres professionnels, récemment mise en place par le Ministère, veillera à répertorier les bonnes pratiques déjà adoptées par certains ordres pour faciliter la reconnaissance de la formation et de l'expérience des personnes immigrantes et examinera la possibilité d'en étendre la portée. Le Conseil interprofessionnel du Québec et le Comité sectoriel d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes immigrantes (CAMO-PI) participent avec le Ministère à la Table de concertation.

Une autre action particulière annoncée pour la prochaine année a trait à la mise en place de mécanismes d'accès rapide à des formations de mise à niveau liées à l'emploi. Le Ministère y contribuera en partenariat avec le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec.

## Indicateur

### NOMBRE DE FICHES D'INFORMATION DISPONIBLES

Nombre total de fiches 29

Cet indicateur porte sur le nombre total de fiches d'information disponibles dans le site Internet<sup>26</sup> du Ministère sur les conditions pour exercer les professions et les métiers régis.

## Indicateur

### NOMBRE DE CONSULTATIONS DES FICHES D'INFORMATION DANS LE SITE INTERNET DU MINISTÈRE<sup>27</sup>

#### FICHES GÉNÉRALES 21 446

Fiche générale sur l'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel	16 023
Fiche générale sur les métiers régis de la construction	3 901
Fiche générale sur les métiers régis hors construction	1 522

#### FICHES SPÉCIFIQUES PAR PROFESSIONS 9 467

Acupuncteur	33
Agronome	997
Audioprothésiste	237
Chiropraticien	103
Comptable en management accrédité	112
Comptable général licencié	146
Conseiller d'orientation ou psychoéducateur	106
Dietétiste	61
Évaluateur agréé	32
Hygiéniste dentaire	249
Infirmière ou infirmier	1 816
Infirmière ou infirmier auxiliaire	189
Inhalothérapeute	49
Ingénieur forestier	116
Opticien d'ordonnances	553
Orthophoniste ou audiologiste	874
Optométriste	629
Physiothérapeute	620
Podiatre	32
Technicien dentaire	203
Technologue professionnel	389
Technologiste médical	674
Technologue en radiologie	837
Traducteur, terminologue ou interprète agréés	107
Travailleur social ou thérapeute conjugal et familial	33
Urbaniste	270

Cet indicateur permet de mesurer le nombre de sessions de consultation, dans Internet, de chacune des fiches d'information générales et spécifiques.

Le nombre de fiches disponibles dans le site Internet du Ministère a connu une croissance importante en 2001-2002, puisqu'il est passé de 3, en début de période, à 29 en mars 2002. De ces 29 fiches, 3 contiennent de l'information de nature générale sur l'exercice d'une profession ou d'un métier régi et 26 portent sur des professions spécifiques. Au total, 45 fiches d'information devraient être disponibles en décembre 2002.

Indicateur

### NOMBRE DE CANDIDATS À L'IMMIGRATION AYANT ÉTÉ INFORMÉS DES CONDITIONS D'ACCÈS À LEUR PROFESSION AU QUÉBEC

Résultat	4 139
----------	-------

Cet indicateur permet de mesurer le nombre total de ressortissants sélectionnés dans la sous-catégorie des travailleurs indépendants (requérants principaux) ayant reçu de l'information sur les conditions d'accès aux professions régies par un ordre professionnel au Québec entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2001<sup>26</sup>.

Une fiche d'information générale sur les professions régies et, le cas échéant, une fiche spécifique sur la profession du candidat, sont acheminées par le Ministère en même temps que le formulaire permettant de procéder à la demande de certificat de sélection. L'information contenue dans les fiches est expliquée de nouveau au moment de l'entrevue de sélection avec le candidat ou lors de séances de groupe avant l'arrivée au Québec.

En 2001, un total de 4 139 candidats à l'immigration ont été informés des conditions d'accès à leur profession au Québec. Les professions pour lesquelles le plus de candidats (90 %) ont été informés sont : ingénieur (1 738), technologue professionnel (1 373), traducteur, terminologue ou interprète agréés (215), comptable agréé, comptable en management accrédité et comptable général licencié (131), agronome (122), chimiste (88) et infirmier (71).

Par ailleurs, il est plus difficile d'informer les candidats de la catégorie « famille » et de la sous-catégorie des « réfugiés reconnus sur place ». N'étant pas sélectionnés par le Québec, ces candidats ne sont pas reçus en entrevue par le Ministère avant leur arrivée au Québec. Le Ministère se propose d'étudier divers moyens de joindre cette clientèle.

39

## Orientation 5

**Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits et responsabilités de tous les citoyens sans discrimination**

Cette orientation offre une réponse au défi de la pleine participation démocratique de toutes les composantes de la société et de leur représentation équitable au sein des institutions communes dans le contexte de la diversité croissante de la population québécoise. Ces efforts d'inclusion de l'ensemble des citoyens exigent une compréhension et un respect manifestes des droits de tout un chacun.

26 Les fiches d'information sont accessibles à l'adresse [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca].

27 Les internautes passent par la fiche générale sur l'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel afin d'accéder aux fiches spécifiques. Par conséquent, les consultations de la fiche générale et des fiches spécifiques ne peuvent s'additionner.

28 Pour les candidats visés, la détermination de la profession régie se fait au moyen du code à 4 chiffres de la Classification nationale des professions, lequel est consigné sur la fiche d'évaluation des candidats à l'immigration.

## Objectif 5.1 Accroître l'impact des activités en matière de promotion des droits démocratiques

Indicateur

### DEGRÉ DE CONNAISSANCE DES DROITS DÉMOCRATIQUES

Données non disponibles

L'objectif d'accroître l'impact des activités en matière de promotion des droits démocratiques a été revu dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, le Ministère n'ayant pas actuellement les données qualitatives nécessaires pour en mesurer toutes les dimensions. Cet objectif a donc été redéfini et il visera dorénavant à accroître la portée de ces activités. Un nouvel indicateur, soit le « nombre de participants aux activités du Ministère en matière de droits démocratiques », a donc été adopté. Ces activités sont celles qui se tiennent dans le cadre de la *Semaine québécoise de la citoyenneté*, du *Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire* et du *Programme de soutien à la participation civique*.

#### PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS EN MATIÈRE DE DROITS DÉMOCRATIQUES

	Activités ou projets	Organismes ou écoles	Participants
<i>Semaine québécoise de la citoyenneté 2001</i>	26	Plus de 50	Plus de 7 800
<i>Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire 2001-2002</i>	44	76	2 866
<i>Programme de soutien à la participation civique 2001-2002</i>	136	121	36 030*

\* Résultats préliminaires, 78 rapports reçus sur 121 attendus.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des programmes et soutien en relations civiques.

Les chiffres sur la participation à la *Semaine québécoise de la citoyenneté 2001* rendent compte des activités financées par le Ministère et organisées par certains de ses partenaires dans les régions (6 611 participants) ainsi que des 4 activités principales, soit le lancement de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* (200 participants), la remise des *Prix québécois de la citoyenneté* (une centaine de participants), l'*Hommage au civisme* (une centaine de participants) et le *Colloque sur l'éducation à la citoyenneté* (792 participants). À ces données s'ajoutent, d'une part, le nombre de participants à des activités pour lesquelles les organismes financés ne peuvent fournir un relevé détaillé du taux de participation (par exemple, le nombre d'auditeurs d'une émission diffusée par une station de radio communautaire) et, d'autre part, le taux de participation aux activités non financées par le Ministère.

Le *Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire* a été implanté en 2000-2001. Au total, 2 866 jeunes de 76 écoles jumelées ont été inscrits à des activités dont le déroulement a eu lieu jusqu'en juin 2002, comparativement à 815 jeunes en 2000-2001.

Le nombre de participants aux activités financées en vertu du *Programme de soutien à la participation civique* pour les projets réalisés en 2001-2002 est une donnée préliminaire. En effet, les organismes ont jusqu'à un mois après la fin de l'exercice pour produire le rapport d'utilisation de l'aide financière, où figure le nombre de participants rejoints. Les 78 rapports reçus, sur les 121 attendus, font état de 36 030 participants. En 2000-2001, plus de 160 000 participants avaient été rejoints dans 106 des 132 projets financés dans le cadre du programme.

Selon le *Portrait du Programme de soutien à la participation civique 2001-2002*<sup>29</sup>, réalisé en décembre 2001, les activités les plus nombreuses en 2001-2002 s'inscrivent dans la catégorie de lutte contre le racisme et la discrimination, soit 44 %; le quart de ces activités se réalisent dans les régions ciblées par les mesures de régionalisation de l'immigration. Les jeunes demeurent une clientèle prioritaire du programme, 36 % des activités s'adressant spécifiquement à eux. Les immigrants, les groupes ethnoculturels, les membres des minorités visibles et les autochtones, pour leur part, sont ciblés dans 24 % des activités.

Durant l'exercice 2000-2001, qui coïncidait avec la célébration du 25<sup>e</sup> anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, les activités les plus nombreuses concernaient la connaissance des institutions démocratiques et des valeurs civiques communes (42 %), dont près de la moitié étaient centrées sur la Charte.

Indicateur

### TAUX DE NOTORIÉTÉ DES ACTIVITÉS

#### PROPORTION DES CITOYENS SONDÉS AYANT ENTENDU PARLER DES ÉVÉNEMENTS SUIVANTS :

<i>Hommage au civisme</i>	55 %
Campagne d'information sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi	42 %
<i>Semaine québécoise de la citoyenneté 2001</i>	Données non disponibles

Le taux de notoriété des activités grand public du Ministère en matière de promotion des droits démocratiques permet d'évaluer la portée actuelle de ces activités. L'indicateur est en lien avec l'objectif reformulé dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. Les activités concernées en 2001-2002 sont l'*Hommage au civisme*, la Campagne d'information sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi et la *Semaine québécoise de la citoyenneté*. Des sondages récurrents permettront de vérifier dans quelle mesure le Ministère réussit à accroître la portée de ses activités.



29 Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des programmes et du soutien en relations civiques, *Portrait du Programme de soutien à la participation civique 2001-2002*, décembre 2001.

La notoriété de l'*Hommage au civisme* a été mesurée en décembre 2001 au moyen d'un sondage omnibus<sup>30</sup>, par la question suivante « Avez-vous entendu parler cet automne de l'Hommage au civisme? Lors de cette cérémonie, le gouvernement du Québec souligne le courage de citoyens qui sont venus en aide à des personnes dont la vie était en péril ». Il est à noter que le taux de notoriété est encore plus élevé parmi les personnes de 45 ans et plus (63 %) ainsi qu'à l'extérieur de la région montréalaise (59 %). Les résultats les plus faibles sont chez les jeunes de moins de 25 ans (38 %) ainsi que parmi les personnes dont le revenu familial est de moins de 20 000 \$ (49 %).

La campagne de sensibilisation relative à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics a été lancée par le Ministère à l'automne de 2001. Des messages radiophoniques ont été diffusés dans tout le Québec afin d'informer et de sensibiliser les citoyens.

Un sondage sur les perceptions et les opinions à l'égard de cette campagne a été par la suite réalisé en décembre 2001<sup>31</sup>. Ainsi, 40 % des femmes et 46 % des hommes ont entendu la publicité à la radio. Chez les personnes dont le revenu annuel brut du ménage est supérieur à 60 000 \$, 51 % ont entendu la publicité, alors que chez celles dont le revenu brut du ménage se situe entre 20 000 \$ et 39 000 \$, seulement 38 % l'ont entendue. Le taux de notoriété est plus élevé chez les personnes très scolarisées : 49 % pour les personnes de formation universitaire, 37 % pour celles ayant une scolarité de niveau secondaire. Par ailleurs, ce sondage montre que 86 % des personnes interrogées sont favorables à l'implantation de mesures gouvernementales pour favoriser l'embauche des femmes, des membres des minorités visibles et ethniques et celle des autochtones dans le secteur public au Québec.

En ce qui a trait à la *Semaine québécoise de la citoyenneté*, la notoriété de l'événement n'a pas été mesurée par sondage en 2001, mais le sera après sa tenue en 2002.

## Orientation 6

**Faciliter l'accès aux documents des organismes publics tout en assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels**

Cette orientation concourt au respect et à l'exercice des droits des citoyens. La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels fait obligation aux ministères et aux organismes publics d'assurer la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent, en appliquant toutes les règles relatives à la collecte, à l'utilisation, à la conservation, à la communication et à la destruction de ces renseignements. À cet effet, le Ministère a le mandat de coordination et de suivi du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels*, adopté en mai 1999. La Loi contribue à la transparence de l'administration publique, en assurant l'accès aux documents gouvernementaux.

**Objectif 6.1** Soutenir les ministères et les organismes désignés dans l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Indicateurs

**NOMBRE DE RESPONSABLES FORMÉS**

Données non disponibles

**NOMBRE DE RENCONTRES DU RÉSEAU DE RÉPONDANTS**

18

Le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels prévoit qu'une formation soit donnée à tous les responsables de l'application de la Loi dans les ministères et les organismes gouvernementaux. Dans ce contexte, le Ministère a entrepris des démarches pour que soit élaboré un programme permanent de formation. À cette fin, il a conclu une entente avec l'École nationale d'administration publique et l'Association de l'accès et de la protection de l'information. Depuis l'automne de 1999, environ 4 000 employés ont bénéficié d'une formation donnée par ces institutions. Toutefois, les données statistiques recueillies par ces organismes reflètent globalement le nombre d'employés qui ont été formés, mais ne permettent pas de reconnaître de façon spécifique les responsables œuvrant au sein des ministères et des organismes.

Dans le cadre du plan d'action mentionné précédemment, le gouvernement a aussi confié au Ministère le mandat d'instituer un réseau des responsables de la protection des renseignements personnels. Ce réseau, qui se réunit plusieurs fois par année, regroupe les responsables de tous les ministères et des huit plus importants organismes à détenir des renseignements personnels, notamment la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec. Les rencontres visent à informer et à sensibiliser les responsables aux différents aspects de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Un deuxième réseau a également été constitué par le Ministère afin de regrouper, d'informer et de sensibiliser tous les autres organismes gouvernementaux détenant des renseignements personnels. L'indicateur « nombre de rencontres du réseau de répondants » porte sur le nombre total de rencontres ayant eu lieu, en 2001-2002, au sein de ces deux réseaux.

