

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,
DE LA FRANCISATION ET
DE L'INTÉGRATION



RAPPORT ANNUEL 2019-2020

**MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,
DE LA FRANCISATION ET
DE L'INTÉGRATION**

Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes en collaboration avec les secteurs et les directions du Ministère.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site www.immigration-quebec.gouv.qc.ca.

Demandes de renseignements

Région de Montréal : 514 864-9191

Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191

Section [Pour nous joindre](#) du site Internet

Pour plus d'informations :

Site Internet : www.mifi.gouv.qc.ca

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes

Région de Montréal : 514 864-8158

Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Dépôt légal – Septembre 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-87393-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-87394-5 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2020

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

MESSAGE DE LA MINISTRE



Monsieur François Paradis

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration couvrant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Le 4 décembre 2019, mon prédécesseur déposait le nouveau *Plan stratégique 2019-2023* du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, arrimé au mandat électoral de quatre ans et rétroactif au 1^{er} avril 2019. Le rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus par le Ministère en fonction des orientations et des objectifs de la première année du *Plan stratégique 2019-2023*, qui présente de nouveaux indicateurs de performance et des objectifs ambitieux. Le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* fait état des principales réalisations du Ministère relativement aux exigences législatives et gouvernementales ainsi qu'aux engagements définis dans sa *Déclaration de services à la clientèle*.

Je tiens à souligner les efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité aux différentes clientèles du Ministère. Les mesures déployées dans la dernière année auront un impact significatif sur l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise et permettront de bonifier notre système d'immigration pour qu'il soit davantage arrimé aux besoins du Québec.

J'ai la conviction que nous continuerons de travailler de concert à une administration gouvernementale performante, basée sur une gestion rigoureuse, efficace et transparente qui favorisera la pleine intégration des personnes immigrantes à l'avenir économique, social et culturel du Québec.

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

La ministre,

Nadine Girault

Québec, septembre 2020

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



Madame Nadine Girault

Ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
Ministre des Relations internationales et de la Francophonie
1200, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2X 0C9

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour l'exercice financier couvrant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale du Québec.

Le rapport rend compte des résultats obtenus au cours de la première année du *Plan stratégique 2019-2023* du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, déposé à l'Assemblée nationale le 4 décembre 2019 et rétroactif au 1^{er} avril 2019, ainsi que des résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*. Il respecte les exigences de la *Loi sur l'administration publique* et les consignes gouvernementales du Secrétariat du Conseil du trésor.

En 2019-2020, le Ministère a accompli d'importantes réalisations dont l'objectif global était de bonifier nos programmes d'immigration et la portée de nos actions pour assurer une meilleure adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et les besoins des personnes immigrantes, des entreprises québécoises et des collectivités. Parmi ces réalisations, mentionnons :

- L'adoption de la *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes* permettant au gouvernement de franchir une importante étape vers la modernisation du système d'immigration québécois ;
- L'élaboration d'un exercice démocratique de planification pluriannuelle de l'immigration 2020-2022 dirigé par la Commission des relations avec les citoyens ;
- Le lancement officiel de la plateforme Arrima et l'envoi des premières invitations pour présenter une demande de sélection permanente ;

- La bonification des mesures et l'élargissement de l'accessibilité des services de francisation ;
- La mise en place du *Parcours d'accompagnement personnalisé*, un nouveau service direct de soutien aux personnes immigrantes, disponible sur l'ensemble du territoire québécois ;
- Le déploiement des services du Ministère dans toutes les régions du Québec ainsi que le développement de l'offre de services aux entreprises ;
- L'accroissement du nombre de missions de recrutement et le renforcement de la présence et de la visibilité du Ministère à l'international ;
- Les travaux de consultation dans le cadre d'une importante réforme du *Programme de l'expérience québécoise* (PEQ) visant à s'assurer que les candidates et candidats sélectionnés répondent aux besoins à moyen et à long terme du marché du travail du Québec.

Je souligne avec fierté que nous profitons de l'appui quotidien de ressources compétentes et entièrement engagées dans la réalisation de notre mission. Cette mission a toujours été au cœur de l'évolution et du développement économique de la société québécoise et cela est d'autant plus vrai aujourd'hui.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Dagenais'.

Benoit Dagenais

Montréal, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	XI
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	XIII
1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	3
2. LES RÉSULTATS	6
2.1 Plan stratégique	6
2.2 Déclaration de services à la clientèle	28
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	41
3.1 Utilisation des ressources humaines	41
3.2 Utilisation des ressources financières	46
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	47
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	53
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	53
4.2 Développement durable	54
4.3 Occupation et vitalité des territoires	62
4.4 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	64
4.5 Accès à l'égalité en emploi	66
4.6 Allègement réglementaire et administratif	72
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	73
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	75
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	77
4.10 Politique de financement des services publics	80

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* relèvent du sous-ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et des membres de la direction du Ministère.

Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2019-2020, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2019-2023*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020*.

La Direction de l'audit 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.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Les membres de la direction,



Benoit Dagenais,
Sous-ministre



Éric Gervais,
Sous-ministre adjoint à la Francisation
et à l'Intégration



Maroun Shaneen,
Sous-ministre adjoint au Développement,
à l'Innovation et au Soutien à l'organisation



Geneviève Lajoie,
Sous-ministre adjointe à la Planification,
à la Performance et aux Relations extérieures



Owen-John Peate,
Sous-ministre adjoint à l'Immigration
et à la Prospection

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Monsieur Benoit Dagenais

Sous-ministre

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

1200, boulevard Saint-Laurent

Montréal (Québec) H2X 0C9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements que contiennent les sections suivantes du rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour l'exercice du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Les sections que nous avons passées en revue sont les suivantes :

- Résultats relatifs au *Plan stratégique 2019-2023* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020*;
- Résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*;
- Gestion des ressources (humaines, financières et informationnelles).

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Il ne constitue pas un audit.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans les sections mentionnées ci-dessus du rapport annuel de gestion du Ministère nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de l'audit interne,



Robert L'Ecuyer

Montréal, septembre 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

LA MISSION

Sélectionner les personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec et favoriser leur francisation, leur intégration et ainsi, leur contribution à la prospérité du Québec.

LA VISION

Une organisation engagée qui coordonne l'action gouvernementale en matière d'immigration, de francisation et d'intégration des personnes immigrantes et qui soutient les entreprises et les collectivités du Québec.

LES VALEURS

Le Ministère adhère pleinement à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*. Il s'est toutefois donné trois valeurs qui lui sont propres, soit l'équité, le sens du service, et l'ouverture à l'immigration et à sa contribution à la société québécoise. En complément, le Ministère mise également sur les valeurs de compétence, d'intégrité, de loyauté et de respect pour mener à bien sa mission.

DOMAINES D'INTERVENTION

Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration :

- planifie le nombre de personnes immigrantes que le Québec souhaite accueillir et la composition de cette immigration ;
- assure et coordonne, avec le soutien des ministères et organismes concernés, la promotion de l'immigration au Québec ainsi que la prospection et le recrutement des ressortissantes et ressortissants étrangers ;
- offre un parcours d'accompagnement personnalisé, un service direct aux personnes immigrantes qui permet d'identifier les besoins spécifiques de chaque personne en matière de francisation et d'intégration, notamment par de l'information sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne* (chapitre C-12), l'importance de la langue française, la culture québécoise et le dynamisme des régions ;
- déploie une offre intégrée de services aux entreprises dans l'ensemble des régions du Québec afin de les accompagner dans leurs besoins en matière de main-d'œuvre immigrante, notamment par le Portail employeurs et les Journées Québec afin de les soutenir dans leurs recherches d'une main-d'œuvre correspondant aux profils des postes à pourvoir ;
- sélectionne, à titre temporaire ou permanent, des ressortissantes et ressortissants étrangers en mesure de participer pleinement, en français, à la société québécoise ;

- contribue par cette sélection à l'occupation et au dynamisme des régions du Québec et aux besoins du marché du travail ;
- veille à la réunification familiale, participe aux efforts en matière de solidarité internationale et à répondre à d'autres situations humanitaires ;
- suscite et coordonne l'engagement des ministères et organismes ainsi que des autres actrices et acteurs concernés de la société, notamment des municipalités, afin d'édifier des collectivités accueillantes et inclusives, facilitant ainsi l'intégration et la pleine participation en français des personnes immigrantes ;
- évalue l'apport de l'immigration au Québec en assurant un suivi du parcours des personnes immigrantes afin de connaître, notamment leur niveau de connaissance du français et leur intégration au marché du travail, en vue d'assurer leur pleine participation à la société québécoise ;
- fait la promotion, par différentes activités, de l'apport de l'immigration à la prospérité du Québec, à la pérennité et à la vitalité du français, langue commune dont la connaissance est la clé d'une participation réussie à la vie collective, à l'occupation et au dynamisme des régions ainsi qu'au rayonnement international du Québec.

Avec le nouveau mandat confié à l'ancien ministre¹ qui, à partir de septembre 2019, en plus de ses responsabilités en matière d'immigration, devient également responsable de la langue française, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) devient le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après le Ministère)². La protection, la promotion et la valorisation de la langue française sont complémentaires à la mission de francisation du Ministère auprès des personnes immigrantes et viennent confirmer son rôle de premier plan en la matière. Ainsi, les instances vouées à la protection, à la promotion et à la valorisation de la langue française, que sont le Conseil supérieur de la langue française, l'Office québécois de la langue française, la Commission de toponymie et le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française, ont relevé du ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration de septembre 2019 à juin 2020. Les activités du Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française ont été intégrées à celles du Ministère pour la même période.

En vertu de l'article 95 de la *Loi constitutionnelle de 1867*, le Parlement et les législatures des provinces peuvent légiférer en matière d'immigration. En 1991, le gouvernement du Québec et le gouvernement canadien ont conclu l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, lequel établit le partage des responsabilités entre les deux ordres de gouvernement en précisant leurs sphères d'intervention respectives. En vertu de cet accord, le gouvernement canadien verse une compensation financière au Québec pour la prestation des services d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, champ de compétence dont il s'est retiré.

LES COLLABORATIONS

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des regroupements d'employeurs et de travailleurs, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

1. Simon Jolin-Barrette, ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du 4 septembre 2019 au 22 juin 2020.

2. Décret 917-2019, 4 septembre 2019

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
1 925 ³	Effectif du Ministère
330,8 ⁴ M \$	Dépenses du Ministère
40 565	Personnes admises au Québec en 2019
23 129	Personnes admises dans la catégorie de l'immigration économique pour l'année 2019
35 358 ⁵	Personnes immigrantes distinctes ayant participé à un cours de français langue d'intégration (entre le 1 ^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020)
1 069	Entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de l'offre intégrée de services du Ministère (entre le 1 ^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020)

1.2 Faits saillants

L'exercice financier 2019-2020 a été riche en réalisations pour le Ministère.

En 2019, le rôle de leader du Ministère et le caractère prioritaire de sa mission au sein du gouvernement ont été confirmés par l'octroi d'importantes ressources financières (hausse de 42 % par rapport à l'exercice financier précédent) et humaines (hausse de 31,5 % de l'effectif total du Ministère dont une hausse de 45 % de l'effectif en francisation et en intégration par rapport à l'année précédente).

Sélectionner, planifier et recruter

- Adoption, le 16 juin 2019, de la *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes*.
- Consultation publique à l'Assemblée nationale sur la *Planification de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022* et approbation par le gouvernement des orientations pluriannuelles en immigration, qui s'inscrivent dans la continuité de la réforme en profondeur du système d'immigration au Québec, amorcée à l'automne 2018. Le *Plan annuel d'immigration* pour l'année 2020 a été déposé à l'Assemblée nationale le 1^{er} novembre 2019.
- Dépôt à l'Assemblée nationale, le 4 décembre 2019, du nouveau *Plan stratégique*⁶ 2019-2023.
- Consultation sur le *Programme de l'expérience québécoise*, lancée en février 2020, auprès de différents ministères et plus de 80 représentants nationaux et régionaux des milieux économiques, de l'éducation et de la jeunesse. Durant cette même période, un appel à mémoires a été lancé et 55 mémoires ont été reçus et analysés afin de dégager des pistes d'amélioration au programme.

3. L'effectif du Ministère correspond au nombre de personnes employées régulières et occasionnelles, en incluant les professeurs et les titulaires d'emplois supérieurs, mais en excluant les étudiants et stagiaires.

4. Ce montant exclut la provision de 165,7 M \$, provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation des personnes immigrantes.

5. Personnes immigrantes distinctes participantes aux cours à temps complet ou à temps partiel qui ont suivis leurs cours chez les mandataires institutionnels et communautaires du Ministère, en commission scolaire, en centre de services scolaires ou en ligne.

6. Le *Plan stratégique* 2019-2023 est rétroactif au 1^{er} avril 2019.

- Quatre missions de recrutement en 2019, y compris dans deux pays jusqu'à maintenant non visés par le Ministère, soit le Maroc et les États-Unis.
- Implantation de nouvelles représentations à l'étranger : Los Angeles, Hong Kong et Rabat ; ainsi que deux nouvelles antennes à New York et à Dakar.
- Un total de 140 missions de prospection et 131 séances d'information en personne et en ligne auxquelles ont participé plus de 25 000 personnes.
- Poursuite du déploiement de la plateforme Arrima ; en 2019, 2 062 personnes ont été invitées à présenter une demande de sélection permanente.
- Délivrance, en 2019, de 101 754 Certificats d'acceptation du Québec à des étudiantes et des étudiants étrangers et de 10 818 à des travailleuses et des travailleurs temporaires.
- Délivrance, en 2019, de plus de 40 000 certificats de sélection du Québec, toutes catégories confondues.
- Déploiement de la phase 1 du Portail employeurs qui permet de repérer et de référer à des entreprises des profils de ressortissantes et de ressortissants étrangers selon une combinaison de critères de recherche correspondant aux caractéristiques socioprofessionnelles répondant à leurs besoins de main-d'œuvre. Depuis juin 2019, 1 797 profils de ressortissantes et de ressortissants étrangers ont été transmis à des entreprises.

Accueillir et intégrer

- Création de deux nouvelles directions régionales et de 45 antennes. À terme, le réseau régional du Ministère sera donc composé de six directions régionales et de 66 antennes pour un total de 72 points de service dans l'ensemble du territoire québécois.
- Ajout de 113 postes dans le réseau régional du Ministère, dont 81 postes d'agents d'aide à l'intégration dans les antennes intégrées aux bureaux de Services Québec.
- Plus de 2 400 entrevues réalisées dans le cadre du *Parcours d'accompagnement personnalisé* (depuis août 2019).
- Déploiement de l'offre de services à plus de 1 000 entreprises, grâce au soutien des 60 conseillères et conseillers en immigration régionale du Ministère.
- Partenariat avec 95 organismes, dont 91 financés en vertu du Programme *Réussir l'intégration*. Dans le cadre de ce programme, des services de soutien à l'installation et à l'intégration ont été offerts à plus de 56 000 personnes immigrantes sur le territoire québécois.
- Soutien, dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité*, à 206 projets d'édification de collectivités plus accueillantes et inclusives mis en œuvre par les organismes et municipalités partenaires.
- Révision de la session *Objectif Intégration* qui porte dorénavant sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, les codes culturels en emploi et le cadre légal dans le monde du travail.
- Introduction d'une nouvelle condition de sélection relative à l'attestation d'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne* dans l'ensemble des programmes d'immigration économique et implantation de l'évaluation en ligne au 1^{er} janvier 2020.

Augmenter la connaissance du français chez les personnes immigrantes

- Bonification de l'allocation de participation pour les cours à temps complet et ajout d'une allocation de participation pour les cours à temps partiel.
- Hausse de 15 % du nombre d'élèves aux cours de français à temps complet pour l'exercice financier 2019-2020 par rapport à l'année 2018-2019.
- Hausse de 20 % du nombre d'élèves aux cours de français à temps partiel pour l'exercice financier 2019-2020 par rapport à l'année 2018-2019.
- Embauche de 176 nouveaux professeures et professeurs, soutenus par 25 conseillères et conseillers pédagogiques (12 nouveaux postes).

Affirmer la primauté du français au Québec

- Accueil et intégration du Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française⁷ qui coordonne les travaux sur la politique linguistique québécoise, la cohérence de l'action du gouvernement dans le dossier linguistique et la gestion de budgets consacrés à la valorisation de la langue française au Québec.
- Renforcement de l'exemplarité des pratiques linguistiques des ministères et organismes du gouvernement avec, notamment des mesures balisant les communications avec les nouveaux arrivants.

7. Le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française relève du ministère de la Justice depuis le 22 juin 2020.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023 (première année)

Orientation 1 : Sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1.1 Optimiser l'arrimage entre la sélection de personnes immigrantes et les besoins du marché du travail du Québec	1.1.1 Proportion de personnes immigrantes sélectionnées appartenant à la catégorie économique	75 %*	78,4 %*	10
1.2 Favoriser la sélection de personnes immigrantes qui répondent aux enjeux démographiques du Québec	1.2.1 Proportion de personnes immigrantes sélectionnées comme travailleurs par le Québec âgées de moins de 35 ans	72 %*	81,1 %*	11
1.3 Augmenter l'attractivité du Québec auprès du marché migratoire international	1.3.1 Proportion des ressortissants étrangers invités dans Arrima ayant pris connaissance du Québec comme destination de choix pour immigrer grâce aux activités de promotion et d'attraction du Québec à l'international	Sans objet	Sans objet	13
	1.3.2 Nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers embauchés à la suite des missions de recrutement	2 000*	1 075*	13

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

Orientation 2 : Augmenter la connaissance du français chez les personnes immigrantes

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
2.1 Augmenter la participation des personnes immigrantes aux services de francisation gouvernementaux	2.1.1 Proportion de personnes immigrantes, ayant déclaré ne pas connaître le français à l'admission, qui participent à l'offre gouvernementale de cours de français dans les 3 années suivant leur admission	50 %	50,4 %	15
2.2 Assurer la progression du niveau de compétence des participants aux cours de français offerts par le Ministère	2.2.1 Proportion des élèves scolarisés ayant commencé leur francisation au stade débutant qui ont atteint des compétences de stade intermédiaire, à l'oral ou à l'écrit au Ministère	60 %	70,6 %	16

Orientation 3 : Soutenir l'intégration socio-économique des personnes immigrantes

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
3.1 Accompagner la personne immigrante dans son parcours d'intégration	3.1.1 Proportion des personnes immigrantes adultes admises qui participent au <i>Parcours d'accompagnement personnalisé</i> dans l'année suivant leur admission	Mise en œuvre	Sans objet	17
	3.1.2 Taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec, un an après leur admission (RAMQ)	73 %*	72,6 %*	18
3.2 Réduire les écarts en matière d'indicateurs d'emploi entre les personnes immigrantes du Québec et celles de l'ensemble du Canada	3.2.1 Écart entre le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans nouvellement arrivées au Québec (5 ans ou moins) et celui de l'ensemble du Canada	3 points de %*	4,3 points de %*	19

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

Orientation 4 : Soutenir la vitalité et le développement des collectivités

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
4.1 Augmenter la contribution des personnes immigrantes à la vitalité et à la prospérité des régions	4.1.1 Proportion des personnes immigrantes qui se destinent hors des régions administratives de Laval, de la Montérégie et de Montréal au moment de leur sélection par le Québec	34 %*	21 %*	20
	4.1.2 Proportion de personnes immigrantes démontrant un sentiment d'appartenance à la société, trois années après leur arrivée au Québec	77 %	Données non disponibles	21

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

Orientation 5 : Accompagner les entreprises québécoises dans leurs efforts de croissance et de prospérité

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
5.1 Répondre aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre immigrante	5.1.1 Nombre d'accompagnements offerts à des entreprises par le Ministère	960	1 069	22
	5.1.2 Taux de satisfaction des entreprises ayant reçu un accompagnement	80 %	76 %	22

Orientation 6 : Affirmer la primauté du français au Québec

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
6.1 Renforcer l'exemplarité de l'État en matière de français	6.1.1 Proportion des ministères et organismes disposant d'une politique linguistique institutionnelle à jour	75 %	80 %	24
6.2 Affirmer le statut du français comme langue commune	6.2.1 Proportion des politiques linguistiques institutionnelles qui comprennent des mesures balisant les communications avec les nouveaux arrivants	20 %	32 %	24

Orientation 7 : Développer le capital compétence et le capital informationnel

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
7.1 Mettre en ligne de nouveaux services à la clientèle pour les programmes d'immigration, de francisation et d'intégration	7.1.1 Proportion de nouveaux services livrés par le Ministère en mode de prestation électronique de services, au cours de l'année	50 %	50 %	25
7.2 Développer les compétences numériques du personnel	7.2.1 Proportion des personnes employées ayant bénéficié d'activités de développement des compétences numériques au cours de la période 2019-2023	50 %	78,3 %	26
7.3 Accroître la rétention du personnel au Ministère	7.3.1 Taux de rétention du personnel (régulier)	93,5 %	93 %	27

Résultats détaillés 2019-2020

relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

ENJEU 1 : UNE IMMIGRATION RÉPONDANT AUX BESOINS DU QUÉBEC

Orientation 1 : Sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec

OBJECTIF 1.1 : OPTIMISER L'ARRIMAGE ENTRE LA SÉLECTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ET LES BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif

Plusieurs programmes de la catégorie de l'immigration économique ont été récemment modernisés ou sont en cours de révision. La modernisation des programmes témoigne des efforts accomplis par le Ministère, afin de contribuer à la priorité gouvernementale d'accroître la prospérité socio-économique du Québec et de répondre adéquatement aux besoins du marché du travail.

Le déploiement de la plateforme Arrima, qui accueille le nouveau système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt, marque une étape importante de la modernisation du système d'immigration québécois. La plateforme permet d'inviter les travailleuses et travailleurs qualifiés qui répondent le mieux aux besoins de main-d'œuvre du Québec. Les premières invitations ont été effectuées en juillet 2019.

Pour présenter une demande de sélection dans le cadre du *Programme régulier des travailleurs qualifiés*, les personnes doivent avoir préalablement déposé une déclaration d'intérêt, par la plateforme Arrima, et avoir été invitées par la ministre à présenter une demande. À terme, il est prévu que le même processus s'applique aux autres programmes d'immigration économique.

Indicateur 1.1.1 : Proportion de personnes immigrantes sélectionnées appartenant à la catégorie économique

Cet indicateur fait référence à la proportion des personnes s'étant vu délivrer un Certificat de sélection du Québec (CSQ) dans la catégorie économique par rapport à l'ensemble des catégories d'immigration sélectionnées par le Québec. Une ressortissante ou un ressortissant étranger qui appartient à la catégorie de l'immigration économique doit être sélectionné dans l'un des programmes prévus à l'article 24 du *Règlement sur l'immigration au Québec*, soit :

- *Programme régulier des travailleurs qualifiés* ;
- *Programme de l'expérience québécoise* ;
- *Programme des investisseurs* ;
- *Programme des entrepreneurs* ;
- *Programme des travailleurs autonomes* ;
- *Programme pilote d'immigration permanente* visé à l'article 32 de la *Loi sur l'immigration au Québec*.

Certains aides familiaux résidents peuvent également être sélectionnés dans la catégorie de l'immigration économique.

Mesure de départ : Pour les six premiers mois de 2019, la donnée de référence est de 78 %. Cet indicateur renvoie à la proportion des personnes s'étant vu délivrer un CSQ dans la catégorie économique par rapport à l'ensemble des catégories d'immigration sélectionnées par le Québec.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	75 %	78 %	80 %	82 %
Résultat	78,4 % (Atteinte)	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible a été atteinte. Pour la période visée, 78,4 % des personnes immigrantes sélectionnées par le Québec appartiennent à la catégorie économique, un résultat supérieur de 3,4 points de pourcentage à la cible. Ce résultat est en concordance avec le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2019* qui prévoyait une part correspondant à 75 % pour l'immigration économique, soit la sélection de 15 200 à 18 600 personnes dans cette catégorie pour répondre aux besoins économiques du Québec. Les programmes d'immigration économique permettent de répondre aux besoins de main-d'œuvre, d'entrepreneuriat ou encore d'investissement du Québec, par la sélection de travailleuses et de travailleurs qualifiés (*Programme régulier des travailleurs qualifiés* et *Programme de l'expérience québécoise*) et de gens d'affaires (*Programme des investisseurs*, *Programme des entrepreneurs* et *Programme des travailleurs autonomes*).

OBJECTIF 1.2 : FAVORISER LA SÉLECTION DE PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX ENJEUX DÉMOGRAPHIQUES DU QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif

Afin de répondre aux enjeux créés par le vieillissement de la population, le gouvernement du Québec favorise la sélection de personnes immigrantes jeunes, susceptibles d'avoir une intégration réussie et une participation accrue, en français, à la société québécoise, considérant leur capacité d'adaptation et leur potentiel d'apprentissage linguistique. Une immigration jeune contribue également à augmenter la proportion de la population en âge de travailler par rapport à la population totale du Québec.

Indicateur 1.2.1 : Proportion de personnes immigrantes sélectionnées comme travailleurs qualifiés par le Québec âgées de moins de 35 ans

Cet indicateur fait référence aux travailleuses et aux travailleurs de 35 ans et moins sélectionnés dans le cadre du *Programme de l'expérience québécoise* (PEQ) et du *Programme régulier des travailleurs qualifiés* (PRTQ).

Mesure de départ : Pour 2018, la donnée de référence est établie à 71 %. Contrairement au libellé de l'indicateur, les résultats renvoient au pourcentage de personnes âgées de 35 ans et moins (plutôt que seulement les gens de moins de 35 ans) sélectionnées comme travailleuses et travailleurs qualifiés par le Québec. Cette modification permet de s'arrimer aux dispositions du *Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissantes et ressortissants étrangers* qui prévoit le maximum de points pour le critère « Âge », soit 16 points, pour les ressortissantes et ressortissants étrangers âgés de 18 à 35 ans.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	72 %	72 %	73 %	74 %
Résultat	81,1 % (Atteinte)	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible a été dépassée. Pour la période visée, 81,1 % des personnes immigrantes sélectionnées comme travailleuses et travailleurs qualifiés par le Québec étaient âgées de 35 ans et moins. Ce résultat est supérieur de 9,1 points de pourcentage à la cible prévue.

Les personnes de 35 ans et moins, lorsqu'elles sont sélectionnées dans le cadre du PRTQ, obtiennent le maximum de points prévus au *Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers* (chapitre I-0.2.1, a. 27 et 104) pour le facteur « Âge », soit 16 points. Le nombre de personnes sélectionnées dans le volet Personnes diplômées du PEQ, généralement âgées de 35 ans et moins, a également contribué à l'atteinte de la cible. De ce fait, les résultats de cet indicateur, ainsi que les cibles, ont été calculés en incluant les personnes immigrantes ayant aussi 35 ans.

OBJECTIF 1.3 : AUGMENTER L'ATTRACTIVITÉ DU QUÉBEC AUPRÈS DU MARCHÉ MIGRATOIRE INTERNATIONAL

Contexte lié à l'objectif

Depuis 2008, le Ministère organise des missions de recrutement appelées Journées Québec afin d'aider les entreprises à recruter des travailleuses et des travailleurs étrangers temporaires qui répondent à leurs besoins de main-d'œuvre non pourvus localement. Lors de ces missions, les employeurs mènent des entretiens d'embauche avec des personnes candidates présélectionnées par les partenaires locaux en emploi.

Historiquement, les Journées Québec se déroulaient deux fois par année à Paris, en France. Dernièrement, le Ministère a multiplié la tenue de Journées Québec sur divers territoires grâce à ses travaux de déploiement international et à la signature de conventions d'aide financière avec les partenaires non gouvernementaux, Montréal International et Québec International. Ces efforts permettent d'accélérer le recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires au bénéfice des entreprises de toutes les régions du Québec. Afin de réaliser ces missions, le Ministère s'appuie notamment sur les conseillères et conseillers en recrutement international ainsi que sur son réseau de directions des services d'immigration à l'étranger basées à Hong Kong, Los Angeles, Mexico, Paris et Rabat, y compris les antennes de Dakar et de New York. Leur mandat est notamment de promouvoir le Québec comme destination d'immigration et d'augmenter ainsi son attractivité auprès des personnes candidates à l'immigration. Les partenariats avec les agences d'emploi étrangères établis par les directions des services d'immigration permettent d'accéder à des bassins de candidates et de candidats répondant aux besoins des entreprises québécoises.

La présence du Ministère sur quatre continents, par l'entremise de ses directions des services d'immigration à l'étranger et leurs antennes, favorise le développement de réseaux de partenaires à l'extérieur du Québec. Cette présence permet de soutenir une stratégie de prospection et de recrutement souple et cohérente avec les besoins de main-d'œuvre du Québec et de ses régions.

Par ailleurs, afin d'atteindre les cibles des prochaines années, le Ministère se positionne comme coordonnateur des activités de recrutement international et fédère les actions des partenaires non gouvernementaux afin qu'une offre standardisée soit proposée, et ce, de façon équitable pour toutes les régions du Québec.

Indicateur 1.3.1 : Proportion des ressortissants étrangers invités dans Arrima ayant pris connaissance du Québec comme destination de choix pour immigrer grâce aux activités de promotion et d'attraction du Québec à l'international

Mesure de départ : Il s'agit d'un nouvel indicateur du *Plan stratégique 2019-2023*. Il permet d'évaluer l'impact des activités d'attraction et de promotion réalisées par les directions des services d'immigration du Québec à l'étranger.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	Sans objet	10 %	15 %	20 %
Résultat	Sans objet	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Afin de pouvoir réaliser la mesure nécessaire à la reddition de comptes de cet indicateur, une nouvelle question a été ajoutée dans la plateforme Arrima. Ainsi, pour l'année 2019-2020, aucune cible n'a été définie et aucun résultat n'était attendu. Les travaux nécessaires à cette implantation se sont terminés le 30 mars 2020. La collecte de données sera réalisée pour l'année 2020-2021 et les années subséquentes.

Les efforts de promotion seront planifiés en fonction des invitations prévues dans la plateforme Arrima. Ces invitations sont effectuées selon les besoins du marché du travail et le potentiel d'intégration des personnes immigrantes.

Indicateur 1.3.2 : Nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers embauchés à la suite d'une mission de recrutement

Mesure de départ : 800 travailleuses et travailleurs étrangers embauchés en 2018.

Pour l'année 2019, cet indicateur fait référence au nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers ayant signé un contrat de travail avec un employeur québécois à la suite de la participation à une mission de recrutement organisée par le Ministère, et ce, peu importe qu'ils aient déjà reçu ou non leur permis de travail. Ainsi, le nombre d'embauches correspond au nombre de promesses d'embauche (contrats signés) faites par un employeur à une personne candidate recrutée au cours d'une mission de recrutement à l'étranger et non aux permis de travail délivrés. Ces données sont connues environ six mois après la mission grâce à la reddition de comptes demandée à chaque employeur participant.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	2 000	2 300	2 650	3 000
Résultat	1 075	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019, le Ministère a réalisé quatre missions de recrutement dans divers secteurs d'activité pour le recrutement de talents à l'international :

- Journées Québec Casablanca, au Maroc, en avril 2019 : 22 entreprises participantes
- Journées Québec Paris, en France, en juin 2019 : 115 entreprises participantes
- Mission de recrutement à San José, aux États-Unis, en novembre 2019 : 4 entreprises participantes
- Journées Québec Paris, en France, en décembre 2019 : 122 entreprises participantes

La cible de 2 000 travailleurs étrangers embauchés pour l'année 2019 n'a toutefois pas été atteinte.

Le nombre d'embauches effectuées par mission de recrutement est le suivant :

- Journées Québec Casablanca (avril 2019) : 178 embauches
- Journées Québec Paris (juin 2019) : 426 embauches
- Mission de recrutement à San José (novembre 2019) : les embauches en cours ont été suspendues en raison de la COVID-19
- Journées Québec Paris (décembre 2019) : 471 embauches

Le Ministère en était à sa première année dans l'organisation et la réalisation de missions de recrutement hors de la France. Force est de constater que des efforts additionnels seront nécessaires pour que ces missions contribuent davantage à l'embauche de travailleuses et de travailleurs étrangers.

Au Québec, ce nouveau service de recrutement international était par conséquent très peu connu des entreprises, ce qui a nui à leur recrutement pour les missions à l'étranger. La plateforme Web Journées Québec, créée en 2012, ne permettait pas la gestion simultanée de plusieurs missions Journées Québec. Afin d'augmenter l'efficacité de ses actions, le Ministère a œuvré, au cours de l'année 2019-2020, au développement d'une nouvelle plateforme numérique qui facilitera l'organisation et la gestion des missions de recrutement international en simultané menées par le Ministère et ses partenaires. Par ailleurs, le déploiement des conseillères et des conseillers en immigration régionale dans les différentes régions du Québec, entrepris en 2019-2020, a été finalisé en février 2020. Le temps consacré à ce déploiement puis à la formation des conseillères et des conseillers a également ralenti le référencement des entreprises et donc, le démarrage de nouvelles initiatives de recrutement.

Malgré ces obstacles, 220 employeurs de différentes régions du Québec ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé de la part du Ministère ou d'un de ses partenaires et participé à l'une des missions de recrutement à l'étranger en 2019. Plusieurs d'entre eux ont ainsi été en mesure de recruter des travailleuses et des travailleurs ayant le profil recherché pour assurer le bon fonctionnement ou l'expansion de leur entreprise.

ENJEU 2 : UN ÉTABLISSEMENT DURABLE DES PERSONNES IMMIGRANTES DANS L'ENSEMBLE DES RÉGIONS DU QUÉBEC

Orientation 2 : Augmenter la connaissance du français chez les personnes immigrantes

OBJECTIF 2.1 : AUGMENTER LA PARTICIPATION DES PERSONNES IMMIGRANTES AUX SERVICES DE FRANCISATION GOUVERNEMENTAUX

Contexte lié à l'objectif

Dans le rapport soumis à l'Assemblée nationale à l'automne 2017, le Vérificateur général du Québec (VGQ) faisait état de ses observations sur la francisation des personnes immigrantes et proposait des pistes d'amélioration. Il recommandait d'améliorer les indicateurs servant à suivre sa performance, notamment en ce qui concerne les personnes immigrantes adultes ayant déclaré ne pas connaître le français.

Le gouvernement du Québec a réaffirmé l'importance qu'il accorde à la francisation des personnes immigrantes en effectuant un investissement supplémentaire de 70,3 M \$ pour un budget total atteignant 170,3 M \$ pour la francisation en 2019-2020. Ces sommes additionnelles ont permis notamment :

- d'élargir l'accès aux services de francisation et à l'aide financière (40 M \$) ;
- de bonifier l'allocation de participation pour les cours à temps complet à 185 \$ par semaine (12,8 M \$) ;
- d'ajouter une allocation de participation pour les cours à temps partiel à 15 \$ par jour (17 M \$) ;
- d'ajuster l'allocation de frais de garde pour les personnes fréquentant les cours à temps partiel à 9 \$ par jour, par enfant (0,5 M \$).

Indicateur 2.1.1 : Proportion de personnes immigrantes, ayant déclaré ne pas connaître le français à l'admission, qui participent à l'offre gouvernementale de cours de français dans les 3 années suivant leur admission

Mesure de départ : 45 %.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	50 %	55 %	60 %	65 %
Résultat	50,4 % (Atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible 2019-2020 a été atteinte. Une participation accrue aux cours de français à temps complet et à temps partiel est constatée à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles mesures de francisation en 2019-2020. Ainsi, ce sont 15 414 élèves qui ont participé aux cours à temps complet en 2019-2020, contre 13 411 l'année précédente, et 19 480 élèves qui ont participé aux cours à temps partiel en 2019-2020, contre 16 230 en 2018-2019.