## Objectif 6.2 Mettre en œuvre les priorités du plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels

Indicateur

### **DEGRÉ DE CONNAISSANCE QU'À LE PERSONNEL DU MINISTÈRE CONCERNANT LE CADRE GÉNÉRAL EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Données non disponibles

43

Les efforts consacrés à la consolidation des pratiques ministérielles en matière de protection des renseignements personnels doivent se traduire par une participation directe des gestionnaires et une sensibilisation adéquate du personnel. Afin d'en évaluer l'évolution, le Ministère procédera, à partir de 2002-2003, à la réalisation de sondages internes annuels sur les connaissances qu'a le personnel des dispositions de la Loi sur l'accès et des directives de la Commission d'accès à l'information de même que sur l'état des pratiques.

En 2001-2002, diverses actions ont été entreprises afin d'accroître le niveau de connaissance du personnel en matière de protection des renseignements personnels. Le Ministère a poursuivi la diffusion de rubriques sur le sujet et adopté des lignes directrices pour la conservation et la destruction des messages électroniques. Cinq sessions de formation ont été offertes notamment aux répondants du réseau ministériel et au personnel du secteur Immigration, dont le Service des enquêtes administratives. Ces activités de formation se poursuivront en 2002-2003 auprès des autres employés du Ministère.

30 Au total, 657 adultes au Québec ont été interviewés par téléphone. La marge d'erreur est de  $\pm 3,8$  %, 19 fois sur 20.

31 L'échantillon était de 1 025 Québécois adultes. La marge d'erreur est de  $\pm 3,4$  %, 19 fois sur 20.

# Orientation 7

Diffuser une information gouvernementale de qualité, structurée et accessible selon le mode de communication au choix du citoyen

Les citoyens souhaitent que leurs démarches et leurs transactions avec l'État soient simples, que l'Administration se charge à l'interne des complexités et que l'information ainsi que les services soient disponibles non seulement par voie des nouvelles technologies, mais aussi selon les modes traditionnels (par téléphone, en personne et par écrit). Cette orientation vise la réponse aux attentes des citoyens à l'égard de l'accessibilité à l'information gouvernementale et de la simplification des transactions avec l'État.

Compte tenu de l'arrivée à l'échéance des objectifs 7.1 et 7.2, un nouvel objectif a été défini en lien avec cette orientation dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, soit de faire en sorte que l'information gouvernementale soit accessible et adaptée aux particularités régionales.

**Objectif 7.1** D'ici à mars 2002, regrouper et rendre accessible dans Internet, en une seule démarche, l'ensemble de l'information et des formulaires en provenance de différents ministères ou organismes, dont le citoyen a besoin dans six situations courantes de la vie : naissance, décès, séparation, divorce, perte de cartes et atteinte de 55 ans

Indicateur

## NOMBRE DE REGROUPEMENTS EFFECTUÉS

Cible 2001-2002	6
Nombre de regroupements	6

L'objectif de rendre accessibles dans Internet des grappes d'information, c'est-à-dire des regroupements d'information liée à des situations courantes de la vie, a été atteint. Les citoyens ont désormais accès, dans la page d'accueil du Portail du gouvernement du Québec, aux grappes d'information suivantes :

- 1) *Changer d'adresse* (mai 2001)<sup>32</sup>
- 2) *Bébé arrive* (juin 2001)
- 3) *Perte ou vol de cartes* (septembre 2001)
- 4) *Que faire lors d'un décès* (octobre 2001)
- 5) *Démarrez votre entreprise* (décembre 2001)
- 6) *Pour les 55 ans et plus* (mars 2002)

Compte tenu des priorités gouvernementales, les grappes d'information sur le démarrage d'entreprise et le changement d'adresse, qui n'étaient pas mentionnées dans l'objectif, ont été élaborées avant celles sur la séparation et sur le divorce. Ces deux dernières thématiques font l'objet d'une même grappe d'information, laquelle sera en ligne en 2002-2003.

## Objectif 7.2 D'ici à mars 2002, offrir physiquement ou virtuellement

les produits et services de Communication-Québec, du Directeur de l'état civil et des Publications du Québec dans les 29 points de services

Indicateur

### NOMBRE DE POINTS DE SERVICES OFFRANT LES PRODUITS ET SERVICES VISÉS

Cible 2001-2002	29
Nombre de points de services	25

Pour améliorer l'accès aux produits et services de Communication-Québec, du Directeur de l'état civil et des Publications du Québec, le Ministère s'était fixé comme objectif de les offrir dans les 29 points de services répartis dans tout le Québec (25 bureaux de Communication-Québec, 2 bureaux des Publications du Québec et 2 bureaux du Directeur de l'état civil). Tous les produits et services de ces unités devaient être offerts dans chacun des points de services. L'installation de guichets électroniques dans les bureaux de Communication-Québec, du Directeur de l'état civil et des Publications du Québec devait contribuer à l'atteinte de l'objectif.

L'objectif a été revu en cours d'année pour tenir compte de certains changements aux Publications du Québec et au Directeur de l'état civil.

Aux Publications du Québec, les deux points de services ont été fermés au profit de la mise en œuvre du programme *Librairies partenaires*. Par ce programme, les Publications du Québec s'associent à des librairies privées où les citoyens peuvent se procurer leurs produits. Depuis juin 2001, 97 librairies de toutes les régions du Québec sont devenues partenaires. Le réseau de distribution des Publications du Québec se trouve ainsi renforcé et, par le fait même, les citoyens ont un meilleur accès à ses produits.

Le Directeur de l'état civil a pris des mesures de sécurité liées à la gestion de l'identité par suite des événements du 11 septembre 2001. Ces mesures ont eu une influence directe sur les ressources affectées au traitement des demandes de copies d'acte, de certificats et d'attestations relatives au registre de l'état civil. Les mesures de contrôle plus sécuritaire des demandes de documents, l'impossibilité désormais de transmettre une demande par Internet et, surtout, la désignation du Directeur de l'état civil comme seule autorité pouvant délivrer un certificat de naissance pour l'obtention d'un passeport auprès du gouvernement fédéral ont fait doubler le volume quotidien des demandes (de 2 000 en septembre 2001 à 4 000 en avril 2002). Il a donc été décidé de ne pas offrir de services autres dans les bureaux du Directeur de l'état civil.

Il est possible d'obtenir de l'information sur les produits et services de Communication-Québec, des Publications du Québec et du Directeur de l'état civil en accédant, notamment, au Portail du gouvernement du Québec. Certains des produits et services peuvent être obtenus par Internet. L'accès virtuel sera facilité, d'ici à mars 2003, par le déploiement progressif de 32 guichets électroniques qui seront mis à la disposition des citoyens dans les 25 bureaux de Communication-Québec. Les citoyens peuvent aussi se procurer les formulaires de demande de certificat du Directeur de l'état civil ainsi que le catalogue des Publications du Québec dans les bureaux de Communication-Québec.

32 Cette grappe d'information sur le changement d'adresse est aussi présentée pour l'objectif 8.1. Les objectifs 8.1 et 8.3 concernent la transaction en ligne d'un changement d'adresse.

## Objectif 7.3 Faire en sorte que les ministères et organismes appliquent des normes gouvernementales en matière d'information et de communication, notamment en offrant le soutien requis

Indicateur

### PROPORTION DE MINISTÈRES ET ORGANISMES APPLIQUANT LES NORMES GOUVERNEMENTALES

TYPE DE NORMES	NOMBRE	%
Programme d'identification visuelle	n.d.	n.d.
Placements médias et publicité (sur un total de 79)	65	82
Commandites (sur un total de 42)	34	81
Salons et expositions (sur un total de 41)	39	95

Cet indicateur permet de mesurer le nombre et la proportion de ministères et d'organismes qui, entre le 1<sup>er</sup> avril 2001 et le 31 mars 2002, appliquaient les normes gouvernementales en matière d'identification visuelle et qui ont fait affaire ou ont obtenu le soutien du Ministère en matière de placements médias et de publicité, de commandites ainsi que de salons et d'expositions. Des résultats distincts et des précisions à cet égard sont présentés pour chacune des normes adoptées par le gouvernement et dont l'application a été confiée au Ministère.

Les nouvelles normes relatives au *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec* (PIV) sont entrées en vigueur en juin 2001. Le PIV établit les normes graphiques devant présider à l'emploi de la signature gouvernementale, laquelle présente le mot *Québec* suivi du drapeau fleur-déliné. Le principal objectif de ce programme est d'uniformiser l'identification gouvernementale de façon que les citoyens reconnaissent facilement une communication de l'État. Dès lors, toutes les communications publiques internes et externes (publicité imprimée, publications, télévision, cinéma, Internet, papier à lettres, cartes professionnelles et formulaires administratifs) provenant des ministères et des organismes assujettis sont soumises à la signature gouvernementale et toute nouvelle application doit être conforme aux normes graphiques. Les ministères et les organismes ont jusqu'au 23 juin 2002 pour se conformer aux nouvelles règles.

**Québec** 

Le *Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions*, adopté en juin 1999, établit les normes en matière de gestion des outils de communication au gouvernement. Il a comme principal objectif d'assurer l'efficacité et la cohérence des activités de communication gouvernementale. À titre de coordonnateur gouvernemental, le Ministère offre un soutien technique aux ministères et aux organismes qui organisent des activités, telles des expositions et des tournées de consultation ou d'information. En outre, il émet un avis préalable, c'est-à-dire une autorisation de procéder à la réalisation d'une campagne de publicité, pour les projets s'inscrivant dans l'une des priorités de communication fixées par le gouvernement ainsi que pour ceux de 100 000 \$ et plus. Enfin, le Ministère coordonne, par l'intermédiaire d'une agence qui s'occupe de la coordination des placements médias, la négociation et l'achat d'espaces publicitaires ou de temps d'antenne dans les médias pour l'ensemble des ministères et des organismes.

En 2001-2002, 65 des 79 ministères et organismes (82 %) assujettis au cadre de gestion et ayant effectué des placements médias ont utilisé les services du Ministère et 40 avis préalables ont été émis par ce dernier sur les principales campagnes publicitaires. Plusieurs annonceurs d'importance non assujettis au cadre de gestion, dont Loto-Québec, la Société des alcools du Québec et Hydro-Québec, ont eu recours aux services du Ministère sur une base volontaire. Soulignons que pour l'année 2000-2001, le regroupement d'achats publicitaires s'était traduit par des économies tarifaires de 9 millions \$ sur un volume global de 48 millions \$.

Par ailleurs, 34 des 42 ministères et organismes (81 %) ayant commandité des activités et 39 des 41 ministères et organismes (95 %) ayant participé à des salons et à des expositions ont utilisé les services de coordination et de soutien du Ministère.

Indicateur

**POURCENTAGE D'AUGMENTATION DES LICENCES ÉMISES (DROITS D'AUTEUR)**

Nombre de licences émises	2000-2001	177 <sup>33</sup>
	2001-2002	180
Pourcentage d'augmentation		2 %

Le Ministère étant responsable de gérer les droits d'auteur sur les documents de l'État et de veiller à l'application des normes, cet indicateur permet de mesurer l'augmentation annuelle du nombre total de licences octroyées par l'appareil gouvernemental, à titre gratuit ou moyennant le versement d'une contrepartie financière par le requérant.

Les Normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteur de documents détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement sont en vigueur depuis novembre 2000 pour les ministères et janvier 2001 pour les organismes publics assujettis. Ces normes traduisent les engagements du gouvernement envers les créateurs afin que ceux-ci soient traités équitablement et reçoivent les compensations auxquelles ils ont droit. Elles permettent une meilleure gestion du patrimoine intellectuel de l'État et revêtent une importance de premier ordre en ce qui a trait au respect de l'intégrité des contenus produits par l'Administration lorsqu'ils sont diffusés par des tiers.

Pour l'année 2001-2002, 180 licences ont été émises, ce qui représente une augmentation de 2 % par rapport au dernier exercice. La moitié de ces licences ont été accordées en contrepartie d'une redevance.



Des activités d'information à l'intention des ministères et des organismes ont été tenues afin de les sensibiliser à l'importance de la gestion des droits d'auteur. Ces activités avaient pour objectif de leur faire connaître les normes et le guichet central mis en place par l'Éditeur officiel pour faciliter les démarches des citoyens et des entreprises désirant utiliser les contenus gouvernementaux. L'addition d'une ressource au guichet central a permis de traiter un nombre accru de demandes.

33 Le *Rapport annuel 2000-2001* faisait état de 80 licences émises. Ce résultat ne prenait en compte que les licences émises en contrepartie d'une redevance.

## Objectif 7.4 D'ici à mars 2003, renouveler et déployer l'offre de services

Indicateur

à l'intention des ministères et organismes en termes d'expertise et de coordination en matière de communications, notamment en ce qui a trait à l'utilisation des nouveaux moyens de communication, afin de mieux répondre aux besoins

### DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES RENOUVÉLÉE

Cet objectif et cet indicateur concernent l'offre de services du Ministère, par exemple en matière de placements médias et de publicité, de commandites, de salons et d'expositions, de publicité dans Internet ainsi que de documentation.

Le Ministère est à réviser le rôle qu'il joue auprès des ministères et des organismes ainsi que les produits et les services qu'il leur offre pour appuyer leur action auprès des citoyens et des entreprises. Ce rôle d'encadrement et de soutien sera revu en fonction des orientations gouvernementales en matière d'amélioration de la qualité des services et en tenant compte des avantages des nouvelles technologies.

Plusieurs outils ont été élaborés en 2001-2002; des guides portant sur la gestion de la commandite et sur la normalisation des formulaires électroniques ont été réalisés durant l'exercice, et un guide sur la publicité dans Internet sera diffusé durant l'année 2002-2003. Des services virtuels de documentation pour soutenir la diffusion de l'information à l'ensemble de l'appareil gouvernemental se mettent graduellement en place : portail documentaire Internet, bulletins virtuels d'information documentaire, réseaux de veille et de partage des connaissances, etc.