La bonification des allocations offertes en vertu du *Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants* (PAFILI) et l'élargissement des critères d'admissibilité semblent avoir un impact positif sur la participation des personnes immigrantes, notamment par l'ajout d'une allocation de participation pour les cours à temps partiel.

OBJECTIF 2.2 : ASSURER LA PROGRESSION DU NIVEAU DE COMPÉTENCE DES PARTICIPANTS AUX COURS DE FRANÇAIS OFFERTS PAR LE MINISTÈRE

Contexte lié à l'objectif

Afin de donner suite au rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ) de l'automne 2017, le Ministère a implanté un indicateur visant à mieux suivre la progression des compétences en français des élèves. Rappelons que le VGQ avait recommandé au Ministère d'améliorer ses indicateurs de performance, notamment l'impact de ses services sur la progression des élèves.

De plus, le VGQ avait recommandé au Ministère d'améliorer l'efficacité de l'offre de services de francisation. Les travaux suivants ont été menés par le Ministère en 2019-2020 pour mieux soutenir le personnel enseignant et les élèves dans la démarche d'apprentissage du français langue d'intégration et de cohésion sociale :

- augmentation du nombre de conseillères et conseillers pédagogiques pour apporter davantage de soutien pédagogique au personnel enseignant ;
- assouplissement des règles de reprise de cours pour favoriser la progression du niveau de compétence d'un plus grand nombre d'élèves ;
- bonification de l'aide financière pour encourager la persévérance qui permettrait à un plus grand nombre d'élèves d'atteindre des niveaux plus élevés.

Tout en améliorant le suivi statistique de l'impact de ses services sur la progression des compétences des élèves, le Ministère travaille à l'amélioration de ses services de francisation pour assurer cette progression.

Indicateur 2.2.1 : Proportion des élèves scolarisés ayant commencé leur francisation au stade débutant qui ont atteint des compétences de stade intermédiaire, à l'oral ou à l'écrit au Ministère

Mesure de départ : 60 % des élèves, qui ont commencé leur francisation au stade débutant entre 2015-2016 et 2017-2018, ont atteint des compétences de stade intermédiaire au cours des trois années suivant le début de leur francisation, et ce, jusqu'en 2018-2019.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	60 %	60 %	65 %	70 %
Résultat	70,6 % (Atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible 2019-2020 a été dépassée. Ce résultat démontre que la grande majorité de la clientèle immigrante scolarisée participant aux cours offerts par le Ministère atteint un niveau de compétence fonctionnel en français.

Orientation 3 : Soutenir l'intégration socio-économique des personnes immigrantes

OBJECTIF 3.1 : ACCOMPAGNER LA PERSONNE IMMIGRANTE DANS SON PARCOURS D'INTÉGRATION

Contexte lié à l'objectif

Le *Parcours d'accompagnement personnalisé* a été mis en place en août 2019 ; il est offert par le Ministère en collaboration avec ses partenaires. Il vise à rejoindre le plus grand nombre de personnes immigrantes. Son objectif est d'évaluer leurs besoins, de les diriger et de les accompagner vers les services susceptibles de favoriser leur intégration, ainsi que d'assurer un suivi de leurs démarches d'intégration.

Le *Parcours d'accompagnement personnalisé* compte cinq domaines : Installation ; Vie collective ; Francisation ; Emploi et Démarches d'immigration.

Indicateur 3.1.1 : Proportion des personnes immigrantes adultes admises qui participent au *Parcours d'accompagnement personnalisé* dans l'année suivant leur admission

Mesure de départ : Sans objet.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	Mise en œuvre	60 %	70 %	75 %
Résultat	Sans objet (Non atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Il est trop tôt pour apprécier les résultats du *Parcours d'accompagnement personnalisé*, car sa mise en œuvre est récente. Aussi, son adaptation à plusieurs types de clientèles se poursuit, ainsi que le développement des outils de gestion et de mise en œuvre.

Au 31 mars 2020, le *Parcours d'accompagnement personnalisé* était offert par 75 agentes et agents d'aide à l'intégration (AAI) en poste dans toutes les régions du Québec. Le service est en implantation progressive ; il est offert à la clientèle francophone admissible et plusieurs initiatives visant à augmenter le nombre de personnes participantes ont été mises en place, dont le service pré-départ qui permet de l'offrir aux personnes immigrantes sélectionnées depuis leur pays d'origine. Par ailleurs, les AAI sollicitent les travailleuses et les travailleurs temporaires pour les inciter à s'inscrire au *Parcours d'accompagnement personnalisé*. Cette approche s'étendra aux étudiantes et étudiants étrangers et éventuellement aux autres catégories d'immigration.

Indicateur 3.1.2 : Taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec, un an après leur admission (RAMQ)

Mesure de départ : 73,7 %, qui correspond au taux de présence en janvier 2019 des personnes admises en 2017.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	73 %	73 %	74 %	75 %
Résultat	72,6 % (Non atteinte)	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

À 72,6 %, la cible est presque atteinte. Toutefois, on constate que le taux de présence en janvier 2020 des personnes admises en 2018 a baissé par rapport à la mesure de départ.

Le *Parcours d'accompagnement personnalisé*, qui contribue à un établissement durable des personnes immigrantes dans l'ensemble des régions du Québec, n'est pas pleinement mis en œuvre et ses impacts sur cet indicateur sont encore limités. La baisse du taux de présence est particulièrement constatée dans les situations suivantes :

- La baisse de la présence est moins importante chez les personnes immigrantes qui déclarent se destiner à Montréal (de 70,1 % à 69,7 %) que celles se destinant dans le reste du Québec (de 85,3 % à 81,9 %).
- Une part importante de la baisse du taux de présence en janvier 2020 par rapport à celui de l'année précédente provient d'une baisse de la présence des réfugiés sélectionnés à l'étranger se destinant à Montréal (de 82,6 % à 71,5 %).
- Le taux de présence est généralement plus faible ces dernières années que précédemment (moyenne de 78,2 % pour les présences de 2011 à 2015, par rapport à 73,3 % pour les présences de 2016 à 2020).
- Il y a eu une baisse de la connaissance du français des personnes admises composant la population analysée (de 51,0 % en 2017 à 49,5 % en 2018) alors que les personnes qui connaissent le français ont généralement un taux de présence plus élevé.

OBJECTIF 3.2 : RÉDUIRE LES ÉCARTS EN MATIÈRE D'INDICATEURS D'EMPLOI ENTRE LES PERSONNES IMMIGRANTES DU QUÉBEC ET CELLES DE L'ENSEMBLE DU CANADA

Contexte lié à l'objectif

Une intégration réussie des personnes immigrantes en emploi contribuera, toutes choses étant égales par ailleurs, à réduire l'écart, entre le Québec et le Canada, du taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées. Le *Parcours d'accompagnement personnalisé* est un service qui dirige les personnes immigrantes vers les bonnes ressources et au moment opportun pour s'intégrer en emploi. Ce service ainsi que le déploiement de nouvelles mesures en francisation et en intégration contribueront à accélérer et à améliorer l'intégration en emploi des personnes immigrantes.

Indicateur 3.2.1 : Écart entre le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans nouvellement arrivées au Québec (5 ans ou moins) et celles de l'ensemble du Canada

Mesure de départ : Différence de 3,3 points de pourcentage en 2018.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	3 points de %	2,5 points de %	2 points de %	1 point de %
Résultat	4,3 points de % (Non atteinte)	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les résultats de cet indicateur sont calculés sur la base de l'année civile (diffusés en mars de l'année en cours pour l'année civile précédente). La cible n'est pas atteinte, l'écart étant de 4,3 points de pourcentage, soit 1,3 point de pourcentage de plus que la cible. Ceci s'explique notamment par le fait qu'au Québec, le taux d'emploi des personnes d'immigration très récente (5 ans ou moins) âgées de 15 à 64 ans en 2019 est passé à 61,7 % (une baisse de 1,1 point de pourcentage par rapport à 2018) tandis que celui du Canada est resté presque le même (66,1 % en 2018, comparativement à 66 % en 2019). L'importante augmentation du nombre d'élèves inscrits aux cours de français a également pu avoir un impact sur le nombre de personnes d'immigration très récente en emploi, certaines privilégiant une meilleure maîtrise de la langue française afin d'être en mesure d'occuper plus tard un emploi à la hauteur de leurs compétences. Cependant, le taux d'emploi des personnes immigrées arrivées depuis plus de 5 ans est plus élevé en 2019 au Québec (77,9 %) qu'au Canada (76,1 %). Cet écart de 1,8 point de pourcentage s'est même élargi par rapport à 2018 (1,3 point de pourcentage). On note par ailleurs que cet écart entre le Québec et le Canada est beaucoup plus faible pour les personnes immigrées arrivées depuis plus de 5 ans.

Orientation 4 : Soutenir la vitalité et le développement des collectivités

OBJECTIF 4.1 : AUGMENTER LA CONTRIBUTION DES PERSONNES IMMIGRANTES À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DES RÉGIONS

Contexte lié à l'objectif

Depuis plusieurs années, le Ministère finance des organismes situés hors de la région métropolitaine de Montréal pour contribuer aux efforts d'attraction et de rétention des personnes immigrantes. Notons par exemple, dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité*, le financement de quatre organismes situés à Montréal et de 36 organismes situés hors de Montréal et ayant spécifiquement un mandat de régionalisation. Ces organismes interviennent ainsi pour inciter des personnes immigrantes qui résident dans la région métropolitaine de Montréal à s'établir dans une autre région où des emplois qui correspondent à leurs aspirations sont disponibles.

Indicateur 4.1.1 : Proportion des personnes immigrantes qui se destinent hors des régions administratives de Laval, de la Montérégie et de Montréal au moment de leur sélection par le Québec

Mesure de départ : 32,3 % pour l'année 2018.

Cet indicateur mesure la proportion des personnes immigrantes qui, au moment de la présentation de leur demande d'immigration, déclarent se destiner hors des régions administratives de Laval, de Montréal et de la Montérégie. Il permet de vérifier l'impact des efforts du gouvernement du Québec pour diversifier les régions de destination des personnes immigrantes.

	2019-2020*	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023**
Cibles	34 %	36 %	38 %	40 %
Résultat	21 % (Non atteinte)	-	-	-

* La cible et le résultat sont calculés en année civile.

** Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible n'a pas été atteinte. Le caractère déclaratoire des données fait en sorte que la région de destination prévue n'est pas disponible pour plusieurs personnes immigrantes. En effet, les personnes issues du regroupement familial et les personnes réfugiées reconnues sur place entament leur démarche par une demande auprès du gouvernement du Canada. Le Québec leur délivre par la suite un Certificat de sélection, mais la région de destination de ces personnes n'est généralement connue que plus tard, au moment de leur admission au Québec. En conséquence, les données dont dispose le Ministère afin de rendre compte de cet indicateur sont plus limitées. Il a donc été décidé, pour 2019-2020, d'exclure du calcul du résultat de l'indicateur les personnes immigrantes pour lesquelles l'information n'est pas disponible, ce qui n'avait pas été fait pour le calcul relatif à la mesure de départ et l'établissement des cibles.

Le Ministère met en œuvre différents moyens afin de favoriser l'établissement des personnes immigrantes hors des trois régions administratives de Laval, de la Montérégie et de Montréal. Le PRTQ favorise la régionalisation de l'immigration en accordant plus de points dans la grille de sélection aux ressortissants étrangers présentant une offre validée pour un emploi à l'extérieur de la communauté métropolitaine de Montréal.

De plus, les efforts de prospection et de promotion effectués par le Ministère et ses partenaires concourent à favoriser l'attractivité des régions auprès des personnes immigrantes. Rappelons également que le *Programme des personnes réfugiées prises en charge par l'État* permet une répartition des personnes réfugiées à travers 14 villes du Québec, dont 11 sont à l'extérieur de la communauté métropolitaine de Montréal.

Indicateur 4.1.2 : Proportion de personnes immigrantes démontrant un sentiment d'appartenance à la société trois années après leur arrivée au Québec

Mesure de départ : 76,8 %, enquête sociale générale de 2013.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	77 %	78 %	79 %	80 %
Résultat	Sans objet (Non atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le lancement de l'enquête portant sur le sentiment d'appartenance à la société québécoise des personnes immigrées d'arrivée récente a été retardé en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19 et de l'impossibilité, pour nombre de répondants, d'interagir avec leur communauté. L'enquête sera lancée dès que le contexte sera favorable. Le cas échéant, des données préliminaires seront disponibles un mois après le lancement.

Orientation 5 : Accompagner les entreprises québécoises dans leurs efforts de croissance et de prospérité

OBJECTIF 5.1 : RÉPONDRE AUX BESOINS DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE MAIN-D'ŒUVRE IMMIGRANTE

Contexte lié à l'objectif

Le Ministère a déployé une offre intégrée de services aux entreprises qui permet un accompagnement personnalisé et de proximité des entreprises québécoises pour répondre à leurs besoins de main-d'œuvre. Cette offre, qui mise sur le potentiel des travailleuses et travailleurs immigrants, qu'ils soient à l'étranger, sur le point de s'installer au Québec ou déjà sur place, est complémentaire à l'offre de service gouvernementale du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI). Plus particulièrement, elle s'adresse aux entreprises et aux organismes, établis au Québec et inscrits au registraire des entreprises du Québec, qui souhaitent s'informer sur les sujets liés à l'immigration, recruter des personnes immigrantes ou bien faciliter l'intégration socioprofessionnelle de celles déjà embauchées.

Pour ce faire, l'offre prend appui sur :

- la mise en place d'une stratégie d'intervention territoriale, pour une pleine participation des personnes immigrantes dans toutes les régions du Québec ;
- le développement d'un service de proximité axé sur l'accompagnement des organismes partenaires et des entreprises ;
- l'accompagnement des entreprises pour le recrutement international et dans l'organisation de missions de recrutement à l'étranger, telles que les Journées Québec.

Indicateur 5.1.1 : Nombre d'accompagnements offerts à des entreprises par le Ministère

Mesure de départ : 800 accompagnements⁸.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	960	1 200	1 440	1 656
Résultat	1 069 (Atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible de 2019-2020 a été dépassée. Depuis la fin août 2019, le Ministère a bonifié son offre de services aux entreprises dans l'ensemble des régions. Au 31 mars 2020, le réseau régional du Ministère comptait 60 conseillères et conseillers en immigration régionale qui appuient les entreprises dans leurs démarches.

De plus, depuis le 27 juin 2019, le Portail employeurs permet aux conseillères et aux conseillers du Ministère de repérer et de référer des ressortissantes et des ressortissants étrangers qui ont déposé une déclaration d'intérêt dans la plateforme Arrima et dont le profil d'employabilité correspond aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. Du 27 juin 2019 au 31 mars 2020, 1 797 ressortissants étrangers ont été recommandés à 55 entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement avec un recours au Portail employeurs.

Au cours de l'année 2019-2020, les travaux de développement du Portail employeurs se sont poursuivis, afin de concevoir une interface pour les employeurs devant être déployée sur la plateforme Arrima. Cette interface permettra aux entreprises, sous certaines conditions, d'effectuer, de façon autonome, des recherches de profils d'employabilité dans la base de données des déclarations d'intérêt et de prendre contact avec les ressortissantes et les ressortissants étrangers identifiés directement dans la plateforme Arrima.

En complément au Portail employeurs, les missions de recrutement international (Journées Québec) sont un autre moyen d'accompagner les entreprises dans leurs démarches de recrutement. La section portant sur l'indicateur 1.3.2 présente en détail les résultats des Journées Québec.

Indicateur 5.1.2 : Taux de satisfaction des entreprises ayant reçu un accompagnement

Mesure de départ : Sans objet.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	80 %	80 %	85 %	85 %
Résultat	76 %	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

8. Estimation annuelle basée sur les six premiers mois du déploiement de l'offre de services aux entreprises du Ministère (septembre 2018 à mars 2019), rapportée sur un exercice financier.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La mesure de la satisfaction des entreprises accompagnées au cours de 2019-2020 se situe quatre points de pourcentage en dessous de la cible de 80 % fixée pour l'exercice de cette année. Ce résultat est malgré tout encourageant sachant que les services aux entreprises du Ministère sont relativement récents. En effet, l'offre de services du Ministère aux entreprises ne date que de septembre 2018.

Par ailleurs, pour renforcer sa présence sur l'ensemble du territoire, le Ministère a poursuivi son déploiement dans toutes les régions du Québec durant l'année 2019-2020.

ENJEU 3 : LA PRIMAUTÉ DU FRANÇAIS AU QUÉBEC

Orientation 6 : Affirmer la primauté du français au Québec

OBJECTIF 6.1 : RENFORCER L'EXEMPLARITÉ DE L'ÉTAT EN MATIÈRE DE FRANÇAIS

Contexte lié à l'objectif

Une tendance se confirme au sein de l'État québécois vers un usage de plus en plus généralisé de l'anglais dans les communications orales et écrites avec les personnes morales et physiques. Le Conseil supérieur de la langue française (CSLF) a publié, en novembre 2019, son *Portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec*. Ces données fournissent un éclairage sur différents éléments qui appellent une intervention en ce qui a trait à l'exemplarité de l'État dans son usage de la langue française.

En effet, selon cette étude menée auprès du personnel de 19 ministères et organismes, 57,1 % du personnel utilise parfois (soit environ une fois par semaine) une autre langue que le français dans ses interactions orales avec des personnes physiques au Québec ; cette proportion atteint 74,2 % à Montréal et 88 % en Outaouais. Pour ce qui est des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, 46,2 % du personnel utilise parfois une autre langue que le français ; cette proportion atteint 61,1 % à Montréal et 74,4 % en Outaouais. Selon cette même étude, près du tiers (32,6 %) de ceux qui ont des interactions avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions estiment avoir une connaissance insuffisante des politiques et mesures sur l'usage des langues en vigueur.

Dans ce contexte, il importe d'agir pour défendre avec plus de vigueur la seule langue officielle du Québec afin d'en renforcer la primauté, et ce, à commencer par son utilisation dans la fonction publique et parapublique québécoise. Un suivi plus adéquat des pratiques linguistiques des ministères et des organismes du gouvernement doit être effectué.

Rappelons le devoir particulier d'exemplarité de l'État québécois en matière d'usage du français comme langue de l'Administration, du travail et des communications, cette exemplarité étant notamment encadrée par la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. L'article 28 de cette Politique prévoit que chaque « ministère ou organisme révise régulièrement, et au moins tous les cinq ans, sa politique linguistique ».

Indicateur 6.1.1 : Proportion des ministères et organismes disposant d'une politique linguistique institutionnelle à jour

Mesure de départ : 73 % en 2018-2019. La mesure de départ porte sur le nombre de politiques linguistiques institutionnelles approuvées qui sont à jour. La proportion indiquée réfère aux données 2017-2018 publiées dans le Rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française (OQLF) 2018-2019.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	75 %	80 %	90 %	100 %
Résultat	80 % (Atteinte)	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Une analyse des politiques institutionnelles des ministères et organismes du gouvernement du Québec permet de conclure que la cible de l'indicateur 6.1.1 *Proportion des ministères et organismes disposant d'une politique linguistique institutionnelle à jour* pour l'année 2019-2020 a été atteinte, et même dépassée. En effet, 80 % des politiques linguistiques approuvées des ministères et organismes de la fonction publique québécoise ont été adoptées depuis moins de cinq ans, alors que l'objectif était d'atteindre une proportion de 75 %.

OBJECTIF 6.2 : AFFIRMER LE STATUT DU FRANÇAIS COMME LANGUE COMMUNE

Contexte lié à l'objectif

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* engage les ministères et les organismes du gouvernement à privilégier l'unilinguisme français dans leurs activités, pour marquer le fait que le français est l'unique langue officielle et la langue commune au Québec.

Elle leur enjoint également d'adopter des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes qui immigreront au Québec, afin de favoriser leur intégration à la société québécoise.

Veiller à accroître la proportion des politiques linguistiques institutionnelles comportant des dispositions qui visent à baliser la langue des communications avec les personnes immigrantes contribuera à renforcer le statut du français comme langue commune et langue d'intégration au Québec.

Indicateur 6.2.1 : Proportion des politiques linguistiques institutionnelles qui comprennent des mesures balisant les communications avec les nouveaux arrivants

Mesure de départ : 7,5 % en 2018-2019. La donnée de départ s'appuie sur une étude publiée à l'automne 2019 par le Conseil supérieur de la langue française sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes, qui établissait à 7,5 % la proportion de politiques linguistiques comprenant des mesures balisant les communications avec les nouveaux arrivants.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	20 %	50 %	80 %	100 %
Résultat	32 % (Atteinte)	-	-	-

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible a été atteinte et même dépassée. Parmi l'ensemble des mesures des politiques linguistiques institutionnelles concernant les personnes issues de l'immigration mentionnées dans l'étude précitée du Conseil supérieur de la langue française, il a été relevé celles qui ont trait à la traduction de documents ainsi qu'à la langue dans laquelle doit être établie une communication avec ces personnes. Or, dans leurs politiques linguistiques institutionnelles, plusieurs ministères et organismes régissent leurs communications avec les personnes immigrantes au moyen de dispositions plus générales qui touchent, par exemple, les communications avec une personne ne pouvant s'exprimer en français. Dans un même esprit, plusieurs ministères et organismes indiquent explicitement dans leur politique linguistique institutionnelle approuvée que l'ensemble des balises communicationnelles qu'elle renferme prennent en considération les conditions particulières liées à l'accueil et à l'établissement des nouveaux arrivants. Les résultats présentés ici tiennent compte de ces dispositions plus générales.

Rappelons par ailleurs que la nouvelle politique linguistique ministérielle est entrée en vigueur le 5 novembre 2019 et qu'elle a reçu un avis favorable de l'OQLF soulignant son caractère exemplaire à bien des égards. La politique linguistique du Ministère couvre l'ensemble des situations liées aux activités du Ministère, au Québec et à l'international, pour permettre au personnel de jouer un rôle-clé dans l'application de la *Charte de la langue française*.

ENJEU 4 : UNE ORGANISATION FORTE DE SON EXPERTISE

Orientation 7 : Développer le capital compétence et le capital informationnel

OBJECTIF 7.1 : METTRE EN LIGNE DE NOUVEAUX SERVICES À LA CLIENTÈLE POUR LES PROGRAMMES D'IMMIGRATION, DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION

Contexte lié à l'objectif

En conformité avec les orientations de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, le Ministère compte offrir davantage de services en prestation électronique adaptés à la réalité de sa clientèle et à la transformation numérique. Le Ministère modernise graduellement ses systèmes de mission pour les programmes d'immigration, de francisation et d'intégration. La plateforme Arrima permettra, à court et à moyen terme, d'offrir des services en ligne plus intuitifs, faciles d'utilisation et accessibles en tout temps et en tout lieu par l'ensemble de la clientèle du Ministère (citoyens, entreprises et partenaires).

Indicateur 7.1.1 : Proportion des nouveaux services livrés par le Ministère en mode de prestation électronique de services au cours de l'année

Mesure de départ : Sans objet.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	50 %	50 %	60 %	60 %
Résultat	50 % (Atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible de 50 % de 2019-2020 a été atteinte⁹. En effet, le Ministère a mis à la disposition de sa clientèle deux nouveaux services au cours de l'exercice financier 2019-2020, dont un en mode de prestation électronique direct.

Les deux services livrés sont :

- Le Service intégré aux entreprises (SIE — Portail employés), livré en juin 2019, est la première des deux phases du nouveau Portail employeurs. Il prévoit l'accompagnement des entreprises du Québec tout au long de leur démarche de recherche de main-d'œuvre qualifiée. Cette interface permet notamment aux conseillères et conseillers en immigration régionale du Ministère de produire une liste de personnes immigrantes ayant déclaré leur intérêt à immigrer au Québec et répondant aux critères socioprofessionnels des entreprises qui en font la demande. Il s'agit donc d'un service qui est accessible à la clientèle externe du Ministère, mais par l'entremise du personnel du Ministère.
- L'outil d'évaluation de l'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, livré en janvier 2020, est une plateforme à l'intention des personnes candidates sélectionnées à l'immigration économique permanente et accessible directement par la clientèle du Ministère sur la plateforme Moodle.

OBJECTIF 7.2 : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DU PERSONNEL

Contexte lié à l'objectif

En conformité avec les orientations de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, le Ministère compte offrir davantage de services en prestation électronique à la clientèle. Pour réaliser cet objectif, le Ministère compte s'appuyer sur des outils technologiques modernes et performants ainsi que sur du personnel détenant l'expertise nécessaire. Pour réussir ce virage, le Ministère entend renforcer les compétences numériques de son personnel afin de bénéficier d'effets positifs sur la productivité, la capacité d'innovation et la rétention des talents.

Indicateur 7.2.1 : Proportion des personnes employées ayant bénéficié d'activités de développement des compétences numériques au cours de la période 2019-2023

Mesure de départ : Sans objet.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	50 %	60 %	70 %	80 %
Résultat	78,3 % (Atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

9. Le *Parcours d'accompagnement personnalisé* ne comportant pas de composante technologique pour l'année 2019-2020, soit l'année réservée à sa mise en œuvre, il est exclu du calcul comme nouveau service.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Plusieurs activités de développement des compétences numériques ont eu lieu au cours de l'exercice 2019-2020, notamment en raison du déploiement de Windows 10 et des formations en lien avec la gestion électronique des documents. Par ailleurs, le Ministère met à la disposition du personnel une plateforme de formation en ligne portant sur les principaux logiciels de bureautique, dont les logiciels de la suite Microsoft Office comme Word, Excel, PowerPoint, etc.

OBJECTIF 7.3 : ACCROÎTRE LA RÉTENTION DU PERSONNEL DU MINISTÈRE

Contexte lié à l'objectif

Bien que son taux de rétention du personnel soit satisfaisant, le Ministère se préoccupe de retenir les membres du personnel en poste, en cette période de croissance de l'effectif.

Indicateur 7.3.1 : Taux de rétention de personnel du Ministère

Le taux de rétention mesure le pourcentage d'employés qui travaillent toujours pour l'organisation à la fin de la période visée. Elle prend en compte le nombre de personnes au sein du personnel au statut régulier en début de période, le nombre d'arrivées et le nombre de départs. Ce nombre est exprimé en proportion du nombre d'employés au statut régulier en début de période et du nombre d'arrivées pour donner le taux de rétention. Les arrivées comprennent les mouvements de recrutement et de mutation. Les départs comprennent les démissions et les mouvements de sortie par mutation ou promotion.

Mesure de départ : Taux de rétention de 93,3 % en 2018-2019.

	2019-2020	2020-2021*	2021-2022*	2022-2023*
Cibles	93,5 %	94 %	94,5 %	95 %
Résultat	93 % (Non atteinte)	-	-	-

* Le Ministère mène des travaux en vue d'une éventuelle modification de ces cibles à la lumière des impacts de la COVID-19.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le taux de rétention du personnel du Ministère se situe à 0,5 point de pourcentage en dessous de la cible pour 2019-2020. L'écart entre le taux de rétention au 31 mars 2020 et la cible 2019-2020 peut être attribué entre autres aux motifs suivants : la volonté de se rapprocher du domicile, des aspirations professionnelles ou des possibilités de progression de carrière.

2.2 Déclaration de services à la clientèle

La *Déclaration de services à la clientèle* (DSC) traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle.

Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables et débutent à la date de réception de la demande, à l'exception de ceux relatifs aux :

- Demandes de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers);
- Demandes d'engagement de parrainage familial;
- Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec;
- Séances de groupe *Premières démarches d'installation*;
- Sessions *Objectif Intégration*.

Pour les engagements liés à ces services, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande. Ces délais n'incluent pas les délais postaux. Pour l'engagement lié au *Programme régulier des travailleurs qualifiés*, les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours civils et débutent à la date de réception de la demande.

La révision de la DSC est faite en continu selon l'évolution des services offerts.

Sommaire des résultats des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
Demande de services généraux (Téléphonie)	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80 %	77,3 %	76,1 %	67,7 %
Demande de services généraux (Courriel)	Réponse à un courriel (2 jours)	80 %	95,1 %	79,8 %	73,1 %
Requête adressée à l'équipe de gestion des plaintes	Traitement d'une requête (10 jours)	90 %	91 %	88,2 %	90,3 %
Demande de sélection du Québec dans les programmes des gens d'affaires	Lettre d'ouverture d'un dossier (30 jours)	80 %	89,5 %	Sans objet	Sans objet
Décision de sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du <i>Programme régulier des travailleurs qualifiés</i> sur la base de la déclaration d'intérêt	Décision (6 mois)	80 %	98,9 %	Sans objet	Sans objet
Demande de sélection du Québec dans le cadre du <i>Programme de l'expérience québécoise</i>	Décision (20 jours)	95 %	43,8 %	62,7 %	88,9 %
Décision à la suite d'une demande de séjour temporaire pour études (étudiantes et étudiants étrangers)	Décision (20 jours)	95 %	75,4 %	55,6 %	57,3 %
Décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial	Décision (25 jours)	95 %	12,3 %	82,9 %	90,3 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Lettre confirmant l'ouverture d'un dossier (15 jours)	85 %	75,8 %	94,6 %	98,9 %
Séance de groupe <i>Premières démarches d'installation au Québec</i>	Rendez-vous offert (5 jours)	85 %	99,4 %	99,9 %	99,2 %
Session <i>Objectif Intégration</i>	Rendez-vous offert (15 jours)	85 %	100 %	100 %	99,9 %
Cours de français à temps complet	Début des cours en 50 jours	80 %	80,8 %	77,6 %	96,6 %

Il est à noter que le 16 mars 2020, en raison de la pandémie de la COVID-19, le traitement de toutes les demandes a été temporairement mis en attente, le temps nécessaire aux préparatifs permettant le déroulement des opérations en télétravail.

Services généraux

Service

Demande de renseignements généraux

Engagement — Téléphonie

Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 3 minutes

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI		TOTAL DES APPELS TRAITÉS 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES APPELS TRAITÉS 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES APPELS TRAITÉS 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Téléphonie	3 minutes	295 405	77,3 % (cible 80 %)	257 870	76,1 % (cible 80 %)	220 547	67,7 % (cible 80 %)

La cible prévue pour l'indicateur *Répondre à un appel téléphonique en 3 minutes* n'a pas été atteinte. Le volume d'appels est demeuré stable d'avril à octobre 2019 avec un pourcentage d'augmentation des appels de 1 % (2 278 appels) par rapport à la même période l'année précédente. Pour la période de novembre 2019 à mars 2020, le pourcentage d'augmentation des appels a été de 32 % (33 682 appels) par rapport à la même période l'année précédente. Les modifications au *Programme de l'expérience québécoise* annoncées à l'automne 2019 ainsi que l'impact de la crise sanitaire sur la prestation des services à la clientèle ont contribué notamment à l'augmentation des appels.

Pour continuer d'améliorer le délai de réponse, le Ministère a effectué les changements suivants :

- la migration vers une nouvelle plateforme téléphonique permettant une meilleure gestion des appels ;
- une modification de l'arborescence téléphonique pour améliorer la reddition de comptes ;
- une nouvelle formule de formation et de parrainage des préposés aux renseignements afin de les rendre plus autonomes.

Il est à noter qu'entre 2017-2018 et 2019-2020, le Ministère a amélioré de 9,6 points de pourcentage (soit de 67,7 % à 77,3 %) le résultat relatif au délai de réponse à un appel téléphonique, et ce, même si le volume d'appels traités a augmenté de 33,9 %. Au cours des dernières années, le Ministère a revu l'organisation du travail et la formation des préposés pour assurer un meilleur délai de réponse.

Engagement — Courriel

Répondre à un courriel dans un délai de 2 jours ouvrables

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI		TOTAL DES DEMANDES TRAITÉES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES DEMANDES TRAITÉES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES DEMANDES TRAITÉES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Courriel	2 jours	49 468	95,1 % (cible 80 %)	48 013	79,8 % (cible 80 %)	22 292	73,1 % (cible 80 %)

La cible de cet indicateur a été atteinte. Le Ministère a mis en place une équipe chargée de répondre aux courriels reçus. Le volume des courriels a augmenté de 3 % comparativement à l'année précédente, et il a été significatif d'octobre 2019 à janvier 2020 avec un volume mensuel moyen de 5 000 courriels. Les modifications annoncées à l'automne 2019 au *Programme de l'expérience québécoise* ont contribué fortement à l'augmentation des courriels reçus pendant cette période.

Service

Requêtes adressées au Commissaire aux plaintes

Engagement

Traiter toute requête adressée au Commissaire aux plaintes dans les 10 jours de sa réception

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES REQUÊTES TRAITÉES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES REQUÊTES TRAITÉES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES REQUÊTES TRAITÉES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Traitement d'une requête dans les 10 jours	1 826	91,0 % (cible 90 %)	1 735	88,2 % (cible 90 %)	1 395	90,3 % (cible 90 %)

La cible prévue à la *Déclaration de services à la clientèle* a été atteinte pour l'exercice financier 2019-2020. Parmi les 1 826 requêtes traitées, 1 661 (91 %) ont obtenu une réponse en dix jours ouvrables. Ces résultats témoignent de l'efficacité des mesures mises en place pour assurer le traitement des plaintes.

Plaintes recevables et jugées fondées en 2019-2020

Une plainte est recevable lorsqu'elle est comprise dans le mandat de l'équipe de gestion des plaintes et peut être prise en charge par cette dernière. Une plainte n'est pas recevable si elle concerne :

- une contestation de décision pour laquelle les lois et règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel ;
- un grief ou un commentaire concernant d'autres ministères et organismes ;
- une demande d'accès à l'information ;
- une insatisfaction exprimée par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions ou par une personne en processus de recrutement ;
- une dénonciation.

Une plainte est jugée fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle*, ainsi qu'au regard des lois, règlements et procédures en vigueur.

Sommaire des délais moyens de traitement des plaintes

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES RECEVABLES	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Nombre de plaintes recevables	1 115	869	788
Délai moyen (en jours)	5,55	6,67	6,52

Les données ci-dessus incluent les plaintes pour lesquelles la cliente ou le client s'est désisté, ainsi que les plaintes reçues par l'équipe de gestion des plaintes et transmises à une autre unité administrative pour traitement.

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, 1 115 plaintes recevables ont été adressées à l'équipe de gestion des plaintes. Parmi celles-ci, 304 (27,3 %) ont été jugées fondées. Par comparaison, durant l'exercice 2018-2019, 149 plaintes (17,1 %) ont été jugées fondées sur un total de 869 plaintes recevables. La hausse du nombre de plaintes fondées s'explique par la non-atteinte de certains engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* concernant le délai de traitement et de réponse.

Le délai de traitement et de réponse a constitué la première source d'insatisfaction parmi les plaintes recevables, que celles-ci soient jugées fondées ou non. Parmi les 1 115 plaintes recevables, 496 plaintes (44,5 %) concernaient ce motif et 173 (34,9 %) d'entre elles ont été jugées fondées. L'insatisfaction manifestée par la clientèle ne portait pas seulement sur les délais eux-mêmes, mais sur la façon dont ceux-ci sont communiqués, justifiés et perçus par la clientèle. Des recommandations à cet effet ont été transmises à la direction concernée dans le but de bonifier, de manière continue, l'information transmise à la clientèle au regard des délais de traitement des services et des programmes administrés par le Ministère.