## Orientation 8

**Simplifier les démarches du citoyen auprès de l'État, en partenariat avec les ministères et organismes, dans le respect de la protection des renseignements personnels**

Cette orientation, à l'instar de l'orientation précédente, contribue à simplifier les relations entre les citoyens et l'État. Par suite des événements du 11 septembre 2001, qui ont amené le Directeur de l'état civil à adapter les pratiques de délivrance et d'utilisation des documents de l'état civil, le Ministère a modifié cette orientation de façon à mettre en évidence l'importance accordée aux questions de sécurité dans toute démarche de simplification des transactions des citoyens avec l'État. L'orientation modifiée dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* se lit dorénavant comme suit : « Simplifier les démarches du citoyen auprès de l'État, en partenariat avec les ministères et organismes, dans le respect de la sécurité et de la protection des renseignements personnels ».

## Objectif 8.1 D'ici à février 2002, permettre aux citoyens de faire en une seule démarche leur changement d'adresse aux ministères et organismes gouvernementaux<sup>34</sup>

### Indicateurs

**RÉALISATION D'UN GUIDE ÉLECTRONIQUE SUR LE CHANGEMENT D'ADRESSE**

**CONFECTION D'UN FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE UNIQUE**

**PROPOSITION D'UNE GESTION D'ENSEMBLE CONDUISANT À UNE DÉMARCHE UNIQUE POUR LE CITOYEN**

L'objectif est d'offrir un service intégré de changement d'adresse avec gestion du consentement, lequel permet aux citoyens, en une seule démarche et de façon sécuritaire, de communiquer leur changement d'adresse aux différents ministères et organismes partenaires du gouvernement du Québec.

Le projet en élaboration offrira aux citoyens la possibilité d'effectuer leur changement d'adresse auprès de tous les ministères et de tous les organismes partenaires selon le mode d'accès de leur choix (en personne, par téléphone ou par Internet) par l'entremise de Communication-Québec. L'ajout du volet multiaccès au projet explique le report, de février à octobre 2002, de l'implantation du Service québécois de changement d'adresse. Le nouvel échéancier prévoit la validation, auprès des citoyens, de la convivialité du système et l'adhésion d'un nombre optimal de ministères et d'organismes au nouveau service.

Comme il a été souligné à l'objectif 7.1, un guide électronique (ou grappe d'information) sur le changement d'adresse a été mis en ligne en mai 2001 dans le Portail du gouvernement du Québec.

49

## Objectif 8.2 D'ici à septembre 2001, proposer à cinq ministères ou organismes des protocoles d'entente en vue d'éliminer l'obligation faite aux citoyens de fournir une preuve d'identité lorsqu'ils traitent avec eux

### Indicateur

**NOMBRE DE PROTOCOLES D'ENTENTE SIGNÉS**

Cible 2001-2002 3

Nombre de protocoles 0

Cet objectif n'est plus visé par suite des événements du 11 septembre 2001. Le Ministère a élaboré des mesures visant l'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil du Québec. Ces mesures amènent une révision complète des pratiques de délivrance des documents de l'état civil et de celles liées à l'utilisation de ces documents par les ministères et les organismes. Un objectif d'améliorer les pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil, accompagné d'un indicateur relatif au degré de mise en application des mesures, ont été intégrés au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*.

34 L'atteinte de cet objectif participe également à l'atteinte des objectifs 7.1 et 8.3. L'objectif a été redéfini dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* comme suit : « D'ici à mars 2004, offrir la possibilité aux citoyens d'effectuer directement diverses transactions avec le gouvernement, dont leur changement d'adresse, par le biais de Communication-Québec, et ce, selon le mode d'accès de leur choix (personne à personne, téléphone, télécopieur, courrier traditionnel ou électronique) ».

**Objectif 8.3** D'ici à mars 2002, préciser les transactions du citoyen avec l'État, lors de différents événements de la vie (naissance, retraite, création d'une entreprise, etc.), qui pourraient être simplifiées d'ici à la fin de 2004 et amorcer des chantiers, en partenariat avec les ministères et les organismes concernés<sup>35</sup>

Indicateur

**NOMBRE DE CHANTIERS MIS SUR PIED**

Nombre de chantiers en cours de réalisation 2

Les deux chantiers en cours de réalisation sont le Service québécois de changement d'adresse (voir l'objectif 8.1) et le chantier sur le démarrage d'entreprise, porté par le ministère de l'Industrie et du Commerce et auquel le Ministère participe à titre de partenaire. En 2002-2003, des recherches visant à acquérir une meilleure connaissance des besoins des citoyens contribueront, entre autres, à développer une vision en matière de services intégrés et à préciser les priorités d'ici à mars 2004.

## Orientation 9

Fournir aux ministères et organismes une expertise quant à la connaissance des besoins des citoyens en matière de prestation des services d'information

Le Ministère a le mandat de soutenir les ministères et les organismes dans la détermination des besoins, des attentes et de la satisfaction des citoyens à l'égard des services d'information gouvernementale.

**Objectif 9.1** D'ici à 2004, mettre sur pied, en partenariat avec les principaux agents de la modernisation de l'État, un centre d'expertise à portée gouvernementale sur les besoins et le degré de satisfaction des citoyens à l'endroit des services d'information sous diverses formes<sup>36</sup>

Indicateur

**MISE SUR PIED DU CENTRE**

35 L'atteinte de cet objectif participe également à l'atteinte des objectifs 7.1 et 8.1.

36 L'objectif a été reformulé dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* de la façon suivante : « D'ici à mars 2004, en partenariat avec les principaux agents de la modernisation de l'État, accroître l'expertise à portée gouvernementale sur les besoins et le degré de satisfaction des citoyens à l'endroit des services d'information sous diverses formes et de la prestation de services ».

Créé en juin 2001, le Centre d'expertise sur la prestation de services joue déjà de façon active un rôle conseil relativement à la modernisation de l'administration publique québécoise, en particulier pour ce qui concerne la qualité des services. Il assume à cet effet des fonctions de coordination, d'expertise et de veille stratégique.

Après une vaste consultation auprès des ministères et des organismes, le Centre a, en février 2002, soumis au Groupe de travail sur la modernisation de l'appareil administratif de l'État le *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens*. Ce plan prévoit, entre autres, des mesures visant à définir les besoins des citoyens et à mieux connaître leur degré de satisfaction.

En 2002-2003, le Ministère élaborera, en collaboration avec des ministères et des organismes, les travaux préparatoires à la réalisation d'une étude portant sur les besoins, les attentes et la satisfaction des citoyens à l'égard des services rendus par l'administration publique québécoise. L'instrumentation à élaborer comportera un outil de mesure de la perception qu'ont les citoyens face à la qualité des services qui leur sont rendus ainsi qu'un outil de mesure sectoriel visant à mieux connaître les besoins, les attentes et la satisfaction des citoyens à l'égard des produits et des services qu'ils utilisent.

## Orientation 10

**Adapter la structure et les modalités de livraison des produits et services afin de répondre adéquatement aux besoins reconnus de ses clientèles, tout en ayant recours aux nouvelles technologies de l'information pour permettre un accès direct aux citoyens**

Cette orientation est en lien avec l'objectif exprimé par le gouvernement du Québec, à l'occasion de l'annonce de la réforme du cadre de gestion de l'administration publique, d'offrir des services publics de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins des citoyens et de pouvoir évaluer l'efficacité ainsi que le degré de satisfaction des mesures mises en place.

51

**Objectif 10.1** *D'ici à mars 2004, élaborer et mettre en place des mécanismes continus d'évaluation et de validation des besoins et de la satisfaction des clientèles touchant l'ensemble des services, en portant une attention particulière à la qualité, la simplicité, l'efficacité et l'accessibilité des services afin d'actualiser la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*

Indicateurs

**DISPONIBILITÉ DES MÉCANISMES D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION À LA DATE PRÉVUE**

**DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS ACTUALISÉE**

Les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*, publiée en avril 2001, portent sur les délais d'attente et de traitement des demandes de même que sur des dimensions qualitatives de la prestation de services : la courtoisie, l'accessibilité, l'empressement, la confidentialité, l'équité et la compétence. Un comité constitué de représentants de tous les secteurs du Ministère a été formé pour assurer la mise en place de mécanismes permettant le suivi de ces engagements.

Le comité a réalisé, au cours de l'année, un inventaire des mécanismes actuellement utilisés et a constaté la présence de moyens variés. Sur le plan qualitatif, mentionnons, à titre d'exemple, la sollicitation de commentaires auprès de la clientèle à l'aide de coupons-réponses, de boîtes à suggestions, de formulaires disponibles dans le Portail du gouvernement du Québec ou distribués à la fin d'une activité ou, encore, de questions posées directement à la clientèle par le personnel. Ces méthodes sont simples, peu coûteuses et ont l'avantage de permettre l'application immédiate de correctifs. Insuffisamment systématisées, elles présentent toutefois des limites méthodologiques. En vue d'améliorer la qualité des données en matière de satisfaction de la clientèle, le comité a posé les premiers jalons d'une stratégie de mesure différenciée qui tient compte de l'hétérogénéité de la clientèle du Ministère. De plus, il a effectué des travaux visant à élaborer et à implanter des instruments servant à mesurer les attentes et la satisfaction de la clientèle des services de francisation à temps plein.

Sur le plan quantitatif, un certain nombre d'instruments sont déjà utilisés. Par exemple, la mesure du délai moyen d'attente et du taux de rejet des appels est assurée par les systèmes téléphoniques au Service de renseignements de la Direction générale de l'accueil et de l'intégration et à Communication-Québec, dans les bureaux de Montréal et de Québec. Les unités dont le volume d'appels ne justifie pas l'utilisation de telles méthodes ont recours à divers modes de suivi, tels que l'observation ou des vérifications ponctuelles. Divers outils sont en cours d'élaboration en vue de recueillir des données fiables pour l'ensemble des engagements de la Déclaration de services.

## Objectif 10.2 D'ici à mars 2002, rendre accessibles tous les programmes

du ministère par Internet et progressivement, d'ici à mars 2004, faire en sorte que les formulaires les plus utilisés puissent être saisis et transmis en mode électronique (incorporant une signature électronique)

### Indicateurs

<b>PROPORTION DES FORMULAIRES DISPONIBLES ÉLECTRONIQUEMENT</b>	<b>38 % (18/47)</b>
<b>NOMBRE DE FORMULAIRES POUVANT ÊTRE SAISIS À L'ÉCRAN</b>	<b>28 % (5/18)</b>
<b>PROPORTION DES FORMULAIRES ACHEMINÉS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE</b>	<b>25 % (4/16)</b>

L'indicateur « proportion de formulaires disponibles électroniquement » porte sur le nombre de formulaires pouvant être téléchargés ou imprimés par Internet en proportion de l'ensemble des formulaires du Ministère destinés à la clientèle.

Au 31 mars 2002, un total de 47 formulaires devaient être remplis par la clientèle du Ministère pour obtenir des produits et des services<sup>37</sup> et de ce nombre, 18 étaient disponibles électroniquement (38 %).

L'indicateur « nombre de formulaires pouvant être saisis à l'écran » porte sur le nombre de formulaires pouvant être remplis à l'écran et ensuite imprimés.

Au 31 mars 2002, 5 des 18 formulaires disponibles électroniquement pouvaient être saisis à l'écran (28 %).

L'indicateur « proportion des formulaires acheminés par voie électronique » porte sur le nombre de formulaires qui peuvent être acheminés par voie électronique en proportion de l'ensemble des formulaires visés<sup>38</sup>.

Au 31 mars 2002, 4 des 16 formulaires visés pouvaient être transmis électroniquement (25 %).

## FORMULAIRES DU MINISTÈRE DISPONIBLES ÉLECTRONIQUEMENT AU 31 MARS 2002

Formulaires Saisie à l'écran\* Envoi par Internet\*\*

### Directeur de l'état civil

Demande de certificat	N	S
-----------------------	---	---

### Immigration et Intégration

Demande de certificat de sélection catégorie famille	N	N
Demande de certificat d'acceptation du Québec pour études	N	N
Demande de certificat d'acceptation pour travail temporaire	N	N
Demande d'avis d'équivalence d'études	N	DO
Demande préliminaire d'immigration	N	N
Paieement par carte de crédit	N	N

### Relations civiques

Demande d'aide financière au Programme de soutien à la participation civique	O	N
Présentation de projet – Le Programme d'échanges de jeunes	N	N
Proposition d'une candidature (Hommage au civisme)	N	N
Fiche de présentation – Les Prix québécois de la citoyenneté – candidature d'une personne	N	N
Fiche de présentation – Les Prix québécois de la citoyenneté – candidature d'un organisme communautaire	N	N
Fiche de présentation – Le Prix pour les entreprises et les organismes publics – candidature d'une entreprise ou d'un organisme public	N	N
Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis – Demande d'aide financière	N	N

### Publications gouvernementales et droits d'auteur

Catalogue des Publications du Québec	O	O
Autorisation de reproduire (anglais-français)	O	O
Demande d'avis à l'éditeur officiel en application de l'article 16 des normes en matière de droits d'auteur	O	O
Commande d'une publication du MRCI	O	O

\* Les formulaires peuvent être remplis à l'écran et ensuite imprimés.

\*\* Une fois remplis à l'écran, les formulaires peuvent être acheminés directement par Internet.

#### Légende

- O Oui
- N Non
- DO Ne s'applique pas, les documents originaux étant requis
- S Ne s'applique pas pour des raisons de sécurité

37 Les formulaires qui existent en plusieurs langues ou en plusieurs versions régionales sont comptés une seule fois.

38 Il est à noter que 2 des 18 formulaires disponibles électroniquement (Demande de certificat à l'état civil et Demande d'avis d'équivalence d'études) ne pourront être acheminés électroniquement en raison, dans le premier cas, des impératifs de sécurité et de protection des renseignements personnels et, dans le deuxième cas, de l'exigence de présenter des documents originaux. Ces formulaires ne sont donc pas visés par l'objectif et ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'indicateur.

Ces résultats sont satisfaisants, l'échéance pour la saisie et la transmission en mode électronique des formulaires les plus utilisés étant prévue pour 2004. Aussi, un plan d'action sur le développement de la prestation électronique de services était en cours d'élaboration en mars 2002 afin d'assurer la disponibilité électronique des formulaires les plus utilisés et d'améliorer la qualité des services à la clientèle. Ces projets sont assujettis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et à la possibilité d'authentifier la signature électronique.

## Orientation 11

**Déployer une structure et un nouveau cadre de gestion prenant en compte une responsabilisation, une imputabilité et une reddition accrues à tous les niveaux de l'organisation ministérielle**

Cette orientation répond au nouveau cadre de gestion gouvernementale axée sur les résultats, prévu dans la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Les nouveaux mécanismes de contrôle et les produits rendus publics, tels les plans stratégiques, les déclarations de services et les rapports annuels de gestion, témoignent d'une volonté de mettre en valeur les interventions de l'État et de permettre aux parlementaires et au public de mieux comprendre l'utilisation des fonds publics.

### Objectif 11.1 D'ici à mars 2002, développer un ensemble complet d'indicateurs de résultats de même qu'un tableau de bord permettant le suivi des objectifs stratégiques

Indicateur

#### MISE EN PLACE DES INDICATEURS DE RÉSULTATS ET DU TABLEAU DE BORD À LA DATE PRÉVUE

Nombre d'indicateurs du <i>Plan stratégique 2001-2004</i> intégrés au tableau de bord	36
---	----

La Loi sur l'administration publique, adoptée par l'Assemblée nationale en mai 2000, est venue confirmer les préoccupations des gestionnaires et des employés à l'égard de la qualité des services offerts aux citoyens et a permis de pousser plus à fond le processus de reddition de comptes interne et externe. L'engagement pris à cet égard par le Ministère dans le *Plan stratégique 2001-2004* pour la période 2001-2002 a trait à la conception de l'instrumentation requise pour s'assurer que tous les objectifs présentés dans le plan stratégique se traduisent par des actions concrètes à tous les niveaux de l'organisation et que les résultats de ces actions soient connus.

Ainsi, des « fiches indicateurs » servant à documenter chacun des indicateurs en lien avec ces objectifs stratégiques ont été élaborées en collaboration avec les différents secteurs du Ministère. Une démarche structurée de suivi des résultats ainsi qu'un tableau de bord de gestion ont été mis en œuvre de façon à recueillir l'information et à présenter une vision globale de la performance du Ministère dans l'atteinte de ses résultats. Le *Tableau de bord du suivi de la planification stratégique 2001-2004* a été approuvé officiellement par les autorités du Ministère à l'hiver de 2002. Les employés du Ministère y ont accès en versions papier et électronique.

## 2.2 Les résultats au regard des exigences législatives et gouvernementales en vigueur

### **La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration**

Le comité permanent d'application de la *Politique linguistique du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration* relève de la sous-ministre et est composé, notamment, de représentants des directions responsables (approvisionnement, communications et technologies de l'information). En 2001-2002, il y a eu publication de 46 chroniques linguistiques à l'intention des employés dans l'intranet ministériel. Le Ministère est membre du Comité d'orientation de l'intranet linguistique de l'Administration, sous la responsabilité de l'Office de la langue française. La mandataire ministérielle de l'application de la Charte de la langue française a traité une plainte de l'Office de la langue française ayant trait à la langue de courriel.

### **Le Programme d'accès à l'égalité en emploi**

Diverses actions ont été poursuivies au regard de l'application du *Programme d'accès à l'égalité en emploi*. Ces actions visaient notamment à atteindre un taux d'embauche de 25 % chez les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones, et ce, pour chaque statut d'emploi, soit régulier, occasionnel et étudiant stagiaire. À cette fin, le Ministère a offert un soutien aux gestionnaires au moment du processus de dotation. L'objectif gouvernemental leur a d'abord été rappelé et ils ont reçu des attentes signifiées à cet égard. À la fin de l'année financière, un rapport annuel comportant une analyse de la situation et des recommandations a été soumis aux autorités du Ministère. Des consultations auprès de gestionnaires ont été réalisées afin de connaître leur expérience de gestion en accueil et en intégration en emploi de personnes membres de groupes cibles et de recueillir leurs suggestions afin de bonifier les actions ministérielles.

Ces actions ont permis l'embauche de 94 personnes membres des groupes cibles sur 529 entre le 1<sup>er</sup> avril 2001 et le 31 mars 2002, pour une représentation de 18 %; 93 personnes étaient issues des communautés culturelles et une personne était anglophone. L'objectif n'a pas été atteint, notamment en raison de la priorité accordée à la régularisation du personnel occasionnel qualifié par suite des concours réservés. Pour ce qui est des étudiants stagiaires, l'objectif a été dépassé. Des efforts seront consentis, au cours du prochain exercice, afin d'atteindre l'objectif de taux d'embauche de 25 % dans toutes les catégories.

### **Le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels**

Par suite de l'adoption, en mai 1999, du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* et afin d'assurer le respect des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le cadre de ses activités courantes, le Ministère s'est doté d'un plan d'action ministériel axé sur trois grandes priorités d'action :

- La sensibilisation et la formation du personnel;
- La vérification du niveau de protection des renseignements personnels détenus par le Ministère;
- La révision des politiques, des directives et des procédures ministérielles relatives à la protection des renseignements personnels.

L'importance accordée à chacune de ces priorités s'est traduite par un engagement ministériel d'inclure la confidentialité et la protection des renseignements personnels dans l'un des objectifs visés à la fois par la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* et par le *Plan stratégique 2001-2004* (voir l'objectif 6.2).

En 2001-2002, tel que le prévoit le Plan d'action gouvernemental, un diagnostic interne sur la conformité des profils d'accès aux renseignements personnels avec les exigences de la Loi sur l'accès a été effectué. Le fichier informatique choisi est le fichier de gestion des dossiers d'immigration et d'intégration. Le Secrétariat général, en appui à la responsable ministérielle de la protection des

renseignements personnels, a continué d'assurer un rôle conseil auprès des différents secteurs du Ministère et de valider la conformité des opérations ministérielles en matière d'accès, de collecte, d'utilisation, de conservation et de communication des renseignements personnels.

La révision des politiques, des directives et des procédures ministérielles relatives à la gestion de la protection des renseignements personnels sera effectuée en 2002-2003 afin de les mettre à jour, le cas échéant, de les intégrer à une politique générale de protection et de sécurité et de les diffuser.

### **L'éthique**

À l'automne de 2001, le Ministère a nommé la directrice des ressources humaines répondante ministérielle en matière d'éthique et a constitué un comité d'éthique présidé par la sous-ministre et composé de gestionnaires des divers secteurs. Le comité d'éthique proposera une démarche en matière d'éthique et élaborera un plan d'action visant la sensibilisation et la formation du personnel.

### **L'évaluation de programmes**

En 2001-2002, les principales évaluations ou analyses entreprises ou réalisées ont porté sur les sujets suivants :

- La grille de sélection des travailleurs (en cours de réalisation);
- La francisation des immigrants;
- Le système d'accueil téléphonique des services à la clientèle du Ministère (rapport de suivi);
- La campagne publicitaire sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics;
- Le site Internet d'Immigration-Québec;
- Le service intégré de changement d'adresse (travaux poursuivis en 2002-2003);
- Le Portail du gouvernement du Québec (en cours de réalisation).

# PARTIE 3

## **La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens**



<b>3.1 Les délais d'attente et de traitement des demandes faites par les citoyens</b> .....	58
<b>LES SERVICES D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS</b> .....	58
■ Service de renseignements .....	58
■ Parrainage familial et délivrance du certificat de sélection .....	59
■ Parrainage collectif de réfugiés et sélection d'un réfugié visé par un parrainage collectif .....	60
■ Validation d'une offre d'emploi et sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré .....	60
■ Accueil en aéroport, première entrevue d'aide à l'établissement et référence à un service ministériel .....	61
■ Francisation .....	63
■ Avis d'équivalence d'études .....	64
<b>L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE</b> .....	64
■ Service de renseignements de Communication-Québec .....	64
■ Les Publications du Québec .....	65
<b>LES SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL</b> ....	66
■ Service de renseignements .....	66
■ Inscription au registre de l'état civil et délivrance d'un certificat .....	66
■ Traitement des requêtes de changement de nom ou de mention du sexe .....	68
<b>LES SERVICES RELATIFS AUX PENSIONS ET AUX COUVERTURES SOCIALES À L'ÉTRANGER</b> .....	68
■ Demandes de pension étrangère et de certificat d'assujettissement .....	68
<b>LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES CONTESTATIONS DE DÉCISION</b> .....	69
<b>3.2 La qualité des services au Ministère, en 2001-2002, c'est aussi...</b> .....	70



Publiée en avril 2001, la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* présente les principaux services offerts par le Ministère ainsi que divers engagements concernant leur qualité. La courtoisie, l'empressement et la compétence du personnel, l'équité et la confidentialité des renseignements concernant les citoyens sont des qualités privilégiées par le Ministère. L'accessibilité compte également parmi ses priorités. À cet égard, on retrouve dans la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* des engagements relatifs aux délais d'attente ou de traitement des demandes, à la diversité des modalités d'accès et à la diffusion des heures d'ouverture des bureaux ainsi que leurs adresses.

Divers mécanismes sont en place pour effectuer le suivi de ces engagements et permettre de présenter, pour l'exercice 2001-2002, des résultats chiffrés pour bon nombre d'entre eux, plus particulièrement ceux ayant trait aux délais d'attente ou de traitement

des demandes. Plusieurs de ces résultats ont été établis sur la base de données recueillies systématiquement. D'autres sont cependant le fruit d'observations, de vérifications ponctuelles ou d'estimations faites par le personnel en lien direct avec les clientèles. Par conséquent, ces résultats comportent des limites sur le plan méthodologique. Bien qu'ils fournissent une image de la qualité des services au Ministère pour le dernier exercice financier, ils doivent donc être considérés comme étant approximatifs.

Cette section présente d'abord les résultats sur les délais d'attente ou de traitement des demandes selon les grandes catégories de services : immigration et intégration des immigrants, information gouvernementale, état civil ainsi que pensions et couverture sociale à l'étranger. Diverses améliorations apportées à la qualité des services sont ensuite présentées de même que les résultats de la mesure de la satisfaction de certaines clientèles.

## 3.1 Les délais d'attente et de traitement des demandes faites par les citoyens

### Les services d'immigration et d'intégration des immigrants

#### Service de renseignements

##### Engagement

##### DEMANDES FORMULÉES PAR TÉLÉPHONE

Réponse dans un délai maximal de :

✓ 2 minutes

Le service de renseignements sur les programmes d'immigration et d'intégration des immigrants est offert dans les carrefours d'intégration, selon diverses modalités d'accès : téléphone, comptoir, courrier, courriel et télécopieur. Les demandes de renseignements des quatre carrefours d'intégration de l'île de Montréal sont centralisées à la Direction régionale de Montréal (DRM)<sup>39</sup>.

<sup>39</sup> Les renseignements sur les programmes d'immigration et d'intégration de l'île de Montréal sont accessibles par téléphone au (514) 864-9191 et par courriel à l'adresse [renseignements.DRM@mrci.gouv.qc.ca].

En 2001-2002, les préposés du Service des renseignements téléphoniques de la DRM ont répondu à 178 939 appels, ce qui représente une augmentation de 24 % par rapport à 2000-2001. Le temps d'attente moyen a été de 1 minute 13 secondes en 2001-2002, comparativement à 1 minute 56 secondes en 2000-2001. Précisons que 50 % des appels en attente ont reçu une réponse dans un délai variant entre 0 et 12 secondes. Au total, 78 % des appels en attente ont obtenu une réponse dans un délai maximal de 2 minutes, comparativement à 67 % en 2000-2001. Par ailleurs, le nombre d'appels rejetés<sup>40</sup> est passé de 154 020 en 2000-2001 à 30 794 en 2001-2002, une diminution de 80 %. À l'extérieur de Montréal, le temps d'attente a généralement été de moins de 2 minutes.

## Engagement

### DEMANDES FORMULÉES PAR COURRIEL ET PAR COURRIER

Réponse ou accusé de réception précisant le délai de réponse dans un délai maximal de :

- ✓ 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande (au Québec)
- ✓ 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande (à l'étranger)

Le personnel de la DRM a traité 8 023 demandes transmises par courriel et 286 demandes transmises par courrier au cours de l'exercice 2001-2002. Le délai de réponse est estimé à 3 jours ouvrables pour les courriels et à 5 jours ouvrables pour les courriers. Dans les autres régions, les réponses par ces deux moyens de communication ont généralement été acheminées en moins de 10 jours ouvrables. Quant aux données relatives aux délais de réponse pour les demandes transmises à l'étranger, elles ne sont pas disponibles.

59

## Parrainage familial et délivrance du certificat de sélection

## Engagement

### DÉCISION CONCERNANT UN PARRAINAGE FAMILIAL ET DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT DE SÉLECTION DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 20 jours ouvrables (sans évaluation financière)
- ✓ 40 jours ouvrables (avec évaluation financière)

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie de la famille. Le garant doit alors s'obliger envers le gouvernement à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement. Sauf dans les cas où l'engagement est souscrit en faveur du conjoint et des enfants à charge âgés de moins de 19 ans et non mariés, les demandes de parrainage familial font l'objet d'une évaluation financière. Le certificat de sélection du Québec est délivré aussitôt que la décision sur le parrainage est rendue.

Au total, 8 861 demandes ont été examinées en 2001-2002, soit 89 de plus qu'en 2000-2001. Les demandes ne nécessitant pas d'évaluation financière ont fait l'objet d'une décision définitive dans un délai moyen de 28 jours ouvrables; celui-ci a été de 33 jours pour celles exigeant une évaluation financière<sup>41</sup>.