La qualité du traitement est le second motif des plaintes traitées. Ces plaintes concernent des fautes, des omissions ou des manquements allégués par la clientèle et imputables à l'administration. Pour les plaintes portant sur la qualité du traitement qui ont été jugées fondées, les correctifs nécessaires ont été apportés par les unités administratives visées.

La sanction de la *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes*, le 16 juin 2019, et la réforme du *Programme de l'expérience québécoise* annoncée le 1^{er} novembre 2019 ont été très médiatisées au cours de l'année. La proportion des plaintes reçues à ces sujets, que celles-ci soient jugées fondées ou non, représentait respectivement 12,9 % et 8,6 % du nombre total de plaintes traitées.

Sommaire des motifs d'insatisfaction liés aux plaintes*

MOTIFS	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Délai de traitement et de réponse	496 (44,5 %)	447 (51,4 %)	351 (44,6 %)
Qualité du traitement et erreur administrative	205 (18,4 %)	167 (19,2 %)	186 (23,6 %)
<i>Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes</i>	144 (12,9 %)	46 (5,3 %)	0 (0 %)
Réforme du <i>Programme de l'expérience québécoise</i> annoncée le 1 ^{er} novembre 2019	96 (8,6 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
Attitude et courtoisie du personnel envers la clientèle	57 (5,1 %)	40 (4,6 %)	31 (3,9 %)
Autres motifs (rejet pour documents manquants ou non conformes, qualité de l'information, problèmes techniques, etc.)	117 (10,5 %)	169 (19,5 %)	220 (27,9 %)

* Motifs d'insatisfaction liés aux plaintes jugées recevables et ayant été traitées, que la plainte soit jugée fondée ou non

Immigration

Service

Demande de sélection du Québec dans les programmes des gens d'affaires

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier et invitant à consulter le site Web pour connaître le délai de traitement en cours dans les 30 jours suivant la réception de la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES LETTRES DE CONFIRMATION ENVOYÉES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES LETTRES DE CONFIRMATION ENVOYÉES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES LETTRES DE CONFIRMATION ENVOYÉES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture de dossier dans les 30 jours	796	89,5 % (cible 80 %)	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Pour l'année 2019-2020, les statistiques indiquent un résultat de 89,5 %. La cible fixée à 80 % a été dépassée. Ce résultat a été obtenu parce que le Ministère a procédé à une allocation dynamique de ses ressources en quantité et au moment opportun selon les besoins.

Le délai moyen pour envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier a été de 15,5 jours ouvrables en 2019-2020, soit :

- *Programme des investisseurs* : 10,8 jours;
- *Programme des entrepreneurs* : 35,6 jours;
- *Programme des travailleurs autonomes* : 52,8 jours.

Service

Demande de sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du *Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ)* sur la base de la déclaration d'intérêt

Engagement

Rendre une décision sur une demande de sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du PRTQ sur la base de la déclaration d'intérêt dans les six mois suivant la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Décision sur une demande dans les six mois	93	98,9 % (cible 80 %)	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Les ressortissantes et ressortissants étrangers souhaitant immigrer au Québec dans le cadre du PRTQ doivent déclarer leur intérêt dans le système de déclaration d'intérêt (SDI). Si leur profil répond aux critères d'invitation, ils pourraient recevoir une invitation à présenter une demande de sélection permanente qui sera alors examinée à la lumière de la Grille de sélection de l'immigration économique, qui attribue des points à l'égard de facteurs et de critères déterminés prévus par le *Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers* (chapitre I-0.2.1, r. 4). La sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du PRTQ sur la base de la déclaration d'intérêt n'a commencé qu'en juillet 2019 lorsque les premières invitations ont été envoyées.

Par ailleurs, la cible de 80 % pour l'année 2019-2020 a été dépassée. En effet, 98,9 % des dossiers finalisés dans le cadre du PRTQ ont respecté le délai de six mois, comme prescrit par l'engagement.

Le délai moyen pour rendre une décision a été de 127 jours civils en 2019-2020 et le nombre total des décisions rendues est de 93.

Service

Demande de sélection du Québec dans le cadre du *Programme de l'expérience québécoise (PEQ)*

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de sélection du Québec dans le cadre du PEQ dans les 20 jours suivant la réception de la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Décision sur une demande dans les 20 jours	10 861	43,8 % (cible 95 %)	8 604	62,7 % (cible 95 %)	6 593	88,9 % (cible 95 %)

La cible 2019-2020 n'a pas été atteinte compte tenu, notamment de la forte hausse du nombre de demandes présentées dans le cadre du PEQ en 2019. De plus, cette hausse a connu des périodes de pointe qui ont rendu encore plus difficile l'atteinte de la cible.

Le Ministère avait suspendu la réception de nouvelles demandes dans le volet Diplômés du PEQ, entre le 10 juillet et le 31 octobre 2019, durant les travaux de révision du programme. À la suite de l'annonce, le 14 novembre 2019, du retrait des modifications réglementaires au PEQ (qui avaient été introduites le 1^{er} novembre 2019), ainsi que de la fin de la période de suspension de la réception des demandes dans le volet Diplômés, le nombre de demandes présentées a connu une augmentation encore plus forte qu'en début d'exercice financier.

Rappelons qu'en 2018-2019, la non-atteinte de la cible était liée à une augmentation de plus de 30 % des demandes. Cette augmentation s'est poursuivie durant la dernière année, alors qu'on recense une croissance similaire des demandes présentées dans le cadre du PEQ.

Le délai moyen pondéré pour rendre une décision à la suite d'une demande de CSQ dans le cadre du PEQ a été de 34,1 jours en 2019-2020.

Service

Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de sélection temporaire pour études dans les 20 jours suivant la réception de la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Décision à la suite d'une demande de sélection temporaire pour études dans les 20 jours	103 946	75,4 % (cible 95 %)	86 057	55,6 % (cible 95 %)	60 366	57,3 % (cible 95 %)

La cible 2019-2020 n'a pas été atteinte en raison d'une forte hausse des demandes. En effet, le volume de demandes finalisées au *Programme des étudiants étrangers* entre les exercices 2018-2019 et 2019-2020 est passé de 86 057 à 103 946 demandes, soit une hausse de 20,8 %. Pour répondre à la hausse de la demande en 2019-2020, le Ministère a procédé à une allocation dynamique de ses ressources en quantité et au moment opportun. Ces actions ont permis d'obtenir un résultat supérieur aux exercices 2018-2019 et 2017-2018 en matière de volume de traitement, sans permettre toutefois de respecter l'engagement inscrit dans la *Déclaration de services à la clientèle*.

Malgré un résultat en deçà de la cible de 95 % des demandes traitées dans les 20 jours, les mesures prises par le Ministère ont permis d'augmenter la proportion des demandes traitées dans le délai prévu et de réduire le délai moyen pour rendre une décision, qui est passé de 20,5 jours en 2018-2019 à 18,2 jours en 2019-2020.

Service

Demande d'engagement de parrainage familial

Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans les 25 jours suivant la réception de la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Décision sur une demande dans les 25 jours	9 700	12,3 % (cible 95 %)	10 736	82,9 % (cible 95 %)	9 247	90,3 % (cible 95 %)

La cible 2019-2020 de cet engagement n'a pas été atteinte.

Selon la *Déclaration de services à la clientèle*, 95 % des demandes doivent être traitées dans un délai maximal de 25 jours ouvrables. Le Ministère a respecté les délais de son engagement pour 12,3 % des demandes reçues dans la catégorie du parrainage.

Le dépassement observé par rapport à l'engagement est notamment le résultat d'importantes fluctuations du volume des demandes reçues mensuellement et d'une augmentation de 20,4 % du nombre de demandes reçues par rapport à l'année précédente.

En 2018-2019, le délai de traitement moyen pondéré des demandes atteignait déjà 24,6 jours, soit à peine moins que le délai de l'engagement. L'augmentation du volume de demandes, en 2019-2020, a porté le délai de traitement de la plupart des demandes au-dessus de 25 jours ouvrables.

De plus, les demandes d'engagement de parrainage familial sont transmises par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, et ce, avec des fluctuations importantes d'un mois à l'autre en matière de volume. La réception d'un important volume de demandes au début de l'année a eu pour effet d'accroître rapidement l'inventaire des demandes en traitement. Ainsi, pour toute nouvelle demande reçue au cours de l'année, il existait un important inventaire de demandes déjà en traitement. Il est à noter que le Ministère ne maîtrise pas le flux mensuel des demandes, ce qui augmente la difficulté de respecter l'engagement.

Le délai moyen pour rendre une décision en 2019-2020 a été de 61,9 jours.

Afin de respecter l'engagement du Ministère, deux solutions sont envisagées pour répondre à cet enjeu :

- À court terme : entreprendre une révision majeure du processus de traitement des demandes ; entre-temps, suspendre temporairement l'engagement.
- À plus long terme : poursuivre les échanges avec Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada afin d'améliorer le processus de traitement des demandes en vue d'harmoniser leur réception tout au long de l'année et ainsi assurer un traitement plus équitable des demandeuses et demandeurs.

Service

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai de traitement

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES LETTRES DE CONFIRMATION ENVOYÉES 2019-2020	TAUX D'ENVOI DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES LETTRES DE CONFIRMATION ENVOYÉES 2018-2019	TAUX D'ENVOI DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES LETTRES DE CONFIRMATION ENVOYÉES 2017-2018	TAUX D'ENVOI DANS LE DÉLAI 2017-2018
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier dans les 15 jours	14 526	75,8 % (cible 85 %)	13 667	94,6 % (cible 85 %)	11 404	98,9 % (cible 85 %)

La cible 2019-2020 n'a pas été atteinte. L'adoption d'une nouvelle méthode de travail, la gestion électronique des documents, à compter du 1^{er} août 2019, a nécessité une réorganisation des tâches impliquant, entre autres, l'ajout d'une étape supplémentaire dans l'enregistrement des dossiers, ce qui a entraîné un retard dans le traitement. Toutefois, ce retard a pu être récupéré en grande partie par la suite. L'arrivée de la COVID-19, en mars 2020, a empêché que le retard initial soit résorbé complètement avant la fin de l'exercice financier.

Au 31 mars 2020, 14 526 lettres de confirmation avaient été envoyées. Le délai prescrit a été respecté dans 75,8 % des cas. Le délai moyen de traitement entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 a été de 13,5 jours.

Participation et inclusion

Service

Séance de groupe *Premières démarches d'installation*

Engagement

Offrir un rendez-vous dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES RENDEZ-VOUS OFFERTS 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES RENDEZ-VOUS OFFERTS 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES RENDEZ-VOUS OFFERTS 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Rendez-vous offerts dans les 5 jours	2 719	99,4 % (cible 85 %)	3 788	99,9 % (cible 85 %)	3 135	99,2 % (cible 85 %)

L'engagement du Ministère est d'offrir un rendez-vous pour une séance *Premières démarches d'installation* dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande.

La cible 2019-2020 de cet engagement a été atteinte et même largement dépassée. Le délai moyen pondéré pour offrir un rendez-vous pour la séance *Premières démarches d'installation* a été de 1,4 jour en 2019-2020.

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, sur un total de 2 719 rendez-vous offerts, 1 681 personnes distinctes ont participé à la séance *Premières démarches d'installation*, dont 787 femmes.

Service

Session *Objectif Intégration*

Engagement

Offrir un rendez-vous dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES RENDEZ-VOUS OFFERTS 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES RENDEZ-VOUS OFFERTS 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES RENDEZ-VOUS OFFERTS 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Rendez-vous offerts dans les 15 jours*	6 559	100 % (cible 85 %)	5 570	100 % (cible 85 %)	5 347	99,9 % (cible 85 %)

* Il s'agit ici du nombre total de rendez-vous offerts : il ne reflète pas le nombre de personnes distinctes, car une même personne a pu prendre plus d'un rendez-vous. De plus, il est possible que certaines personnes n'aient pas participé aux séances *Objectif Intégration*.

L'engagement du Ministère est d'offrir un rendez-vous dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande.

La cible 2019-2020 de cet engagement a aussi été dépassée. Le délai moyen pondéré pour offrir un rendez-vous pour la séance *Objectif Intégration* a été de 4,3 jours en 2019-2020.

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 3 255 personnes distinctes ont participé à la session dans un organisme communautaire, dont 1 612 femmes. De plus, 2 271 personnes distinctes ont reçu cette information dans le cadre des cours de français, dont 1 555 femmes. Au total, 5 514 personnes distinctes¹⁰ ont reçu cette information, dont 3 158 femmes.

Service

Cours de français à temps complet

Engagement

Faire en sorte que les personnes, qui effectuent une demande d'admission à un cours de français à temps complet pour la première fois, commencent leur cours au plus tard 50 jours à compter de la date de confirmation de leur admissibilité

Résultats

ENGAGEMENT ET DÉLAI	TOTAL DES PERSONNES AYANT COMMENCÉ LEUR COURS 2019-2020	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2019-2020	TOTAL DES PERSONNES AYANT COMMENCÉ LEUR COURS 2018-2019	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2018-2019	TOTAL DES PERSONNES AYANT COMMENCÉ LEUR COURS 2017-2018	TAUX DE RÉPONSE DANS LE DÉLAI 2017-2018
Nouvelles et nouveaux élèves commençant leur cours dans les 50 jours	8 859	80,8 % (cible 80 %)	7 501	77,6 % (cible 80 %)	7 169	96,6 % (cible 85 %)

La cible 2019-2020 de cet engagement a été atteinte.

Il importe de rappeler que la révision des délais de la *Déclaration de services à la clientèle*, qui sont passés de 65 à 50 jours en août 2018, avait eu un effet à la baisse sur les résultats 2018-2019. De plus, à partir de 2018-2019, en vue de simplifier la compréhension pour la clientèle et de donner suite à une recommandation du Vérificateur général du Québec¹¹, les deux engagements de départ (20 jours pour commencer les cours de français après l'avis d'admissibilité et 65 jours pour le début des cours à compter de la date de confirmation d'admissibilité) ont été remplacés par un seul, qui mesure le délai entre la réception d'une demande complète d'admission à un cours de français à temps complet et le début du cours.

L'ajout d'un deuxième calendrier de formation à temps complet en juillet 2019 ainsi qu'une augmentation des ententes de référencement avec les centres de services scolaires ont permis à davantage d'élèves d'avoir accès à des cours et de favoriser l'atteinte de la cible malgré une hausse importante de la clientèle.

Le délai moyen pour commencer les cours a été de 36,1 jours en 2019-2020.

10. Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à la session *Objectif Intégration* dans un organisme à but non lucratif ou ont reçu l'information dans le cadre d'un cours de français.

11. Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'exercice 2017-2018.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier¹² ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
1. Haute direction	38	50	-24,0 %
2. Immigration et prospection	296	274	+8,0 %
3. Francisation et intégration	1 163	802	+45,0 %
4. Planification, performance et relations extérieures	144	119	+21,0 %
5. Développement, innovation et soutien à l'organisation	275	219	+25,6 %
6. Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française*	9	Sans objet	Sans objet
Total	1 925	1 464	+31,5 %

Source : SAGIR EI.

* Le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française a été intégré au Ministère le 4 septembre 2019.

Au 31 mars 2020, le personnel du Ministère se détaillait comme suit :

- 1 125 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 846 au 31 mars 2019 ;
- 800 personnes avaient un statut d'emploi occasionnel, comparativement à 618 au 31 mars 2019 ;
- entre le 31 mars 2019 et le 31 mars 2020, l'effectif du Ministère est passé de 1 464 personnes aux statuts régulier et occasionnel à 1 925, soit une augmentation de 31,5 %. Les hausses d'effectif concordent avec le Discours sur le budget 2019-2020 octroyant des crédits récurrents additionnels au Ministère afin de permettre une plus grande capacité d'action dans le but de mettre en œuvre la nouvelle vision du gouvernement en matière d'immigration, de francisation et d'intégration.

C'est le secteur de la francisation et de l'intégration qui a connu la hausse d'effectif la plus importante. Cette hausse est attribuable en partie à la nomination de 361 personnes, notamment, pour offrir des services de francisation diversifiés, renforcer le principe de l'engagement partagé entre la société québécoise et les personnes immigrantes qui souhaitent s'y établir de façon permanente, effectuer le suivi, l'évaluation et la consolidation pour mieux connaître les besoins des personnes immigrantes, des collectivités et des entreprises du Québec ainsi que les attentes de la population. Les variations dans les autres secteurs sont attribuables à de nouvelles responsabilités ainsi qu'à une nouvelle répartition des mandats entre les différentes unités.

12. Le personnel régulier inclut les titulaires d'emplois supérieurs ; le personnel occasionnel exclut le personnel étudiant et les stagiaires.

Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité*

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2019**	2018**
Administration / Finance	490 246 \$	236 879 \$
Compétences linguistiques	2 550 \$	0 \$
Formation des enseignantes et enseignants	245 871 \$	166 879 \$
Informatique et bureautique	136 681 \$	153 801 \$
Programme / Service de mission	371 440 \$	243 033 \$
Projets ministériels	146 643 \$	8 508 \$
Service à la clientèle	56 105 \$	6 927 \$
Soutien aux études	26 667 \$	25 955 \$
Dépenses totales	1 476 203 \$	841 982 \$

Source : logiciel de suivi des activités de développement (SADE).

* Cette répartition par champ d'activité inclut les dépenses de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.