40 Un appel rejeté est un appel qui se solde par une tonalité d'occupation ou qui n'obtient aucune réponse.

41 Ces délais sont calculés à partir du moment où les dossiers sont complets, c'est-à-dire que les demandes d'engagement sont dûment remplies, signées, datées et accompagnées des droits exigibles ainsi que de tous les documents requis.

## Parrainage collectif de réfugiés et sélection d'un réfugié visé par un parrainage collectif

### Engagement

#### DÉCISION CONCERNANT UN PARRAINAGE COLLECTIF PRISE DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 5 jours ouvrables (avec entente-cadre)
- ✓ 10 jours ouvrables (sans entente-cadre)

Le *Programme québécois de parrainage collectif* a pour objectif de permettre à la population du Québec de manifester activement sa solidarité envers les personnes en situation de détresse à l'étranger, en s'engageant à faciliter leur intégration et à assumer, pendant un an, les frais liés à leur établissement au Québec. Un organisme qui a déjà assumé avec succès des parrainages collectifs, qui compte souscrire plusieurs engagements par année et qui démontre être en mesure de le faire, peut signer avec le Ministère une entente-cadre de parrainage collectif.

Un total de 265 demandes d'engagement ont été traitées en 2001-2002, soit un niveau similaire à celui de 2000-2001. Environ la moitié de ces demandes ont été traitées dans la région métropolitaine de Montréal (incluant Laval et Longueuil). Dans cette région, les demandes présentées par un organisme ayant une entente-cadre avec le Ministère ont fait l'objet d'une décision dans un délai moyen de 2 jours ouvrables; pour les demandes requérant préalablement une entente-cadre, ce délai a été de 9 jours ouvrables. Ailleurs au Québec, toutes les demandes (avec ou sans entente-cadre) ont été traitées en moins de 5 jours ouvrables<sup>42</sup>.

### Engagement

#### DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC À UN RÉFUGIÉ VISÉ PAR UN PARRAINAGE COLLECTIF DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 6 mois

En 2001-2002, les personnes visées par un parrainage collectif ont reçu leur certificat de sélection du Québec dans un délai moyen de huit mois et demi (255 jours). Ce délai inclut certaines étapes qui relèvent de la responsabilité du gouvernement fédéral, notamment la reconnaissance du statut de réfugié.

## Validation d'une offre d'emploi et sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré

### Engagement

#### VALIDATION D'UNE OFFRE D'EMPLOI EFFECTUÉE DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 5 jours ouvrables (offre d'emploi temporaire)
- ✓ 10 jours ouvrables (offre d'emploi assuré)

42 Ibid. 41.

La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsque aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. La validation d'une offre d'emploi assuré requiert une attention particulière si on considère le caractère permanent des emplois à doter et la nécessité de ne pas causer un préjudice aux travailleurs locaux. À cet effet, le Ministère procède à des vérifications portant sur les efforts de recrutement effectués au Québec par les employeurs. Dans plusieurs cas, il effectue aussi, selon les disponibilités de l'employeur, une visite sur les lieux prévus de travail.

En 2001-2002, 5 775 offres d'emploi temporaire et 259 offres d'emploi assuré ont été examinées sur l'île de Montréal. Le délai moyen de traitement de ces demandes de validation a été de 4 jours ouvrables pour les offres d'emploi temporaire et de 15 jours ouvrables pour les offres d'emploi assuré. Dans les autres régions, les quelque 4 000 offres d'emploi temporaire ayant été examinées ont fait l'objet d'une décision dans les délais prévus de 5 jours ouvrables. Les délais ont également été respectés pour la très grande majorité des 130 offres d'emploi assuré ayant été traitées.

## Engagement

### DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC À UN CANDIDAT VISÉ PAR UNE OFFRE D'EMPLOI ASSURÉ DANS UN DÉLAI DE :

✓ 3 mois

Le délai moyen entre la validation d'une offre d'emploi assuré et la délivrance du certificat de sélection du Québec a été de 5 mois et demi (166 jours) en 2001-2002. Quoique près de la moitié des dossiers aient été examinés en moins de 3 mois, les demandes de candidats résidant dans certaines régions où les missions de sélection sont moins fréquentes, l'Asie et l'Europe de l'Est notamment, augmentent considérablement le temps d'attente.

61

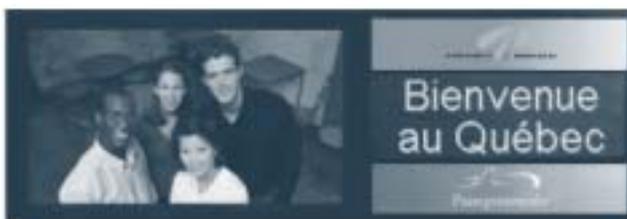
## Accueil en aéroport, première entrevue d'aide à l'établissement et référence à un service ministériel

### Engagement

#### ACCUEIL À L'AÉROPORT DANS UN DÉLAI DE :

✓ Accès immédiat (aucun délai)

Le Ministère accueille les nouveaux arrivants dans les aéroports de Montréal. À cette occasion, les agents d'accueil leur font connaître les différents services du Ministère et leur fixent un rendez-vous au carrefour d'intégration – celui desservant la région de destination de la personne – pour une entrevue d'aide à l'établissement ou pour une session d'information sur les premières démarches d'établissement. Ils leur transmettent aussi des renseignements utiles pour répondre à leurs besoins immédiats et leur remettent la pochette d'information *Bienvenue au Québec*.



En 2001-2002, un total de 27 055 personnes ont été accueillies par le Ministère immédiatement à leur arrivée à l'aéroport. Les horaires ont été réaménagés, en 2001-2002, pour assurer une réponse prompte, même aux heures d'affluence. À Dorval, le service est offert au moins 13 heures par jour, 365 jours par année, afin de couvrir la presque totalité des arrivées. Lorsqu'un vol est retardé, les bureaux du Ministère demeurent ouverts au-delà des heures habituelles. À Mirabel, des équipes sont en place au moment des arrivées.

## Engagement

### PREMIÈRE ENTREVUE D'AIDE À L'ÉTABLISSEMENT DANS UN DÉLAI DE :

✓ 5 jours ouvrables

Les nouveaux arrivants peuvent obtenir, dans les carrefours d'intégration, des renseignements sur divers sujets utiles à leur établissement au Québec. Parmi les sujets abordés, mentionnons les démarches à entreprendre pour obtenir les cartes d'assurance maladie et d'assurance sociale ou pour trouver un logement, les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services offerts par le Ministère (inscription à un programme d'apprentissage du français, évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, etc.) ou par d'autres organismes.

Une entrevue personnalisée d'aide à l'établissement est offerte aux nouveaux arrivants non francophones et aux francophones ne pouvant être rejoints par une session de groupe. Les membres de leur famille qui les accompagnent assistent généralement à l'entrevue. Les nouveaux arrivants francophones, pour leur part, sont invités à participer à une session d'information de groupe portant sur le même thème, soit les premières démarches d'établissement<sup>43</sup>.

Sur l'île de Montréal, 5 687 entrevues ont été réalisées auprès de nouveaux arrivants en 2001-2002 et le délai d'attente moyen a été de 5 jours après leur arrivée à l'aéroport<sup>44</sup>. En ce qui concerne les sessions de groupe, 3 458 personnes s'y sont inscrites et le délai d'attente moyen a été de 6 jours après l'arrivée. À l'extérieur de l'île de Montréal, approximativement 3 000 entrevues ont été réalisées auprès de nouveaux arrivants avec un délai d'attente estimé à 3 jours après leur arrivée. De plus, quelque 1 600 personnes se sont inscrites à une session de groupe, qui a eu lieu, généralement, moins de 10 jours après l'arrivée.

## Engagement

### RÉFÉRENCE À UN SERVICE MINISTÉRIEL DANS UN DÉLAI DE :

✓ 10 jours ouvrables

Divers services d'intégration destinés à des clientèles spécifiques sont offerts par le Ministère. Ainsi, les nouveaux arrivants francophones sont invités à participer à une session de groupe de 16 heures sur les réalités socio-économiques du Québec<sup>45</sup>. Une autre session s'adresse en particulier aux travailleurs autonomes, alors que les immigrants à la recherche d'un emploi et les gens d'affaires peuvent être rencontrés en entrevue individuelle.

43 Il s'agit de la session *Mes premières démarches d'établissement au Québec*.

44 Les résultats quant aux délais présentés pour cet engagement sont des jours civils.

45 Il s'agit de la *Session d'information pour l'intégration socio-professionnelle des immigrants francophones : Les réalités socio-économiques*.

En 2001-2002, à la Direction régionale de Montréal, le délai d'attente moyen a été de 8 jours pour les sessions de groupe destinées aux francophones, de 14 jours pour celles offertes aux travailleurs autonomes, de 2 jours pour les services aux gens d'affaires et de 13 jours pour le conseil à l'emploi<sup>46</sup>. Hors de Montréal, ces sessions ont généralement été données en moins de 10 jours. Celles destinées aux francophones ayant lieu lorsqu'un nombre suffisant de personnes y sont inscrites, le temps d'attente est parfois plus long dans certaines régions et peut aller jusqu'à trois semaines.

## Francisation

### Engagement

**DÉBUT DE LA FORMATION EN FRANCISATION DANS UN DÉLAI :** \_\_\_\_\_

✓ *De 1 à 3 mois après l'inscription, selon la formule d'apprentissage*

Les services d'intégration linguistique en français sont offerts gratuitement par le Ministère et ses partenaires, à temps plein ou à temps partiel. En 2001-2002, 12 638 nouveaux étudiants en ont bénéficié, soit 10 546 pour la Direction régionale de Montréal et 2 092 pour les autres régions.

La personne intéressée à suivre un cours à temps plein est invitée à prendre rendez-vous avec un agent du Ministère dans un carrefour d'intégration ou au bureau d'une direction régionale. L'agent détermine son admissibilité et le parcours de formation qui lui conviendra le mieux. Il procède à son inscription dans un groupe ou met son nom sur une liste d'attente. À la Direction régionale de Montréal, le délai moyen entre l'inscription et le début des cours a été de 1 mois en 2001-2002. Hors de Montréal, le service a aussi été offert dans les délais prévus, sauf dans une région, où le délai a été d'environ 3 mois et demi. En 2002-2003, le Ministère entend améliorer la gestion des prises de rendez-vous et réduire le délai d'attente.

En ce qui concerne les cours à temps partiel, des sessions publiques d'inscription sont offertes partout au Québec par le Ministère et ses partenaires et le délai maximal entre l'inscription et le début des cours est généralement de deux semaines. Quant à l'inscription à la formation en entreprise, elle se fait habituellement sur le lieu du travail une ou deux semaines avant le début du cours.



46 *Ibid.* 44.

## Avis d'équivalence d'études

Engagement

### DÉLIVRANCE D'UN AVIS D'ÉQUIVALENCE D'ÉTUDES DANS UN DÉLAI DE :

✓ 45 jours ouvrables

L'avis d'équivalence d'études est une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec. Il fournit aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux autres organismes intéressés, dont certains ordres professionnels, de l'information sur les diplômes obtenus à l'extérieur du Québec en comparant ceux-ci à des repères scolaires québécois. L'avis est délivré par le Ministère aux personnes qui en font la demande.

Un total de 8 350 avis d'équivalence d'études ont été délivrés par le Ministère en 2001-2002, comparativement à 5 853 en 2000-2001, ce qui représente une augmentation de 43 %. À la Direction régionale de Montréal, 87 % des avis d'équivalence d'études délivrés en 2001-2002 ou des décisions rendues à cet effet l'ont été en moins de 45 jours ouvrables. Dans les autres régions, la proportion d'avis délivrés ou de décisions rendues dans les 45 jours est plus élevée et atteint 100 % dans au moins trois régions<sup>47</sup>. Il est à noter que la délivrance d'un avis d'équivalence d'études exige parfois des démarches à l'étranger en vue d'obtenir des renseignements ou des documents supplémentaires et que ces documents peuvent nécessiter une traduction. Ces exigences expliquent le dépassement quelquefois important du délai prévu.

## L'information gouvernementale

### Service de renseignements de Communication-Québec

Engagement

#### DEMANDES FORMULÉES PAR TÉLÉPHONE

Réponse dans un délai maximal de :

✓ 90 secondes

Communication-Québec répond aux demandes de renseignements des citoyens sur les programmes et sur les services du gouvernement du Québec. Ces renseignements peuvent être fournis soit par les services d'accueil dans l'un des 25 bureaux de Communication-Québec, soit par les services de renseignements téléphoniques et de réponse aux courriers électroniques.

En 2001-2002, Communication-Québec a répondu à un total de 773 500 demandes de renseignements sur les programmes et sur les services des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, dont 611 828 demandes par téléphone (79 %). La mise en place, en mai 2000, pour la région métropolitaine de Montréal, d'un réseau permettant de mieux répartir les appels de cette

47 Il s'agit de la Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec, de la Direction régionale de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec et de la Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

région a permis de porter le taux de rejet<sup>48</sup> de 41 % en 2000-2001 à 12 % en 2001-2002. Le taux d'abandon<sup>49</sup> des appels en attente, pour cette région populeuse, est quant à lui passé de 10 % à 8 % au cours de la même période. Quant à la proportion d'appels en attente traités dans un délai de 90 secondes, dans cette même région, elle a été de 83 % en 2001-2002, comparativement à 85 % en 2000-2001. Les autres données disponibles sur le délai d'attente proviennent de la région de la Capitale-Nationale : le délai d'attente moyen a été de 26 secondes en 2001-2002.

## Engagement

### DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES PAR INTERNET

Réponse ou accusé de réception personnalisé précisant le délai de réponse dans un délai maximal de :

✓ 1 jour ouvrable

Le personnel de Communication-Québec traite tous les courriels adressés au Portail gouvernemental, aux portails régionaux ainsi qu'au site Internet de Communication-Québec. Il répond aux demandes de renseignements ou redirige les courriels vers les personnes ou les services appropriés. En 2001-2002, un total de 15 322 courriels ont été traités, dont 11 666 (76 %) directement par le personnel de Communication-Québec. Ce volume représente une moyenne mensuelle de 1 275 courriers électroniques et une augmentation de 120 % comparativement à 2000-2001.