** La reddition de comptes dans le tableau ci-dessus s'effectue pour l'année civile.

La dépense totale en formation et perfectionnement du personnel a globalement augmenté de 75,3 % de 2018 à 2019. Les dépenses dans le champ d'activité « Administration/Finance » concernent notamment :

- les formations suivies par le personnel sur la gestion des incidents en matière de sécurité de l'information ;
- la certification Lean Six Sigma¹³ ;
- le *Programme gouvernemental d'apprentissage du gestionnaire leader* de la fonction publique et le rôle-conseil ;
- la « Conception créative » (en anglais : « Design thinking »¹⁴), exercer son pouvoir d'influence sans hiérarchie directe ;
- la rédaction persuasive.

La hausse des dépenses de formation des enseignantes et enseignants s'explique par la volonté gouvernementale de mieux franciser les personnes immigrantes, notamment par l'élargissement des clientèles admissibles aux services de francisation.

13. Lean Six Sigma est une méthode de management de la qualité qui s'appuie sur l'amélioration des performances en éliminant systématiquement les déchets, temps morts et gaspillages tout en améliorant la qualité et la standardisation.

14. Le « Design thinking » est une méthode de gestion de l'innovation qui se veut une synthèse entre pensée analytique et pensée intuitive. Il s'appuie en grande partie sur un processus de co-créativité impliquant des retours à l'utilisateur final.

La baisse des dépenses dans le champ d'activité « Informatique et bureautique » s'explique par l'association de certaines activités de ce champ d'activité à des projets ministériels. Par contre, les dépenses en formation sur les projets ministériels ont augmenté et sont attribuables aux formations suivantes :

- le déploiement des postes de travail¹⁵ Windows 10 ;
- le déploiement de la suite Office 365 ;
- la transformation des technologies de l'information et la gestion documentaire incluant les logiciels SharePoint¹⁶ et Docuthèque¹⁷ ;
- l'ergonomie ;
- le Portail employeurs.

La hausse des dépenses dans le champ d'activité « Programme / Service de mission » s'explique par les formations suivies par le personnel relativement aux efforts consacrés au déploiement du Ministère dans les régions, notamment sur le rôle du conseiller en immigration régionale et de l'agent d'aide à l'intégration, sur l'accompagnement aux entreprises ainsi que sur l'intégration et la rétention des personnes immigrantes.

Quant à la hausse des dépenses dans le champ d'activité « Service à la clientèle », elle est attribuable notamment à des formations sur l'entraînement à la tâche et sur le sens du service à la clientèle et l'expérience client.

Évolution des dépenses en formation*

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	1,66 %	1,09 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	4,03	2,61
Somme allouée par personne	1 110,38 \$	713,88 \$

Source : SADE (la reddition de comptes dans le tableau ci-dessus s'effectue pour l'année civile).

* Les dépenses totales pour la formation incluent les dépenses des étudiantes et étudiants et des stagiaires. La méthode de calcul a été révisée en 2016 : le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et des montants alloués par personne est le nombre total de membres du personnel en équivalents temps complet. Ce total représente les heures travaillées par tout le personnel du Ministère, y compris les cadres et les administratrices et administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiantes et étudiants, conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor.

Jours de formation selon les catégories d'emploi*

CATÉGORIES D'EMPLOI	2019	2018
Cadre	177,3	197,4
Professionnel**	2 562,8	1 523,6
Fonctionnaire	1 541,0	818,1

Source : SADE (la reddition de comptes dans le tableau suivant s'effectue pour l'année civile).

* Les données excluent les jours de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.

** Les données incluent les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.

15. Le Ministère a effectué un virage de sa plateforme technologique dans le cadre de la mise à niveau de son parc technologique.

16. SharePoint est un espace de production permettant l'échange de documents de travail au sein d'un groupe de personnes identifiées.

17. Docuthèque est un espace de conservation de documents numérisés.

Taux d'absence pour maladie

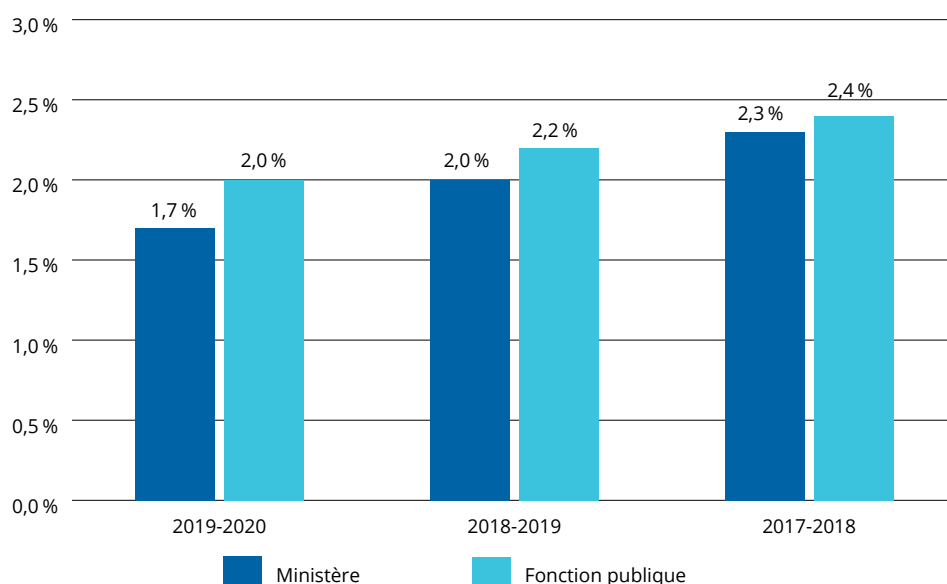
Taux d'absence pour maladie, de 2017-2018 à 2019-2020

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux d'absence pour maladie — Ministère (%)	1,7 %	2,0 %	2,3 %
Taux d'absence pour maladie — Fp (%)	2,0 %	2,2 %	2,4 %

Source : Média — module Absen.

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée pour ce motif, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

Taux d'absence pour maladie de 2017-2018 à 2019-2020



Le taux d'absence pour maladie du Ministère est plus faible que celui de la fonction publique en 2019-2020. La baisse du taux d'absence pour maladie du Ministère par rapport à 2018-2019 est attribuable à une baisse des absences pour cette raison chez le personnel professionnel et fonctionnaire.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'exercice financier, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

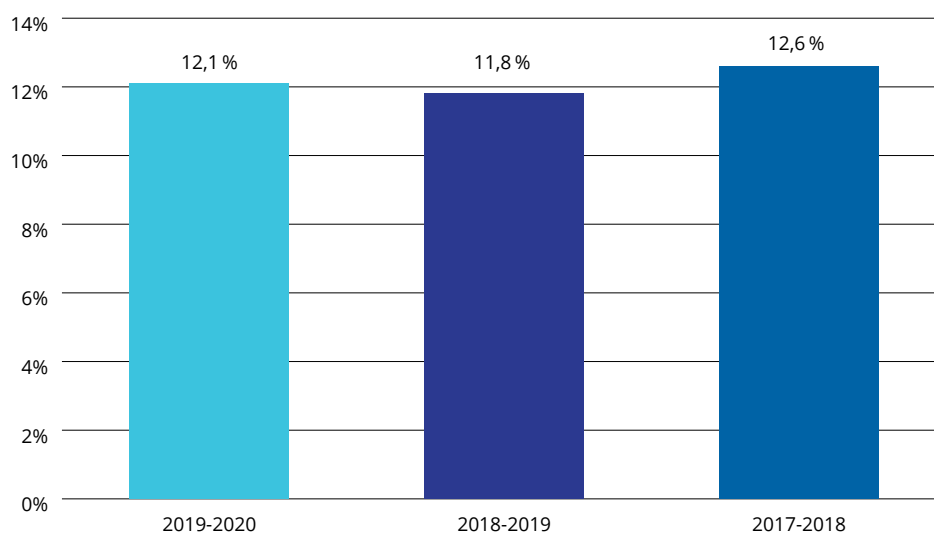
Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment lorsqu'une décision est imposée. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel.

Taux de départ volontaire de 2017-2018 à 2019-2020

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	12,1 %	11,8 %	12,6 %

Taux de départ volontaire de 2017-2018 à 2019-2020



Sources : SAGIR, Media — Module Mobil, SDE.

Le taux de départ volontaire a augmenté de 0,3 point de pourcentage pour l'exercice 2019-2020. Cette hausse est attribuable à une augmentation du nombre et du taux de mouvements de type mutation¹⁸ malgré une baisse du nombre de retraites.

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

TAUX D'EMPLOYÉS AYANT REÇU DES ATTENTES ET TAUX D'EMPLOYÉS DONT LA PERFORMANCE A ÉTÉ ÉVALUÉE	2019-2020 (TOUS LES EMPLOYÉS RÉGULIERS ET OCCASIONNELS*)
Taux d'employés* ayant reçu des attentes (%)	64,8 %
Taux d'employés* dont la performance a été évaluée (%)	56,9 %

* Les employés réguliers et occasionnels excluant les titulaires d'emplois supérieurs, les étudiants et stagiaires ainsi que les professeurs occasionnels n'ayant pas offert une période d'enseignement au cours de l'exercice 2019-2020.

18. Mutation : mouvement d'une personne employée régulière qui change de ministère ou d'organisme à l'intérieur de la fonction publique.

Une proportion de 64,8 % d'employés a reçu des attentes pour 2019-2020. Ce pourcentage tient compte du fait que le corps professoral occasionnel embauché au cours de l'année et le corps professoral occasionnel en lien d'emploi, mais n'ayant pas eu de contrat au cours de l'exercice financier n'ont pas fait l'objet d'une signification des attentes. Ces professeurs représentent plus de 35 % de l'effectif du Ministère. Par ailleurs, il faut mentionner que la politique en matière de gestion du rendement et des contributions des personnes au service du Ministère ne s'applique qu'au personnel régulier ou ayant un contrat de travail occasionnel de plus d'un an.

Le taux de personnes employées ayant reçu une évaluation du rendement est de 56,9 % pour 2019-2020. Cette proportion est notamment attribuable aux professeurs occasionnels en lien d'emploi mais n'ayant pas eu de contrats de travail. Ces professeurs ne font pas systématiquement l'objet d'une signification des attentes puisqu'ils n'ont pas enseigné au cours de l'année. L'ensemble du personnel enseignant sous contrat reçoit un accompagnement personnalisé de la part des conseillères et conseillers pédagogiques, et des observations en classe ont lieu régulièrement.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2019-2023* et du *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2019* a motivé les choix budgétaires prioritaires du Ministère pour l'exercice 2019-2020.

Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2019-2020 (000 \$)*	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2020 (000 \$)**	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 (000 \$)** SOURCE : COMPTES PUBLICS 2018-2019	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Direction et administration	15 378,6 \$	55 898,1 \$	42 376,5 \$	13 521,6 \$	31,9 %
Service de francisation	170 269,2 \$	126 132,6 \$	92 468,6 \$	33 664,0 \$	36,4 %
Intégration	104 014,5 \$	82 479,0 \$	37 768,9 \$	44 710,1 \$	118,4 %
Immigration et prospection	18 809,0 \$	45 873,8 \$	25 644,3 \$	20 229,5 \$	78,9 %
Planification, performance et langue française***	7 940,0 \$	20 442,0 \$	9 727,4 \$	10 714,6 \$	110,1 %
Total	316 411,3 \$	330 825,5 \$	207 985,7 \$	122 839,8 \$	59,1 %

Source : SAGIR.

* Budget de dépenses 2019-2020, crédits des ministères et organismes. Ces montants excluent les crédits au net et la provision de 165 749,5 M \$ (provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation des personnes immigrantes). Avec la provision, le budget de dépenses du Ministère est de 482 160,8 M \$ (soit un montant de 316 411,3 M \$, auquel s'ajoute une provision de 165 749,5 M \$).

** Les montants des dépenses prévues au 31 mars et les montants des dépenses réelles pour l'exercice financier 2018-2019 incluent les dépenses financées par les crédits au net.

*** Les budgets de la langue française ont été gérés par le ministère de la Culture et des Communications pour tout l'exercice 2019-2020, malgré l'intégration au Ministère le 4 septembre 2019.

Les dépenses du Ministère ont augmenté de 122,8 M \$ (59,1 %) en 2019-2020 comparativement à 2018-2019, principalement en raison de la mise en œuvre de plusieurs mesures liées à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes pour lesquelles le MIFI a reçu des crédits additionnels à compter de 2019-2020.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Le tableau ci-dessous présente la programmation des dépenses et des investissements du Ministère pour l'exercice financier 2019-2020 déposée au Secrétariat du Conseil du trésor le 30 juin 2020.

Programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles en 2019-2020 (budget prévisionnel)

TYPES D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)	TOTAL
Projet*	9 953,8 \$	2 381,9 \$	12 335,7 \$
Activités**	399,0 \$	20 751,5 \$	21 150,5 \$
Total	10 352,8 \$	23 133,4 \$	33 486,2 \$

Le tableau ci-dessous présente les dépenses et les investissements réels du Ministère pour l'exercice financier 2019-2020.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020¹⁹

TYPES D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)	TOTAL (000 \$)
Projet*	9 638,1 \$	1 990,2 \$	11 628,3 \$
Activités**	858,0 \$	19 756,2 \$	20 614,2 \$
Total	10 496,1 \$	21 746,4 \$	32 242,5 \$

* Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (LGGR)* (L.R.Q., chapitre G-1.03).

** Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. (LGGR)* (L.R.Q., chapitre G-1.03)

Le Ministère a réalisé les travaux prévus à la programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles en 2019-2020. L'écart de 1,24 M \$ constaté entre le total des coûts prévus en ressources informationnelles (33,5 M \$) et le total des coûts réels (32,2 M \$) s'explique principalement par l'état d'avancement des travaux liés au Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet. En raison de la crise sanitaire de la COVID-19, certaines ressources des ministères partenaires n'étaient pas disponibles, ce qui a occasionné un ralentissement des travaux.

19. L'outil d'évaluation des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises auquel on fait référence à la section 7.1.1, est exclu du bilan détaillé des projets, car il ne répond pas aux critères de qualification de projet en ressources informationnelles. L'outil a été élaboré par l'équipe de la Direction de l'évolution des systèmes et les coûts sont inscrits dans les activités en ressources informationnelles du Ministère.

Sur le plan des investissements, un léger dépassement de 143,3 M \$ (1,4 %) a été constaté entre les coûts prévus et les coûts réels. Cet écart s'explique par les acquisitions que le Ministère a dû effectuer pour se conformer aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor liées au contexte de pandémie.

Bilan détaillé des investissements et des dépenses en lien avec les projets en ressources informationnelles en 2019-2020

NOMS DE PROJETS	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)	TOTAL (000 \$)	BUDGET AUTORISÉ (000 \$)	EXPLICATION DES ÉCARTS
Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt	3 344,7 \$	63,9 \$	3 408,6 \$	3 409,5 \$	Sans objet (faible écart)
Service intégré aux entreprises (SIE — Portail employés)	541,1 \$	5,3 \$	546,4 \$	550,5 \$	Sans objet (faible écart)
<i>Parcours d'accompagnement personnalisé — Plan d'action personnalisé et prise de rendez-vous</i>	606,5 \$	19,2 \$	625,7 \$	630,0 \$	Sans objet (faible écart)
Offre intégrée de services aux entreprises (OISE — Outils de gestion et de suivi des demandes d'accompagnement des entreprises)	437,0 \$	79,6 \$	516,6 \$	530,0 \$	Sans objet (faible écart)
Système de reddition de comptes des organismes	107,2 \$	2,9 \$	110,1 \$	225,0 \$	Projet en cours conformément à la planification
<i>Programme des étudiants étrangers (PEE)</i>	117,7 \$	2,9 \$	120,6 \$	225,0 \$	Projet en cours conformément à la planification
<i>Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)</i>	128,2 \$	2,9 \$	131,1 \$	225,0 \$	Projet en cours conformément à la planification
<i>Programme de l'expérience québécoise (PEQ)</i>	233,9 \$	2,9 \$	236,8 \$	240,0 \$	Projet en cours conformément à la planification
Plateforme Web — Journées Québec	322,5 \$	11,3 \$	333,8 \$	0,0 \$	Le projet ayant été lancé à l'automne 2019, aucun budget n'avait été prévu en début d'exercice financier.

**Bilan détaillé des investissements et des dépenses en lien avec les projets en ressources
informationnelles en 2019-2020 (suite)**

NOMS DE PROJETS	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)	TOTAL (000 \$)	BUDGET AUTORISÉ (000 \$)	EXPLICATION DES ÉCARTS
Centre de services partagés du Québec (CSPQ) — <i>Programme de consolidation des centres de traitement informatique</i>	1,1 \$	-	1,1 \$	0,0 \$	Sans objet (faible écart)
Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet	-	556,6 \$	556,6 \$	1 400,7 \$	En raison de la crise sanitaire de la COVID-19, certaines ressources des ministères partenaires n'étaient pas disponibles, ce qui a occasionné un ralentissement des travaux. Les coûts actuels découlent en majeure partie des efforts du Ministère.
Projet Carré Saint- Laurent — Volet Gestion documentaire	218,6 \$	6,5 \$	225,1 \$	400,0 \$	Le projet a été implanté le 30 novembre 2019. Globalement, le Ministère a effectué les activités prévues à moindre coût.
Projet Carré Saint-Laurent — Volet Transformation des services des technologies de l'information	3 579,6 \$	1 236,2 \$	4 815,8 \$	4 500,0 \$	En raison de la crise sanitaire de la COVID-19, des activités du projet ont dû être devancées afin de permettre le télétravail à la grande majorité du personnel du Ministère, d'où un léger dépassement des coûts par rapport au budget autorisé.
Total	9 638,1 \$	1 990,2 \$	11 628,3 \$	12 335,7 \$	

**Explication sommaire des dépenses et investissements réels en ressources informationnelles
pour l'exercice 2019-2020**

En conformité avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2019-2023*, le Ministère a pris l'orientation de moderniser les outils technologiques destinés à transiger avec sa clientèle.