Tous les courriels font l'objet d'un accusé de réception automatisé dans un délai d'environ une minute après leur réception. Les demandes font l'objet d'une réponse ou sont redirigées dans un délai maximal de 1 jour ouvrable. Lorsque la demande exige des recherches qui excèdent ce délai, un accusé de réception personnalisé indiquant qu'elle est en traitement est transmis à l'internaute.

65

## Les Publications du Québec

## Engagement

### RÉPONSE À UNE COMMANDE DE PUBLICATION DANS UN DÉLAI DE :

✓ 1 jour ouvrable ou moins

Les Publications du Québec éditent et commercialisent une grande variété de produits des ministères et des organismes gouvernementaux, tels que des livres grand public et spécialisés, des cédéroms ou des produits Internet. L'équipe d'édition et de production de cette maison d'édition gouvernementale, son réseau de distribution et son service de vente permettent de rendre l'information gouvernementale accessible partout au Québec. En 2001-2002, plus de 31 000 commandes ont été acheminées aux Publications du Québec par téléphone, courriel, courrier ou par l'entremise d'une librairie partenaire. Toutes les commandes ont été transmises au centre de distribution dans un délai maximal de 1 jour ouvrable. Ce résultat est similaire à celui de 2000-2001.

48 Un appel rejeté est un appel qui se solde par une tonalité d'occupation ou qui n'obtient aucune réponse.

49 Un appel abandonné est un appel qui a été placé en attente et où le demandeur raccroche après avoir attendu un certain temps.

### Service de renseignements

#### Engagement

#### DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FORMULÉES PAR TÉLÉPHONE

Réponse dans un délai maximal de :

- ✓ 90 secondes

En 2001-2002, le Centre d'appels du Directeur de l'état civil<sup>50</sup> a reçu 1 335 987 demandes de renseignements téléphoniques sur les produits et services offerts ou sur le traitement des demandes<sup>51</sup>. Ce volume est étroitement lié à l'accroissement du nombre de demandes de certificat de naissance résultant du resserrement des mesures de sécurité prises afin de protéger l'identité des citoyens. Les efforts fournis en vue de recruter rapidement des préposés aux renseignements, par suite des événements du 11 septembre 2001, n'ont pas permis de réduire le temps d'attente moyen de 4 minutes 48 secondes pour l'exercice financier 2001-2002. Le recrutement et la formation de personnel supplémentaire ont toutefois été complétés depuis, ce qui devrait réduire considérablement le délai d'attente en 2002-2003.

#### Engagement

#### DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FORMULÉES PAR COURRIEL

Réponse ou accusé de réception précisant le délai de réponse dans un délai maximal de :

- ✓ 10 jours ouvrables

En 2001-2002, sur une période de 11 mois, 11 228 demandes de renseignements ont été adressées au Directeur de l'état civil par courriel<sup>52</sup>. Le délai de réponse maximal a presque toujours été respecté, sauf pendant les périodes d'achalandage, lesquelles ont été plus nombreuses à partir de septembre 2001.

### Inscription au registre de l'état civil et délivrance d'un certificat

#### Engagement

#### INSCRIPTION AU REGISTRE DE L'ÉTAT CIVIL DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 5 jours ouvrables (décès)
- ✓ 15 jours ouvrables (mariage)
- ✓ 20 jours ouvrables (naissance)

50 Le Centre d'appels du Directeur de l'état civil peut être joint à Québec au (418) 643-3900 et à Montréal au (514) 864-3900. Ailleurs, on compose, sans frais, le 1 800 567-3900.

51 Ce chiffre inclut les appels reçus par le système de réponses vocales interactives.

52 Les demandes de renseignements par courriel sont faites à l'adresse [etatcivil@dec.gouv.qc.ca].

En 2001-2002, 72 096 naissances et 54 948 décès ont été inscrits au registre de l'état civil, ce qui représente des augmentations respectives de 1 % et de 2 % comparativement à 2000-2001. Un total de 21 886 mariages ont également été inscrits, soit une diminution de 12 % par rapport à 2000-2001. Les inscriptions au registre ont été faites de façon continue tout au long de l'année et les délais de traitement prévus ont généralement été respectés. À cet égard, des résultats chiffrés seront disponibles en 2002-2003.

## Engagement

### DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 4 jours ouvrables (naissance)
- ✓ 5 jours ouvrables (mariage, décès)

Les demandes de certificats de naissance, de mariage et de décès peuvent être présentées par la poste, par télécopieur ou au comptoir à l'un ou l'autre des bureaux du Directeur de l'état civil à Montréal et à Québec<sup>53</sup>.

Au cours de 2001-2002, le Directeur de l'état civil a délivré 727 875 certificats, ce qui représente une hausse de 31 % comparativement à 2000-2001. Les certificats de naissance comptent pour 87 % et leur nombre est passé de 470 465 en 2000-2001 à 636 335 en 2001-2002. Cette augmentation de 35 % a été particulièrement importante au cours du deuxième trimestre de l'exercice, le volume quotidien de demandes étant passé de 2 000 en septembre 2001 à 4 000 en avril 2002.

En raison d'un changement au système informatisé de gestion, les données concernant les délais de délivrance des certificats sont disponibles seulement depuis juin 2001<sup>54</sup>. Les délais moyens, pour la période de juin 2001 à mars 2002, ont été de 5 jours ouvrables pour la délivrance des certificats de naissance et de 7 jours ouvrables pour les certificats de mariage et de décès. La très forte augmentation de la demande et les contrôles mis en place ont ralenti considérablement le rythme de délivrance des certificats à partir de décembre 2001. La désignation du Directeur de l'état civil comme seule autorité pouvant délivrer un certificat de naissance pour l'obtention d'un passeport auprès du gouvernement fédéral a occasionné une hausse rapide de la demande et, par conséquent, des délais de délivrance se situant autour de 12 jours ouvrables à un certain moment. La population a été informée de ces délais supplémentaires et des employés occasionnels ont été embauchés pour répondre aux besoins. Des mesures additionnelles seront prises pour la période 2002-2003 afin de réduire les délais.

## Engagement

### DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT EN URGENCE DANS UN DÉLAI DE :

- ✓ 1 jour ouvrable (tarification supplémentaire)

Les citoyens ont accès, dans un contexte d'urgence, à un traitement accéléré pour la délivrance de leur certificat de naissance. Au total, 118 385 demandes urgentes ont été traitées en 2001-2002, comparativement à 71 614 en 2000-2001. Il s'agit d'une augmentation de 65 %. Le délai moyen de délivrance d'un certificat en traitement accéléré, excluant le délai de transmission, a été de 1 jour

53 Par suite des événements du 11 septembre 2001, il n'est plus possible d'acheminer une demande de certificat de naissance, de mariage ou de décès par Internet.

54 Le système informatique M-126 (registre de l'état civil), lequel supportait notamment l'inscription, a été remplacé en mai 2001. Le nouveau système permettra, dès 2002-2003, de fournir des données annuelles complètes aux fins du suivi des engagements du Ministère.

ouvrable de juin à décembre 2001. De janvier à mars 2002, ce délai a cependant augmenté graduellement à 3 jours ouvrables. Tout comme les délais relatifs aux demandes régulières, ceux des demandes en urgence ont connu une augmentation importante par suite du resserrement des mesures de sécurité. Pour la période de juin 2001 à mars 2002, le délai moyen a été de 1,5 jour ouvrable. Il est à noter que les modifications au processus de délivrance des certificats en urgence, notamment l'exigence de justifier sa demande, ont eu pour effet de modifier l'engagement du Ministère à l'égard de ce délai, maintenant de 3 jours ouvrables.

## Traitement des requêtes de changement de nom ou de mention du sexe

Engagement

### TRAITEMENT DES REQUÊTES DANS UN DÉLAI DE :

✓ 120 jours ouvrables

Le Directeur de l'état civil a le pouvoir d'autoriser les personnes qui le souhaitent à changer de nom ou de mention du sexe. Toute demande à cet effet est adressée par écrit au Directeur de l'état civil.

En 2001-2002, 1 696 requêtes en changement de nom ont été présentées et le délai moyen de traitement a été de 115 jours ouvrables. Quatorze requêtes en changement de mention du sexe ont aussi été présentées et le délai a été respecté dans tous les cas.

## Les services relatifs aux pensions et aux couvertures sociales à l'étranger

### Demandes de pension étrangère et de certificat d'assujettissement

Engagement

### PRÉPARATION DE LA DEMANDE DE PENSION ÉTRANGÈRE ET TRANSMISSION DU DOSSIER À L'ÉTRANGER DANS UN DÉLAI DE :

✓ 10 jours ouvrables, à compter de la réception des renseignements requis

Les résidents québécois ayant cotisé à un ou à plusieurs régimes de sécurité sociale étrangers peuvent avoir droit à une pension étrangère – pensions de retraite, d'invalidité et de survie<sup>55</sup> – grâce aux ententes de sécurité sociale que le Québec a conclues avec certains pays<sup>56</sup>. Le Ministère assiste les personnes dans leurs démarches visant à obtenir une pension de l'un de ces pays, fait parvenir les formulaires requis à l'étranger et intervient, si cela est nécessaire, auprès du pays concerné pour faire reconnaître les droits du demandeur.

55 Certaines ententes couvrent aussi les domaines de l'assurance maladie et hospitalisation, des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que des allocations familiales.

56 Les pays avec lesquels de telles ententes ont été signées sont les suivants : Allemagne, Autriche, Barbade, Chili, Chypre, Croatie, Danemark, Dominique, États-Unis, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Jamaïque, Luxembourg, Malte, Norvège, Philippines, Portugal, Sainte-Lucie, Slovénie, Suède, Suisse et Uruguay.

En 2001-2002, 4 316 demandes ont été traitées par le Ministère et transmises à l'étranger. Le délai moyen a été de 8 jours ouvrables<sup>57</sup>.

## Engagement

### **DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT D'ASSUJETTISSEMENT EN VUE D'UNE COUVERTURE SOCIALE À L'ÉTRANGER DANS UN DÉLAI DE :**

- ✓ *10 jours ouvrables, à compter de la réception des renseignements requis*

Le Ministère délivre des certificats d'assujettissement au nom d'employés détachés temporairement, par des entreprises québécoises, dans un pays ayant conclu une entente de sécurité sociale avec le Québec. De tels certificats permettent aux entreprises de continuer à verser les cotisations québécoises de sécurité sociale, tout en étant exemptées de verser les cotisations correspondantes au régime du pays de détachement. Ces dispositions permettent aux entreprises de réaliser des économies substantielles. En 2001-2002, 2 473 certificats d'assujettissement ont été délivrés et les demandes ont généralement été traitées en moins de 10 jours.

## Le traitement des plaintes et des contestations de décision

## Engagement

### **TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ DE NATURE GÉNÉRALE DANS UN DÉLAI DE :**

- ✓ *5 jours ouvrables*

Le Bureau de l'amélioration de la qualité reçoit les commentaires, les suggestions ou les plaintes des citoyens. En collaboration avec les gestionnaires, il contribue à améliorer les façons de faire et, au besoin, à apporter les correctifs requis. La marche à suivre recommandée au citoyen est de faire part de ses préoccupations, dans un premier temps, au responsable du service en cause. S'il n'obtient pas satisfaction, il est invité à communiquer avec le Bureau de l'amélioration de la qualité par téléphone, en personne ou par écrit<sup>58</sup>. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité et de façon impartiale.

En 2001-2002, un total de 388 plaintes et contestations ont été formulées auprès du Bureau de l'amélioration de la qualité, comparativement à 141 en 2000-2001. Cette hausse s'explique essentiellement par l'allongement des délais de délivrance des certificats de naissance. L'augmentation des plaintes concernant le Directeur de l'état civil doit cependant être mise en contexte compte tenu du nombre de demandes de certificats de naissance (727 875) reçus au cours de l'exercice.

En 2001-2002, le délai moyen de traitement des plaintes a été de 2 jours. Il était de 10 jours au cours du premier semestre de 2000-2001 et de 5 jours durant le second semestre de ce même exercice.

57 Ces délais sont calculés à partir du moment où les dossiers sont complets, c'est-à-dire que les demandes sont dûment remplies, signées, datées et accompagnées de tous les documents requis.

58 Les coordonnées du Bureau de l'amélioration de la qualité sont les suivantes : région de Montréal (514) 873-9945, ailleurs au Québec : 1 800 771-0464, télécopieur : (514) 873-1810, courriel : [qualite@mrci.gouv.qc.ca].

**TRAITEMENT D'UNE CONTESTATION DE DÉCISION DANS UN DÉLAI DE :**

✓ 25 jours ouvrables

Le délai moyen de traitement des contestations de décision a été de 30 jours au cours du premier semestre de 2001-2002 et de 13 jours durant le second. Ces délais sont similaires à ceux de 2000-2001.

En plus de recevoir et de traiter les plaintes et les contestations de décision, le Bureau de l'amélioration de la qualité entend adopter une approche proactive en 2002-2003 et solliciter les commentaires et les suggestions de la clientèle de façon à mieux connaître ses besoins et ses attentes.

## 3.2 La qualité des services au Ministère, en 2001-2002, c'est aussi...

### DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES...

- Des services d'immigration qui seront mieux adaptés aux besoins des diverses clientèles par la préparation d'une réforme majeure du secteur Immigration du Ministère, notamment en spécialisant les directions générales par types de clientèles (immigration économique, immigration sociale et humanitaire);
- Des services d'intégration des immigrants de plus en plus près des milieux de vie par la consolidation des carrefours d'intégration sur l'île de Montréal et le regroupement, à une même adresse, des services d'intégration et de francisation dans les autres régions<sup>59</sup>;
- Des lieux de formation en francisation de plus en plus nombreux et diversifiés par la consolidation de la réforme de l'offre de service en francisation à temps plein et l'ajout de nouveaux partenaires (établissements d'enseignement et organismes communautaires);
- Des conditions facilitant la fréquentation des cours de français à temps partiel grâce à l'entrée en vigueur d'un programme d'aide financière pour les clients de ces services, à la redéfinition – complétée en avril 2002 – de l'offre de service en partenariat avec les organismes communautaires et à l'expérimentation de cours à temps partiel dans les cégeps;
- Des modes d'accès à l'information gouvernementale de plus en plus diversifiés, notamment par la disponibilité de plus en plus complète de cette information en format électronique;
- La recherche d'information gouvernementale dans Internet rendue plus facile par la mise en ligne du *Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec* et d'un premier portail régional (Saguenay-Lac-Saint-Jean);
- Un accès élargi aux produits des Publications du Québec par l'implantation du programme *Librairies partenaires*;
- De multiples sources d'information quant aux adresses et aux heures d'ouverture des bureaux de Communication-Québec, notamment dans les pages bleues des annuaires téléphoniques, les documents promotionnels, la messagerie enregistrée et le site Internet;

59 Des carrefours d'intégration regroupant l'ensemble des services ont vu le jour à Gatineau et à Laval en 2001-2002.

- Un formulaire de demande de certificat et de copie d'acte de l'état civil plus convivial et une gestion en rendant la délivrance plus sécuritaire;
- La prolongation, jusqu'à 18 heures, des heures d'ouverture du Centre d'appels du Directeur de l'état civil et la diffusion de ces heures d'ouverture.

#### UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE LA COMPÉTENCE, DE LA COURTOISIE ET DE L'EMPRESSEMENT DU PERSONNEL...

##### Un personnel qualifié grâce à diverses activités de formation, notamment :

- La formation intensive des nouveaux employés des services d'immigration et d'intégration en contact direct avec la clientèle, par exemple les professeurs de français, les conseillers affectés à la sélection des immigrants à l'étranger et les préposés aux renseignements;
- La formation intensive suivie d'une période de parrainage pour tous les nouveaux préposés aux renseignements de Communication-Québec;
- La participation, à l'été et à l'automne de 2001, des employés de première ligne du Directeur de l'état civil à une session de formation portant sur le service à la clientèle en matière de courtoisie, d'empressement, d'équité et de professionnalisme.

##### Des outils de travail permettant de fournir des renseignements fiables, par exemple :

- La mise à jour régulière des fiches d'information servant à consigner les renseignements donnés par les employés de Communication-Québec sur les programmes et les services offerts par les ministères et les organismes;
- La mise à jour régulière des fiches de renseignements relatives à l'état civil et de l'inventaire des questions et réponses les plus fréquemment posées par les citoyens aux bureaux du Directeur de l'état civil.

##### Des politiques et des actions permettant d'assurer le respect des engagements sur la qualité des services, entre autres :

- La *Politique d'évaluation de la qualité* de Communication-Québec prévoyant que chaque préposé aux renseignements soit évalué au moins une fois par année ou plus fréquemment selon les améliorations et les correctifs à apporter;
- Des exercices de vérification auprès du personnel ayant permis, à diverses reprises au cours de l'année, de s'assurer du respect des engagements de qualité, notamment en ce qui a trait à l'identification du préposé et du nom du service auquel il appartient.

#### DES RÈGLES, DES NORMES ET DES PROCÉDURES ÉQUITABLES ET CONNUES DES CITOYENS...

- Une diffusion rapide des nouvelles règles et une mise en œuvre efficace des plans d'action qui en découlent, par exemple les règles adoptées pour la délivrance des certificats de naissance et la mise en œuvre de mesures concernant l'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil;
- La révision, par une tierce personne, de toute décision négative ou défavorable prise par le Directeur de l'état civil, la transmission généralement par écrit d'une telle décision de même que de la démarche précise pour le citoyen désirant en appeler de la décision;
- Une *Politique du renseignement* et des *Procédures de communication et de traitement des plaintes* régulièrement révisées à Communication-Québec, selon l'évolution des pratiques gouvernementales et des technologies.

## LA SAUVEGARDE DU CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES DÉMARCHES QUI CONCERNENT LES CITOYENS...

- Un personnel sensibilisé, formé et engagé en ce qui concerne la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- La signature, par les employés du Directeur de l'état civil, d'un engagement formel à respecter la confidentialité des données recueillies concernant les citoyens;
- Des mesures administratives permettant de protéger les renseignements personnels de même que des rappels périodiques des politiques, des directives et des procédures gouvernementales et ministérielles en vigueur en cette matière.

## DES CLIENTS SATISFAITS...

- Les clients des services de francisation à temps plein se disent très satisfaits, notamment de la compétence, de la courtoisie et de la rapidité à répondre aux besoins des étudiants de la part des professeurs, des moniteurs et du personnel administratif. Sur une échelle de 1 (insatisfaction) à 4 (satisfaction), l'indice global de satisfaction à cet égard chez la clientèle scolarisée se situe à 3,5<sup>60</sup>. D'autres résultats, en particulier pour la clientèle moins scolarisée, seront disponibles en 2002-2003;
- La clientèle des services de renseignements au téléphone de Communication-Québec se déclare très satisfaite à l'égard de l'accessibilité de ce service (rapidité d'obtention d'une ligne et temps d'attente), du personnel (courtoisie du préposé, attention portée à la demande, facilité à comprendre les explications fournies et connaissance du sujet, facilité à se faire servir en anglais) et, enfin, de la qualité globale du service. Sur une échelle de 1 (insatisfaction) à 10 (satisfaction), les résultats obtenus se situent entre 8,9 et 9,6. Les résultats relatifs à la qualité du service rendu à l'accueil sont semblables, ceux-ci se situant entre 8,1 et 9,7<sup>61</sup>;
- La clientèle des Publications du Québec exprime sa satisfaction à l'égard de la courtoisie du personnel, qualifiée d'excellente par 85 % des répondants et de bonne par les autres. En outre, 99 % des répondants estiment que la compétence des employés est bonne (20 %) ou excellente (79 %) <sup>62</sup>.

60 Enquête réalisée du 9 au 15 octobre 2001 auprès des clientèles de toutes les directions régionales, et ce, dans tous les milieux de formation (carrefours d'intégration, cégeps, universités, commissions scolaires et organismes communautaires). Un questionnaire autoadministré (en ligne ou sur papier) a été utilisé auprès de la clientèle scolarisée, alors que des groupes de discussion ont été réalisés avec la clientèle peu scolarisée et peu alphabétisée.

61 Enquête réalisée au printemps de 2002.

62 Sondage téléphonique tenu auprès de la clientèle des Publications du Québec du 20 février au 6 mars 2002.

# PARTIE 4

## *Les ressources au service des citoyens*



<b>4.1 Les ressources humaines</b> .....	74
■ Les activités de formation .....	75
■ Les activités de soutien, de sensibilisation et de prévention .....	75
<b>4.2 Les ressources budgétaires et financières</b> .....	75
■ Les choix budgétaires .....	75
■ Le budget de dépenses par programme .....	76
■ Le budget d'investissements .....	76
■ Les fonds spéciaux .....	77
■ Le crédit au net .....	77

## 4.1 Les ressources humaines

Pour la période 2001-2002, l'effectif permanent et occasionnel autorisé du Ministère était de 1 589 employés calculés selon l'équivalent temps complet (ETC). Au 31 mars 2002, l'effectif total utilisé a été de 1 503 ETC.

Le tableau 1 présente la répartition de l'effectif autorisé et utilisé selon le programme budgétaire. Aux fins de comparaison, les données de l'exercice précédent sont présentées.

**Tableau 1**

**EFFECTIF AUTORISÉ ET UTILISÉ DU MINISTÈRE, 2001-2002 ET 2000-2001<sup>63</sup>**

	2001-2002		2000-2001	
	Effectif autorisé ETC	Effectif utilisé ETC	Effectif autorisé ETC	Effectif utilisé ETC
<b>Programme 1<sup>64</sup></b> Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	595	588	527	525
<b>Programme 2<sup>65</sup></b> Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	994	915	1 034	972
<b>Total</b>	<b>1 589</b>	<b>1 503</b>	<b>1 561</b>	<b>1 497</b>

L'efficacité de la gestion axée sur les résultats est fondée sur la responsabilisation des personnes à tous les niveaux de l'organisation. Cette responsabilisation se traduit par un ensemble de gestes concrets ayant trait à la reconnaissance de la contribution des employés à l'atteinte des résultats et à une mobilisation de l'ensemble de l'organisation. À cet égard, le Ministère reconnaît que les employés représentent la ressource la plus précieuse et un élément clé de la réussite.

Dans cet esprit, la *Politique ministérielle de développement des personnes* a été élaborée en janvier 2002. Le cadre général des interventions de développement précise six volets : l'entrée en fonction des nouveaux employés, la tâche (gestion et production), les projets ministériels ou gouvernementaux, le soutien à la vie collective et au travail en équipe, le soutien à l'évolution de la carrière et le soutien à la santé des personnes. La Loi favorisant le développement et la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. En 2001, le Ministère a consacré 1,26 % de sa masse salariale comparativement à 1,17 % en 2000, soit une augmentation de 7,7 % par rapport à l'année précédente.

63 Calculé selon l'équivalent temps complet.

64 Le programme 1 *Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité* regroupe les ressources visant à assurer la promotion des droits fondamentaux ainsi que l'exercice des responsabilités civiques et à soutenir la pleine participation de tous au développement de la société. Ce programme vise aussi à assurer la qualité des rapports entre le citoyen et l'État québécois et à assurer l'intégrité de l'identité des citoyens ainsi que la promotion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

65 Le programme 2 *Immigration, Intégration et Régionalisation et Direction et services administratifs* regroupe les ressources visant à assurer le recrutement, la sélection et l'intégration linguistique, culturelle et économique des immigrants et comprend les ressources affectées à la direction et aux services administratifs.

Le Ministère a entrepris plusieurs activités en vue d'assurer une atmosphère de collaboration et de motivation au sein de l'organisation, condition indispensable à la mise en œuvre de la gestion axée sur les résultats.

#### Les activités de formation

Le personnel du Ministère a participé à plusieurs activités de formation, dont certaines directement liées à la réforme de l'administration publique, par exemple *L'évaluation du rendement par attentes signifiées*, *La gestion axée sur les résultats*, *Une journée d'information et d'échange sur le cycle de gestion et les indicateurs de résultat*. Des activités sur la nouvelle classification et sur l'élaboration du rapport annuel de gestion ont été offertes par le Secrétariat du Conseil du trésor. D'autres formations touchaient plus précisément les tâches des employés, notamment *Connaissance du MRCI*, *Formation interne dans les carrefours d'intégration*, *Application des pouvoirs du Directeur de l'état civil* et *Journée des communications gouvernementales*.

#### Les activités de soutien, de sensibilisation et de prévention

Le *Programme d'aide aux employés* est un service de consultation volontaire et confidentiel offert à toute personne ou à tout groupe de personnes éprouvant des problèmes qui affectent ou peuvent affecter leur rendement ou leur qualité de vie au travail. En 2001-2002, 139 employés ont eu recours à ce service. Plusieurs midi-conférences sur des thèmes divers ont été organisées à l'intention des employés. Il y a eu mise à jour du programme *En forme et en santé*, qui permet aux employés de bénéficier d'avantages négociés en vertu d'ententes entre le Ministère et certains centres de conditionnement physique. Plusieurs employés ont profité de mesures facilitant la vaccination contre la grippe et de la documentation de sensibilisation relative à la santé a été élaborée et distribuée.

## 4.2 Les ressources budgétaires et financières

75

Les tableaux qui suivent présentent, sur une base comparative, les données relatives aux ressources budgétaires et financières des exercices 2001-2002 et 2000-2001. Les données financières présentées ici sont préliminaires. Il est donc possible que des modifications soient apportées lors de la publication des comptes publics, exception faite des données concernant l'année 2000-2001, identiques à ce qui a été publié aux comptes publics.

#### Les choix budgétaires

En 2001-2002, le Ministère a effectué les choix budgétaires suivants :

- En matière d'immigration, la mise en œuvre de la planification triennale de l'immigration 2001-2003 a été financée en partie en ayant recours à la nouvelle formule de crédit au net. Cette formule permet au Ministère d'utiliser certains des revenus provenant du traitement des demandes d'immigration. Ce mécanisme a permis de faire face à l'augmentation du volume d'affaires;
- En matière d'accueil et d'intégration, les ajustements budgétaires provenant de l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains* ont été utilisés pour financer l'impact de la nouvelle planification des niveaux d'immigration sur l'offre de service en intégration;
- En matière d'amélioration de l'accès à l'information gouvernementale et de simplification des démarches du citoyen auprès de l'État, des sommes à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire et des crédits additionnels obtenus du Secrétariat du Conseil du trésor ont été consacrés à l'amélioration du réseau de Communication-Québec.

Le Ministère a obtenu des crédits additionnels du Secrétariat du Conseil du trésor pour le financement du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*. Des crédits additionnels récurrents ont aussi été octroyés pour la mise en œuvre des mesures de sécurisation prises dans la foulée des événements du 11 septembre 2001.

Globalement, le Ministère a disposé de 24,3 % de budget additionnel afin de soutenir les orientations stratégiques et les nouveaux programmes et mandats qui se sont ajoutés en cours d'exercice.

## Le budget de dépenses par programme

### Tableau 2

#### DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2001-2002 ET 2000-2001

	2001-2002		2000-2001	Variation des dépenses réelles	
	Budget de dépenses <sup>66</sup> (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)	(000 \$)	%
<b>Programme 1</b> Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	35 884,7	31 890,6	20 569,0	11 321,6	55,0
<b>Programme 2</b> Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	117 846,7	118 155,5	100 110,0	18 045,5	18,0
<b>Total</b>	153 731,4	150 046,1 <sup>67</sup>	120 679,0	29 367,1	24,3 <sup>68</sup>

## Le budget d'investissements

### Tableau 3

#### INVESTISSEMENTS DU MINISTÈRE, 2001-2002 ET 2000-2001

	2001-2002		2000-2001	Variation des investissements réels	
	Budget <sup>69</sup> (000 \$)	Réels (000 \$)	Investissements réels (000 \$)	(000 \$)	%
<b>Programme 1</b> Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	129,4	78,3	26,0	52,3	201,2
<b>Programme 2</b> Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	2 665,0	2 333,4	1 381,0	952,4	69,0
<b>Total</b>	2 794,4	2 411,7	1 407,0	1 004,7	71,4 <sup>70</sup>

66 Il s'agit du budget de dépenses modifié.

67 La variation entre le budget de dépenses et la dépense réelle résulte principalement des sommes non utilisées pour le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*, dont les activités se poursuivent en 2002-2003.