Pour ce faire, le Ministère réalise des projets de transformation numérique en vue d'optimiser les services offerts à sa clientèle de sorte qu'ils soient plus intuitifs, faciles d'utilisation, compatibles à la mobilité (téléphone intelligent et tablette numérique) et accessibles en tout temps et en tout lieu.

Au cours de l'année 2019-2020, le Ministère a implanté les projets suivants :

- le Service intégré aux entreprises (SIE — Portail employés, livré en juin 2019), destiné à l'usage du personnel du Ministère dans l'accompagnement des entreprises en recherche de main-d'œuvre qualifiée ;
- le Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt (SDI — Volet Invitation, livré en juillet 2019). Ce sous-système permet au Ministère de gérer les invitations des candidats à l'immigration conformément aux besoins décelés.

De plus, d'autres solutions d'affaires sont en cours de conception :

- le Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt (Volet Sélection) ;
- l'outil de gestion des événements « Journées Québec » ;
- divers projets de transformation numérique pour les secteurs Immigration et Prospection et Francisation et Intégration ;
- le Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet.

Finalement, deux projets visant à transformer l'environnement de travail du personnel du Ministère pour une meilleure productivité et une plus grande rétention des talents ont été réalisés :

- le Projet de Gestion documentaire (GED), qui a été finalisé en novembre 2019 ;
- le Projet de transformation des services des technologies de l'information (TI), qui se poursuit en 2020.

Ces deux projets ont grandement contribué à moderniser les outils de travail du personnel du Ministère et à prendre le virage vers l'ère numérique. Durant la pandémie de la COVID-19, ils ont notamment permis à la grande majorité du personnel du Ministère d'être fonctionnel en mode télétravail.

Apport des ressources informationnelles à la prestation de services électroniques et à l'efficience ministérielle

En 2019-2020, le Ministère a poursuivi le développement du système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt, mis en ligne en septembre 2018. Le sous-système lié à l'invitation des déclarants a été mis en place en juillet 2019. De plus, le Service intégré aux entreprises (SIE — Portail employés) destiné à l'usage du personnel du Ministère dans l'accompagnement des entreprises en recherche de main-d'œuvre qualifiée a été implanté en juin 2019.

Dans le cadre du projet Carré Saint-Laurent, le Ministère a poursuivi les travaux liés à la modernisation des services des technologies de l'information. Les activités suivantes ont été réalisées et certaines activités se poursuivront en 2020-2021 :

- mise en place de la gouvernance des services infonuagiques pour les systèmes de mission et de soutien à la mission ;
- mise en place du cadre de gestion des technologies de l'information ;
- révision des politiques et des procédures TI ;
- mise en place de la plateforme de gestion des services TI ;
- mise en place d'un outil de gestion des postes de travail ;
- gestion documentaire et plateforme de collaboration numérique en services infonuagiques ;
- optimisation des systèmes de réseautique et de télécommunication ;
- normalisation et harmonisation de la Gestion des identités et des accès ;
- compatibilité des applications avec le système d'exploitation Windows 10 ;
- conception et déploiement des services d'impression écosécurisée ;
- conception et déploiement de la communication unifiée ;
- étude de la configuration et déploiement des postes de travail de la suite Office 365 ;
- virtualisation des postes de travail ;
- déploiement des solutions bureautiques afin de permettre l'atteinte des objectifs de mobilité, de collaboration et de communication visés par le Ministère.

De plus, dans le cadre du projet Carré Saint-Laurent, les travaux liés au projet de Gestion documentaire ont donné les résultats suivants pour les 30 derniers jours se terminant le 31 mars 2020 :

- plus de 1 400 utilisateurs quotidiens ;
- près de 44 000 consultations quotidiennes ;
- plus de 5 000 fichiers téléversés quotidiennement.

En ce qui a trait à la numérisation des documents, le résultat au 31 mars 2020 est le suivant :

- numérisation de plus de 3 millions de pages de documents papier.

Le tableau ci-dessous présente l'état d'avancement global des projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2019-2020.

État d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles au 31 mars 2020

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT	COMMENTAIRES
SYSTÈMES DE MISSION		
Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt (DI)	69 %	Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
Service intégré aux entreprises (SIE — Portail employés)	100 %	La solution technologique est implantée depuis juin 2019. Les coûts et l'échéancier ont été respectés.
<i>Parcours d'accompagnement personnalisé</i> — Plan d'action personnalisé et prise de rendez-vous	63 %	Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts. L'outil d'assignation des dossiers aux agentes et aux agents d'aide à l'immigration a été implanté en octobre 2019.
Offre intégrée de services aux entreprises (OISE — Outils de gestion et de suivi des demandes d'accompagnement des entreprises)	56 %	Les travaux d'architecture sont terminés et l'analyse détaillée est en cours. Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
Système de reddition de comptes des organismes	12 %	Projet démarré
<i>Programme des étudiants étrangers</i> (PÉE)	14 %	Projet démarré
<i>Programme des travailleurs étrangers temporaires</i> (PTÉT)	15 %	Projet démarré
<i>Programme de l'expérience québécoise</i> (PEQ)	26 %	La planification est complétée. Les travaux d'architecture sont en cours de réalisation. Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet	30 %	Le dossier d'opportunité déposé le 6 juin 2019 a été approuvé en juillet 2019. Le projet est dans la phase de rédaction du dossier d'affaires.
Plateforme Web — Journées Québec	34 %	Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
PROJETS TECHNOLOGIQUES		
Projet Carré Saint-Laurent — volet Gestion documentaire	100 %	La solution technologique est implantée depuis le 30 novembre 2019 auprès de toutes les unités administratives du Ministère. Le coût global du projet s'élève à 3 804 M \$, soit une économie de 423 M \$ par rapport au budget autorisé de 4 227 M \$.
Projet Carré Saint-Laurent — volet Transformation des services des technologies de l'information	67 %	Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées²⁰ pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE ²¹	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS ²² [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement*	127 419	-	127 419	69,8
Personnel professionnel	800 454	15 007	815 461	446,5
Personnel enseignant	930 497	-	930 497	509,5
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	739 423	11 693	751 116	411,3
Total 2019-2020	2 597 793	26 700	2 624 493	1 437,1
Total 2018-2019	Sans objet	Sans objet	2 211 770	1 211,1

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

* Le personnel d'encadrement inclut les titulaires d'emplois supérieurs.

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* est entrée en vigueur en décembre 2014. En conformité avec cette loi, le Ministère fait état de l'évolution de son effectif.

Le Ministère a respecté le niveau d'effectif fixé par le Secrétariat du Conseil du trésor pour l'exercice 2019-2020.

20. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des stagiaires et des étudiantes et étudiants. Les heures sont arrondies à l'entier le plus proche.

21. Les étudiantes et étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés en tant qu'entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

22. Le total des équivalents temps complet (ETC) transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 1 826,3 heures par année par personne.

Contrats de services

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique (en affaires ou non)	4	173 500 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	69	36 653 963 \$
Total des contrats de services	73	36 827 463 \$

4.2 Développement durable

La *Loi sur le développement durable* (RLRQ, chapitre D-8.1.1), en vigueur depuis avril 2006, engage le gouvernement du Québec à adopter la *Stratégie gouvernementale de développement durable* et à la réviser périodiquement. Elle stipule également que tous les ministères et un nombre important d'organismes doivent mettre en œuvre des plans d'action pour contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable.

Le *Plan d'action de développement durable 2015-2020* (PADD) du Ministère comporte 13 actions suivies au moyen de 22 indicateurs, auxquels sont assorties 29 cibles. Certaines cibles concernent des actions récurrentes sur toute la durée du plan d'action alors que d'autres sont spécifiques à certaines années. Pour 2019-2020, 13 cibles sont identifiées.

Le PADD contribue à l'atteinte de 7 des 27 objectifs gouvernementaux ainsi qu'à la mise en œuvre de 4 activités dites « incontournables » de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*.

En bref, sur les 13 cibles dont l'échéance était en 2019-2020 :

- 7 cibles ont été atteintes ;
- 4 cibles n'ont pas été atteintes ;
- 2 cibles ont été abandonnées.

Les résultats de l'exercice, en lien avec chacun des 7 objectifs gouvernementaux qui concernent le Ministère, sont présentées ci-dessous.

Objectifs gouvernementaux de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*

Objectif 1.1 — Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Deux cibles ne sont pas atteintes pour cet objectif :

- La cible prévue à l'indicateur 1.4.3 *Taux de produits de communication écoresponsables développés annuellement*. La Direction des communications a atteint 90 % de produits de consommation écoresponsables comparativement à la cible de 100 %.
- La cible prévue à l'indicateur 1.6.1 *État d'avancement de l'aménagement des espaces de travail selon les critères de certification LEED® — Or*. La certification LEED CI v1.0 a été obtenue en 2019-2020. Toutefois, les démarches se poursuivent pour déterminer le niveau de certification qui sera attribué pour l'aménagement des espaces de travail.

En ce qui concerne toutes les autres cibles, le Ministère les a atteintes avant la date prévue ou a répondu aux indicateurs en temps opportun. En 2019-2020, l'indicateur 1.1.2 *Taux de demandes de biens résolues en totalité ou en partie au Centre de surplus* a été atteint par un réacheminement de masques chirurgicaux de l'entrepôt du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration vers le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), par la vérification, avant tout achat, de la disponibilité au Centre de surplus et par l'utilisation du Centre de surplus en libre-service. Pour l'indicateur 1.2.1 *Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement*, un nouveau service de mobilité durable, L'abonne BUS Travailleur, est désormais offert aux employés de Québec. Une campagne sur la gestion durable de l'eau potable a également été faite.

Pour l'indicateur 1.2.2. *Suivi de la participation du Ministère au programme OPUS & Cie de la STM*, le nombre d'employés inscrits à Opus est passé de 180 en 2017 à 287 en 2019. Enfin, l'indicateur 1.2.3. *Essai du service de taxis électriques par un groupe témoin d'employés du Ministère à Montréal* a été abandonné puisque le service n'existe plus.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 1.1.

ACTIONS ²³	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1.1 Augmenter le réemploi des ressources matérielles liées aux activités courantes de gestion	1.1.1 Implantation d'un processus formel d'approvisionnement en biens auprès du Centre de surplus du Ministère	Entrée en vigueur du processus en 2016-2017	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.1 Augmenter le réemploi des ressources matérielles liées aux activités courantes de gestion	1.1.2 Taux de demandes de biens résolues en totalité ou en partie au Centre de surplus	5 % en 2016-2017 10 % à partir de 2017-2018	Cible 2019-2020 atteinte (19,8 %)	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.2 Favoriser la mobilité durable des employés	1.2.1 Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	Une activité à partir de 2016-2017	Cible 2019-2020 atteinte	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.2 Favoriser la mobilité durable des employés	1.2.2 Suivi de la participation du Ministère au programme Opus & Cie de la STM	Adhésion à Opus & Cie en 2016-2017 Bilan de la participation à Opus & Cie en 2019-2020	Cible 2019-2020 atteinte	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.2 Favoriser la mobilité durable des employés	1.2.3 Essai du service de taxis électriques par un groupe témoin de membres du personnel du Ministère à Montréal	Adhésion au service Téo Taxi en 2016-2017 Bilan de la participation au service Téo Taxi en 2016-2017	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.3 Améliorer la gestion écoresponsable des équipements informatiques en fin de vie	1.3.1 Participation du Ministère au <i>Programme de récupération pour les entreprises des secteurs industriel, commercial et institutionnel</i> (PRICI)	Adhésion au PRICI en 2016-2017	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

23. À noter que, dans les tableaux de la présente section, la numérotation des actions et des indicateurs qui leur sont associés correspond à la numérotation du *Plan d'action de développement durable* du Ministère. À ne pas confondre avec la numérotation des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable*.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 1.1. (suite)

ACTIONS ²³	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
1.4 Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	1.4.1 État d'avancement de l'élaboration de la Directive pour l'intégration de considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	Adoption de la Directive en 2016-2017	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.4 Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	1.4.2 Taux d'activités de communication majeures tenues de manière écoresponsable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.4 Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	1.4.3 Taux de produits de communication écoresponsables développés annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Cible 2019-2020 : non atteinte (90 %)	NON ATTEINTE — Amorcée
1.5 Favoriser les acquisitions écoresponsables	1.5.1 État d'avancement de l'élaboration de la <i>Politique d'acquisitions écoresponsables 2015-2020</i>	Adoption de la Politique en 2016-2017	Cible 2019-2020 atteinte	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
1.6 Aménager les nouveaux espaces de travail du Ministère selon les critères de certification LEED® — Or, en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures	1.6.1 État d'avancement de l'aménagement des espaces de travail selon les critères de certification LEED® — Or	Adoption du concept d'aménagement intégrant les critères de certification LEED® — Or en 2016-2017 Aménagement des espaces pour bureaux terminé en 2018-2019 selon les critères de certification LEED® — Or	Cible 2019-2020 non atteinte	NON ATTEINTE — Amorcée

Objectif 1.2 — Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

La cible de l'indicateur 2.1.2 *Taux d'activités structurantes ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable annuellement* est atteinte dans le contexte où toute fiche de décision soumise au Comité exécutif concernant une action structurante, c'est-à-dire l'élaboration ou la révision des lois, des règlements, des programmes, des politiques, des stratégies, des plans d'action gouvernementaux sous la responsabilité du Ministère ainsi que du *Plan stratégique 2019-2023*, a été accompagnée de l'annexe qui atteste la prise en compte des principes de développement durable.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 1.2.

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
2.1 Implanter un processus formel de prise en compte des principes de développement durable au Ministère	2.1.1 État d'avancement de l'élaboration de la Directive pour la prise en compte des principes de développement durable dans les activités structurantes menées par le Ministère	Adoption de la Directive en 2016-2017	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
2.1 Implanter un processus formel de prise en compte des principes de développement durable au Ministère	2.1.2 Taux d'activités structurantes ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Cible 2019-2020 atteinte	ATTEINTE — Après la date prévue

Objectif 1.4 — Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Pour cet objectif, la cible liée à l'indicateur 3.1.1 *État d'avancement de la mise à jour de la section « Développement durable » du site intranet* n'a pas été atteinte parce que la mise à jour n'est pas complète. Toutefois, plusieurs mises à jour ont été faites sur la page existante. La mise à jour complète de l'intranet du Ministère, prévue pour la fin de l'année 2020, permettra une meilleure adaptation de sa section sur le développement durable en 2020-2021. La formation en développement durable a été offerte en 2017-2018, comme prévu au plan d'action. Toutefois, seulement 50 % du personnel d'encadrement y avait assisté. La cible de l'indicateur 3.1.2 *Nombre d'activités de sensibilisation* a été atteinte. Deux activités de sensibilisation ont eu lieu en 2019-2020, sur les thèmes de l'eau potable et de la mobilité durable, respectivement.

La cible de l'indicateur 3.2.1 *Fréquence de l'évaluation des contenus du cours FEL* est atteinte, car la mise à jour se fait de façon continue.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 1.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
3.1. Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	3.1.1 État d'avancement de la mise à jour de la section « Développement durable » du site intranet	Mise à jour complétée en 2017-2018	Cible 2019-2020 non atteinte	NON ATTEINTE — Amorcée
3.1. Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	3.1.2. Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	Deux à partir de 2016-2017	Cible 2019-2020 atteinte	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue
3.1. Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	3.1.3 Taux du personnel d'encadrement ayant suivi la formation et taux d'acquisition des connaissances en développement durable	En 2017-2018 : Participation : 50 % Acquisition des connaissances : 75 %	Sans objet	NON ATTEINTE — Amorcée
3.2. Maintenir à jour les contenus relatifs au développement durable du cours Francisation en ligne (FEL)	3.2.1 Fréquence de l'évaluation des contenus du cours FEL	Une évaluation annuelle à partir de 2016-2017	Cible atteinte : la mise à jour se fait régulièrement.	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif 1.5 — Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Deux prix ont été remis dans le cadre du lancement de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles (SQRI) 2019.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 1.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
4.1 Souligner l'apport des personnes immigrantes au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale ou internationale	4.1.1 Remise du prix Charles-Biddle	Prix remis annuellement	Prix remis à l'occasion de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles (SQRI) 2019	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif 4.1 — Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

Le Ministère a abandonné l'indicateur 5.1.1 *Taux d'employeurs et d'organismes de réglementation visés rencontrés* pour mettre en place un autre processus permettant une meilleure reconnaissance des compétences. Les rencontres avec les employeurs et les organismes de réglementation visaient à mieux expliquer en quoi l'évaluation comparative facilite la reconnaissance des compétences. Le Ministère a depuis résorbé les délais d'émission des évaluations comparatives et établi les canaux nécessaires avec les principaux employeurs du secteur public. La mesure prévue à l'indicateur 5.1.1 est donc remplacée par de nouveaux mécanismes, tels que le Programme *Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels* (PRCAOP) et le Pôle de coordination pour l'accès à la formation. En 2019-2020, le Ministère a rencontré 28 ordres professionnels ayant développé, au fil des dernières années, diverses initiatives permettant de favoriser l'accès à la profession. De ces 28 ordres, 20 ont mis en place des outils visant à faciliter la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment pour l'évaluation des diplômes étrangers. De plus, six des ordres professionnels rencontrés ont des projets en cours de réalisation pour la mise en place de nouveaux outils d'évaluation des compétences, incluant l'évaluation des diplômes étrangers.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 4.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
5.1 Faciliter l'évaluation des diplômes internationaux par les employeurs gouvernementaux et les organismes de réglementation	5.1.1 Taux d'employeurs et d'organismes de réglementation visés rencontrés	25 % en 2016-2017 50 % en 2017-2018 75 % en 2018-2019 100 % en 2019-2020	Sans objet	NON ATTEINTE — Abandonnée

Objectif 6.2 — Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

L'objectif a été atteint en 2016-2017.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 6.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
6.1 Identifier des indicateurs liés au développement durable permettant le suivi des caractéristiques d'une collectivité accueillante et inclusive	6.1.1 État d'avancement de l'identification d'indicateurs liés au développement durable	Identification terminée en 2017-2018	Sans objet	ATTEINTE — Avant ou à la date prévue

Objectif 6.3 — Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités

La cible liée à l'indicateur ministériel 7.1.1 *Moyens mis en œuvre pour inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la SQRI*²⁴ n'est pas atteinte puisqu'une section « Développement durable » n'a pas été inscrite séparément dans « Suggestion d'activités » ou dans le formulaire d'inscription. Toutefois, il est à noter que tous les critères du développement durable se retrouvent dans la majorité des activités suggérées, dont la section « Activités à caractère environnemental ». L'indicateur 7.1.2 *Taux d'activités reliées au développement durable tenues dans le cadre de la SQRI* a été abandonné. En effet, comme le taux d'activité n'avait pas été mesuré en 2016-2017, il est impossible de le comparer à celui de 2019-2020.