68 Cette augmentation des dépenses de 24,3 % par rapport à l'exercice précédent résulte de budgets additionnels consentis par le Secrétariat du Conseil du trésor pour le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*, pour le transfert de responsabilités venant du ministère du Conseil exécutif ainsi que les sommes allouées pour la mise en œuvre des projets de sécurisation par suite des événements du 11 septembre, auxquelles il faut ajouter les ajustements ayant trait à l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*.

69 Il s'agit du budget modifié.

## Les fonds spéciaux

Le Ministère gère deux fonds spéciaux : le *Fonds de l'état civil* et le *Fonds de l'information gouvernementale*.

Le *Fonds de l'état civil* est affecté au financement des biens et des services liés à l'inscription et à la délivrance des documents de l'état civil. Le *Fonds de l'information gouvernementale* offre aux ministères et aux organismes l'expertise conseil dans les domaines de la publicité et des placements médias, des expositions, des services techniques en audiovisuel, de traduction multilingue, d'édition et de diffusion de publications gouvernementales; le Fonds prévoit revoir sa tarification afin d'atteindre l'équilibre financier.

## Tableau 4

### FONDS SPÉCIAUX DU MINISTÈRE, 2001-2002 ET 2000-2001

	2001-2002		2000-2001	Variation des revenus et des dépenses	
	Budget (000 \$)	Réels (000 \$)	Réels (000 \$)	(000 \$)	%
<b>Fonds de l'état civil</b>					
Revenus	10 780,0	15 122,7	11 486,1	3 636,6	31,7
Dépenses	10 656,9	13 126,4	12 255,4	871,0	7,1
<b>Total</b>	<b>123,1</b>	<b>1 996,3</b>	<b>(769,3)</b>	<b>2 765,6</b> <sup>71</sup>	
<b>Fonds de l'information gouvernementale</b>					
Revenus	46 852,1	54 795,4	44 395,0	10 400,4	23,4
Dépenses	47 114,9	54 729,8	44 395,0	10 334,8	23,3 <sup>72</sup>
<b>Total</b>	<b>(262,8)</b>	<b>65,6</b>	<b>0,0</b>	<b>65,6</b>	

## Le crédit au net

## Tableau 5

### CRÉDIT AU NET DU MINISTÈRE, 2001-2002<sup>73</sup>

Revenus réels 2001-2002	20,8 M \$
-------------------------	-----------

- 70 La variation à la hausse de 71,4 % résulte des budgets d'investissements additionnels consentis en 2001-2002 pour le programme 2.
- 71 À l'invitation du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Bureau des passeports n'accepte plus, depuis novembre 2001, les documents de l'état civil délivrés avant l'entrée en vigueur du nouveau Code civil du Québec en 1994, plus particulièrement les baptistaires. Cette nouvelle exigence a créé une hausse importante des demandes de certificat, d'où une augmentation du chiffre d'affaires et des dépenses liées à la délivrance des certificats.
- 72 La variation à la hausse des revenus et des dépenses, respectivement de 23,4 % et de 23,3 %, résulte principalement de la vente de placements médias, de la production d'une campagne publicitaire et de nouvelles activités.
- 73 Le mécanisme de crédit au net a été instauré en 2001-2002. L'utilisation par le Ministère de cette mesure d'assouplissement budgétaire lui permet de financer une partie de l'augmentation du volume d'affaires qui découle de la planification triennale de l'immigration 2001-2003 en récupérant une part de la tarification associée au traitement des demandes d'immigration.

# Annexes



**Annexe I**

- Lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2002 .....80

**Annexe II**

- Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2002 .....81

**Annexe III**

- Organismes relevant du ministre .....82

**Annexe IV**

- Immigration et Intégration – Partage des responsabilités Canada-Québec .....84

**Annexe V**

- Tarifs des biens et services .....85

## Annexe I

---

### **LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE DU MINISTRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION AU 31 MARS 2002**

Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (2000, c. 45)  
(Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) (Commission d'accès à l'information)

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., c. A-10) (Office de la protection du consommateur)

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., c. A-23.001)  
(Office de la protection du consommateur)

Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12) art. 57 à 96, art. 97, al. 1, par. 2, art. 99  
(Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)

Loi sur le Conseil des relations interculturelles (L.R.Q., c. C-57.2)

Loi sur le Curateur public (L.R.Q., c. C-81)

Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1, art. 23 à 27)

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1)  
(Commission d'accès à l'information)

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1)

Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (L.R.Q., c. P-41.1), art. 79.21 et 79.22

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., c. R-2.2) (Office de la protection  
du consommateur)

**LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DU MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION AU 31 MARS 2002****Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01)**

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration [M-25.01, r. 0.1]

**Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)**

Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse [I-0.2, r.3]

Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.3.01]

Arrêté ministériel concernant la prescription de formulaires pour la présentation d'une demande d'engagement et pour la souscription d'un engagement [I-0.2, r.3.1]

Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.5]

Règlement sur les services d'intégration linguistique et sur l'assistance financière [I-0.2, r.9]

**Loi visant à favoriser le civisme (L.R.Q., c. C-20)**

Règlement sur les décorations, distinctions et récompenses attribuées en vertu de la Loi visant à favoriser le civisme (C-20, r.1)

**Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics (L.R.Q., c. S-6.1) art. 2, al. 1, par. 5, 6, 7; une partie de l'art. 3; art. 22 à 29**

Règlement sur la Gazette officielle du Québec [S-6.1, r.0.2]

Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits par le personnel affecté aux services gouvernementaux [S-6.1, r.2]

Décret créant le Fonds de l'information gouvernementale (Décret 1130-96 du 11 septembre 1996)

Arrêté ministériel concernant les normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteurs des documents détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement [(2000) 43 G.O.2, 6753]

**Loi sur le drapeau et les emblèmes du Québec (L.R.Q., c. D-12.1)**

Décret sur les armoiries du Québec [D-12.1, r.1]

Décret sur le drapeau du Québec [D-12.1, r.2]

Décret sur l'utilisation des armoiries et du drapeau du Québec [D-12.1, r.3]

**Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64), dispositions se rapportant aux registres et aux actes de l'état civil**

Règlement relatif au changement de nom et d'autres qualités de l'état civil [C.c.Q., r. 3]

Tarif des droits relatifs aux actes de l'état civil, au changement du nom ou de la mention du sexe [C.c.Q., r.9]

Règlement relatif à la tenue et à la publicité du registre de l'état civil [C.c.Q., r.10]

### ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE

#### Conseil des relations interculturelles

Président : M. Arlindo Vieira<sup>74</sup>

Le Conseil des relations interculturelles est un organisme de consultation et de recherche qui a pour mission principale de conseiller le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au sujet de la planification, de la coordination et de la mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des immigrants.

Adresse : 500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10.04, Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : (514) 873-8501

Télécopieur : (514) 873-3469

Internet : [www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca]

#### Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Président : M<sup>e</sup> Pierre Marois

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mission de veiller au respect de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12) et d'en assurer la promotion. Elle veille de plus à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (2000, c. 45) ainsi qu'au respect des droits reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1).

Adresse : 360, rue Saint-Jacques Ouest, 2<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H2Y 1P5

Téléphone : (514) 873-5146 ou sans frais 1 800 361-6477

Télécopieur : (514) 873-6032

Téléscripteur : (514) 873-2648

Internet : [www.cdpcj.qc.ca]

#### Commission d'accès à l'information

Présidente : M<sup>e</sup> Jennifer Stoddart

La Commission d'accès à l'information assume une fonction quasi judiciaire en matière d'accès à des documents administratifs et d'accès ou de rectification des renseignements personnels. Elle a un rôle de surveillance et de contrôle de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1). Elle joue aussi un rôle conseil, notamment grâce à un service de renseignements téléphoniques et à la publication de documents d'information.

Siège social : 575, rue Saint-Amable, bureau 1-10, Québec (Québec) G1R 2G4

Téléphone : (418) 528-7741 ou sans frais 1 888 528-7741

Télécopieur : (418) 529-3102

Adresse à Montréal : 480, boulevard Saint-Laurent, bureau 501, Montréal (Québec) H2Y 3Y7

Téléphone : (514) 873-4196

Télécopieur : (514) 844-6170

Internet : [www.cai.gouv.qc.ca]

---

## Curateur public du Québec

Curatrice publique : M<sup>me</sup> Nicole Malo

Le Curateur public du Québec a pour mission première de protéger et de représenter les citoyens déclarés inaptes par des moyens adaptés à leur milieu de vie. Le Curateur public représente directement les personnes sous régime de protection public et assume un rôle de surveillance auprès des représentants légaux des personnes sous régime de protection privé. L'administration des biens des personnes inaptes est un corollaire à cette mission, dans la mesure où elle contribue au bien-être de la personne. Le Curateur public a aussi pour mission d'administrer provisoirement les biens non réclamés de personnes décédées, inconnues ou introuvables.

Adresse : 600, boulevard René-Lévesque Ouest, 10<sup>e</sup> étage, Montréal (Québec) H3B 4W9  
Téléphone : (514) 873-4074 ou sans frais 1 800 363-9020  
Télécopieur : (514) 873-4972  
Internet : [www.curateur.gouv.qc.ca]

## Office de la protection du consommateur

Présidente : M<sup>me</sup> Nicole Fontaine<sup>75</sup>

L'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger les droits des consommateurs. Il surveille l'application de certaines lois, dont la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1); il reçoit et traite les plaintes des consommateurs; il renseigne la population sur ce qui a trait à la protection des consommateurs; il évalue des biens ou des services offerts aux consommateurs; il administre le *Programme d'aide aux organismes de protection des consommateurs* et coopère avec ceux-ci. L'Office a été à l'origine du magazine *Protégez-vous* destiné à l'information du public. Il a aussi le mandat, dans le cadre de la *Politique québécoise de l'autoroute de l'information*, d'élaborer un programme d'information sur le commerce électronique ainsi qu'un programme de certification volontaire des entreprises, afin d'assurer la protection des intérêts des consommateurs dans le développement du commerce électronique.

Adresse à Montréal : Village olympique, 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, Aile A, Montréal (Québec) H1T 3X2

Adresse à Québec : 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec) G1K 8W4

Téléphone sans frais : 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)  
Internet : [www.opc.gouv.qc.ca]

---

74 Le Conseil des relations interculturelles est maintenant sous la présidence de M. Pierre Ancil.

75 L'Office de la protection du consommateur est maintenant sous la présidence de M. Maurice Boisvert.

### IMMIGRATION ET INTÉGRATION – PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA–QUÉBEC<sup>76</sup>

Nature des responsabilités	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
■ Catégorisation des candidatures (indépendants, famille, réfugiés, etc.)	■	
■ Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (immigrants indépendants et réfugiés ou personnes en situation de détresse, à l'exception des réfugiés reconnus au Canada)		■
■ Délivrance de certificats de sélection du Québec (CSQ)		■
■ Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
■ Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention	■	
■ Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
■ Octroi de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi		
	■	
Parrainage		
■ Détermination des clientèles admissibles	■	
■ Fixation des barèmes		■
■ Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des immigrants		
		■
Octroi de la citoyenneté canadienne		
	■	

La grille de sélection est l'instrument privilégié de la politique d'immigration du Québec dans la mesure où elle lui permet de sélectionner les candidats indépendants en fonction de ses objectifs propres, notamment aux chapitres de la pérennité du fait français et de l'optimisation des retombées économiques de l'immigration. Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs est réalisée à partir de facteurs tels que l'âge, la formation, les connaissances linguistiques et l'emploi. La sélection des candidats gens d'affaires est fondée, pour l'essentiel, sur le profil du candidat, l'expérience de gestion, l'aptitude à réaliser un projet d'affaires, s'il s'agit d'un candidat entrepreneur, et la capacité d'investir au Québec, dans le cas d'un candidat investisseur. Quant à la sélection des réfugiés et des autres personnes en situation de détresse, elle reflète la tradition humanitaire du Québec et ses engagements en matière de solidarité internationale.

76 Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.

## TARIFS DES BIENS ET SERVICES

**Immigration et Intégration**

Examen de la demande de certificat de sélection du Québec	
■ Investisseur	850 \$
■ Entrepreneur	700 \$
■ Travailleur autonome	700 \$
■ Travailleur ou parent aidé	300 \$
■ Conjoint ou enfant à charge	100 \$
Examen de la demande de certificat d'acceptation du Québec	
■ Étudiant, cas médical et travailleur temporaire	100 \$
Examen de la demande d'engagement d'un garant	
■ Parrainé principal	250 \$
■ Autre personne parrainée	100 \$
Avis d'équivalence d'études à l'étranger	105 \$

**Directeur de l'état civil**

Demande de changement de nom de famille, de prénom ou de mention du sexe	125 \$
■ Demande supplémentaire pour un enfant	25 \$
Copie de certificat de changement de nom ou de mention du sexe	10 \$
Certificat de naissance, de mariage et de décès	15 \$
Traitement accéléré pour la délivrance des documents	35 \$
Copie d'un acte de naissance, de mariage ou de décès	20 \$
Certificat d'état civil	25 \$
Attestation relative à un acte de l'état civil	6 \$
Inscription tardive d'une naissance	
■ 31 jours à 1 an après la date de l'événement	50 \$
■ plus d'un an après la date de l'événement	100 \$

**Direction générale de l'information gouvernementale**

Certains biens et services sont vendus, notamment les publications gouvernementales, selon divers tarifs ou prix.

**Conception et réalisation**

Couverture : TM design communications

Pages intérieures : Monique Duval, graphiste