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 pour l'objectif gouvernemental 6.3

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
7.1 Inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	7.1.1 Moyens mis en œuvre pour inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la SQRI	Ajout d'une section « Développement durable » (à l'onglet « Suggestion d'activités ») et d'un champ « Développement durable » dans le formulaire d'inscription sur le site Internet dédié à la SQRI	Sans objet	NON ATTEINTE — Amorcée
7.1 Inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	7.1.2 Taux d'activités reliées au développement durable tenues dans le cadre de la SQRI	Hausse du taux en 2019-2020 par rapport à 2016-2017	Sans objet	NON ATTEINTE — Abandonnée

Réponses aux recommandations du commissaire au développement durable

RECOMMANDATIONS	MESURES PRISES	RÉSULTATS 2019-2020
Aucune recommandation	Sans objet	Sans objet

24. L'objectif gouvernemental 6.3 est rattaché à l'objectif ministériel 7 *Favoriser l'inclusion et la participation des personnes issues de l'immigration dans leur collectivité*.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

Au cours de l'année 2017, le Ministère a collaboré avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation à la préparation de la nouvelle *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (OVT) 2018-2022*, rendue publique en décembre 2017.

La stratégie OVT 2018-2022 prévoit que chaque ministère et organisme assujetti à la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (chapitre O-1.3) doit, pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, préparer et rendre public un plan d'action visant à répondre aux priorités déterminées par les régions.

Pour répondre à cette exigence, le Ministère a préparé, au printemps 2018, un plan d'action spécifique à la Stratégie OVT 2018-2022. Dans ce plan d'action, le Ministère propose des actions pour chaque priorité qui est dans son champ de compétence en respectant les exigences de la stratégie OVT 2018-2022.

Actions ou réponses générales

ACTION / RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
4 — Concrétisation du programme Interconnexion de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) qui aide les Québécoises et les Québécois récemment arrivés à se trouver un premier emploi dans leur domaine.	Réalisée : <ul style="list-style-type: none">• 1 416 postes pourvus (58 %)• 646 entreprises participantes (215 %)• Entente avec la CCMM non renouvelée en date du 31 mars 2020
5 — Bonification du Programme <i>Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels</i> (soutenir financièrement des initiatives permettant de mieux reconnaître les compétences des personnes immigrantes visant notamment, les ordres professionnels et autres organismes de réglementation, selon le Programme <i>Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels</i>).	En cours : <ul style="list-style-type: none">• Le Guichet unique de Qualifications Québec est en ligne. Il regroupe l'information sur 560 types d'emplois. Quatre projets réalisés à 100 % au 31 mars 2020
6 — Stratégie de recrutement international du Québec et Stratégie de rétention des travailleuses et des travailleurs étrangers temporaires et des étudiantes et des étudiants étrangers au Québec.	Modifiée : <ul style="list-style-type: none">• La Stratégie est réalisée à 50 %.

Actions ou réponses générales (suite)

ACTION / RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
7 — Réalisation de projets pilotes de recrutement ciblés à l'international dans certains secteurs ou régions, par exemple auprès des travailleuses et des travailleurs étrangers temporaires.	Terminée — Trois missions de recrutement hors France : <ul style="list-style-type: none"> • pour l'année civile 2019 • Journées Québec Casablanca : 22 entreprises participantes de divers secteurs • Mission de recrutement San José aux États-Unis : quatre entreprises participantes, secteur des TI • pour l'année civile 2020 • Journées Québec Bogota²⁵ : 14 entreprises participantes de divers secteurs
13 — Action visant à outiller les municipalités dans la mise en place d'initiatives ayant pour but d'assurer un vivre-ensemble harmonieux et de créer des milieux de vie inclusifs exempts de toute manifestation de discrimination et de racisme (Stratégie d'action <i>Ensemble, nous sommes le Québec</i> , moyen d'action 2.2.2 c).	En suspens , en raison de la révision en cours du Programme <i>Mobilisation-Diversité</i>

Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

ACTION / RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
3 — Mise en place d'un plan d'action spécifique pour chaque région en matière d'immigration, de participation et d'inclusion des personnes immigrantes et de celles issues de la diversité.	Réalisée
14 — Action visant à favoriser l'installation des personnes immigrantes dans les régions du Québec ayant des manques de main-d'œuvre et qui sont mobilisées pour les accueillir (Stratégie d'action <i>Ensemble, nous sommes le Québec</i> , moyen d'action 2.2.2 d) Actualisation du comité interministériel (MIFI-MTESS) sur l'immigration en région (suivi, mise en place du Plan de travail)	En cours : <ul style="list-style-type: none"> • Le comité MIFI-MTESS est toujours en activité et le Ministère poursuit ses engagements partenariaux, dans l'ensemble des régions, afin de favoriser la régionalisation de l'immigration
18 — Mise en œuvre de l'entente triennale signée avec la Ville de Montréal en mars 2018 pour un montant total de 24 millions de dollars. Un plan d'action a été adopté et sa mise en œuvre se poursuit jusqu'au 31 mars 2021.	En cours

25. Dans la section portant sur l'indicateur 1.3.2, cette mission n'est pas considérée pour le calcul, puisque le résultat et la cible de l'indicateur sont calculés sur l'année civile.

État d'avancement général des actions en réponse aux priorités régionales

RÉGION	ACTIONS NON AMORCÉES (NOMBRE)	ACTIONS AMORCÉES (NOMBRE)	ACTIONS EN COURS (NOMBRE)	ACTIONS EN SUSPENS (NOMBRE)	ACTIONS RÉALISÉES (NOMBRE)	ACTIONS ABANDONNÉES (NOMBRE)	NOUVELLES ACTIONS (NOMBRE)	ACTIONS MODIFIÉES (NOMBRE)	TOTAL (NOMBRE)
Abitibi-Témiscamingue	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Bas-Saint-Laurent	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Capitale-Nationale	-	-	-	1	1	-	-	-	2
Centre-du-Québec	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Chaudière-Appalaches	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Côte-Nord	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Estrie	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Gaspésie	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Îles-de-la-Madeleine	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Lanaudière	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Laurentides	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Laval	-	-	3	1	1	-	-	1	6
Mauricie	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Montréal	-	-	3	1	2	-	-	1	7
Nord-du-Québec	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Outaouais	-	-	2	1	1	-	-	1	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	-	-	2	1	1	-	-	1	5

4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (chapitre D 11.1) est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017.

Afin de favoriser l'application de cette loi et d'informer son personnel, le Ministère dispose d'une section intranet dédiée à la divulgation d'actes répréhensibles. Différents documents liés à l'application de cette loi y sont accessibles, notamment une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles, une foire aux questions, ainsi qu'un formulaire de divulgation. Notons qu'une adresse courriel ainsi qu'une ligne téléphonique sont également disponibles pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles auprès du responsable ministériel en la matière.

La reddition de comptes 2019-2020, conformément à l'article 25 de la loi, est présentée ci-après :

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	5	-	-
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²	-	2	-
Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	-	-	-
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations :			
Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	-	-	-
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	-	-	-
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	-	1	-
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	-	1	-
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	-	-	-
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment	-	-	-
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations	-	2 ⁴	-
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés	-	-	-
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	-	-	-
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	-	-	-

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

² Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

³ Aucun transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, y compris un corps de police ou un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi n'est répertorié à ce point.

⁴ Les deux motifs qui ont fait l'objet de vérification ont été rapportés par plus d'un divulgateur, ce qui explique que pour cinq (5) divulgations reçues, deux motifs ont été traités.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER*
1 118

Source : SAGIR EI.

* Le personnel régulier exclut les titulaires d'emplois supérieurs.

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
134	402	222	15

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche de membres des groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche* des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	134	71	1	1	4	74	55,2 %
Occasionnel	402	143	2	0	5	144	35,8 %
Étudiant	222	123	6	0	2	124	55,9 %
Stagiaire	15	7	1	0	0	7	46,7 %

Source : SAGIR.

* Les données sur le taux d'embauche excluent les titulaires d'emplois supérieurs, les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet d'un renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Le taux global d'embauche pour un statut d'emploi n'inclut qu'une seule fois une personne faisant partie de plus d'un groupe cible.

La cible gouvernementale d'embauche de 25 % de personnes membres d'un groupe cible, par statut d'emploi, a été dépassée par le Ministère.

Évolution du taux d'embauche global de membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	55,2 %	61,0 %	54,7 %
Occasionnel (%)	35,8 %	48,8 %	63,6 %
Étudiant (%)	55,9 %	57,6 %	50,8 %
Stagiaire (%)	46,7 %	53,3 %	44,4 %

Sources : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIP, SAGIR, SDE.

Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu, pour tous les statuts d'emploi, un taux d'embauche des groupes cibles supérieur à l'objectif gouvernemental (25 %).

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres des minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'Autochtones ou de personnes handicapées au sein du personnel régulier, occasionnel, étudiant ou stagiaire, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence de membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier* — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	7	0,6 %	6	0,7 %	5	0,7 %
Autochtones	6	0,5 %	3	0,4 %	4	0,5 %
Personnes handicapées	21	1,9 %	18	2,1 %	18	2,4 %

Source : SAGIR EI.

* Le personnel régulier exclut les titulaires d'emplois supérieurs.

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier.

Le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère au 31 mars 2020 se situe en dessous de l'objectif gouvernemental de 2 % de l'effectif régulier. Cette diminution est attribuable à une augmentation de l'effectif régulier de 33 %, soit une hausse près de deux fois plus importante que l'augmentation du nombre de personnes handicapées au statut régulier (17 %).

Évolution de la présence de membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles par regroupement de régions (MVE)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
Montréal / Laval	729	41,3 %	639	45,1 %	565	42,2 %
Outaouais / Montérégie	10	25,0 %	2	28,6 %	0	Sans objet
Estrie / Lanaudière / Laurentides	15	34,9 %	2	28,6 %	0	Sans objet
Capitale-Nationale	6	17,7 %	3	21,4 %	1	16,7 %
Autres régions	0	Sans objet	0	Sans objet	0	Sans objet

Source : Données préliminaires du SAGIP, paie 26, SCT.

* Conformément aux cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres de minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal / Laval : 41 %
- Outaouais / Montérégie : 17 %
- Estrie / Lanaudière / Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

La cible régionale du taux de représentativité des personnes membres de minorités visibles et ethniques est dépassée pour toutes les régions concernées.

Présence de membres de minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	21	28,0 %

Source : Données préliminaires du SAGIP, paie 26, SCT.

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres de minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Le taux de représentativité de membres des minorités visibles et ethniques parmi le personnel d'encadrement dépasse la cible gouvernementale.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	134	402	222	15	773
Nombre de femmes embauchées	92	262	170	12	536
Taux d'embauche des femmes (%)	68,7 %	65,2 %	76,6 %	80,0 %	69,3 %

Sources : SAGIR, SAGIR EI.

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieur(e)s, les avocat(e)s, les notaires, les personnes conseillères en gestion des ressources humaines, les enseignant(e)s, les médecins et les dentistes.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	75	622	280	141	1 118
Femmes	42	390	211	113	756
Taux de représentativité des femmes (%)	56,0 %	62,7 %	75,4 %	80,1 %	67,6 %

Source : SAGIR EI.

* Le personnel d'encadrement exclut les titulaires d'emplois supérieurs.

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emplois.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
1	0	1

Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants accueillis au PDEIPH du 1^{er} avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	1	0

Source : Centre de services partagés du Québec.

Le Ministère fait la promotion du PDEIPH auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent aux objectifs du programme. Une personne participant au PDEIPH accueillie en 2018-2019 a obtenu un emploi régulier au Ministère au courant de 2019-2020. Un projet de stage a été soumis au Centre de services partagés du Québec à l'automne 2019 pour la cohorte 2020.

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Aménager les espaces et les postes de travail pour qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées et acquérir ou louer les biens et services requis pour toute personne handicapée qui est employée par le Ministère.	Personnes handicapées employées du Ministère	4
Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. Au besoin : <ul style="list-style-type: none">utilisation d'un appareil de télécommunications pour personne sourde (ATS) ;accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère ;utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	Personnes handicapées employées du Ministère et usagers	2 Utilisation d'interprètes qualifiés lors des réunions de direction et lors des formations pour deux employées de la Direction du Registraire de la francisation (DRF) munies d'un ATS.

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) (suite)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Offrir un plan personnalisé d'adaptation de l'emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Personnes handicapées employées du Ministère	10
Informar, lors d'une rencontre annuelle et ponctuellement lors de l'embauche de personnes handicapées, les secouristes et leur substitut, les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices de la procédure et des mesures d'urgence.	Personnes handicapées employées du Ministère, secouristes, substituts et personnes accompagnatrices	Une réunion pour former les nouveaux membres des équipes de mesures d'urgence quant à leurs rôles et responsabilités s'est tenue à l'occasion de la première formation avec le service des incendies et des accompagnateurs nommés par étage.
Informar le personnel du Service d'accueil à l'aéroport, une fois l'an et à l'embauche de nouveaux employés, des services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager le personnel à développer ses habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Personnes handicapées, personnel du Service d'accueil à l'aéroport et nouveaux employés	Un outil d'information a été élaboré comprenant toute l'information dont un nouvel arrivant a besoin, notamment les coordonnées de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). En décembre 2019, des modifications ont été apportées au document « Accueil et intégration du nouveau personnel » afin qu'il tienne compte des personnes ayant des besoins particuliers.
Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Personnel du Ministère	La Semaine québécoise des personnes handicapées a été soulignée sur l'intranet.
Publiciser auprès du personnel les mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Personnel du Ministère	Le plan d'action est disponible sur l'intranet.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

La Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, adoptée en 2014, s'inscrit dans l'ensemble des efforts du gouvernement visant à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises et à s'assurer que les projets de normes de nature législative ou réglementaire soient correctement évalués et que leurs coûts soient réduits le plus possible. La Politique porte autant sur la réglementation existante que sur les nouveaux projets de loi et de règlement, les énoncés de politique et les plans d'action pouvant conduire à des obligations réglementaires.

Allègement réglementaire

En 2019-2020, le Ministère a réalisé trois analyses d'impact réglementaire relativement à des changements réglementaires qu'il souhaitait mettre en œuvre. Deux de ces analyses d'impact ont porté sur des modifications apportées au Règlement sur l'immigration au Québec et une sur le Règlement prolongeant la durée du consentement au séjour de certaines étudiantes et de certains étudiants étrangers. Comme expliqué en détail dans les analyses, ces modifications réglementaires n'affecteront que très peu les entreprises qui, en retour, bénéficieront des améliorations apportées à la réglementation. Les trois analyses se trouvent sur le site Internet du Ministère, comme l'exige la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Allègement administratif

Plusieurs mesures d'allègement administratif ont été mises en place en 2019-2020 dont, par exemple, des moyens technologiques ou des systèmes destinés à aider les entreprises ayant des besoins d'accompagnement en matière de main-d'œuvre immigrante, notamment au regard du recrutement à l'international. Ces initiatives ont favorisé l'allègement administratif pour les entreprises dans leurs processus de recrutement, entre autres. Parmi celles-ci, mentionnons :

- le renforcement de l'offre de services du Ministère aux entreprises par la demande d'accompagnement en ligne dans la section Entreprises du site du Ministère ;
- le déploiement, en juin 2019, de la première phase du Portail employeurs. Celle-ci provient du système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt. Cette version permet aux conseillères et aux conseillers du Ministère de rechercher et de proposer aux entreprises des profils de candidates et candidats à l'immigration ;
- le développement, pour le Portail employeurs²⁶, d'une interface de recherche qui sera déployée au cours de l'année 2020-2021. Cette interface permettra aux entreprises, à certaines conditions, de rechercher de façon autonome, des profils d'employabilité de ressortissantes et de ressortissants étrangers.

26. Les travaux de réalisation de cette deuxième phase du Portail employeurs sont finalisés depuis fin février 2020, et le Portail est prêt à être mis en ligne. Or, l'arrivée de la pandémie de la COVID-19 au Québec a retardé son annonce officielle et son ouverture.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
Au cours de l'exercice 2019-2020, le Ministère a reçu 302 demandes d'accès formulées en vertu des articles 9, 83 et 89 de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> (chapitre A-2.1, ci-après « la LAI »).
À ce nombre s'ajoutent 13 demandes reçues, mais pour lesquelles les requérantes et requérants ont été dirigés vers le Centre de contacts clientèle, puisqu'il s'agissait plutôt de demandes d'information.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	37	132	2
21 à 30 jours	37	27	0
31 jours et plus (le cas échéant)	64	7	0
Total	138	166	2

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, le Ministère a traité 306 demandes. La majorité de ces demandes, soit 76,8 % (235), ont été traitées dans les délais prescrits par la LAI. Parmi les demandes traitées, 25,2 % (77) provenaient d'avocates ou d'avocats, 25,2 % (77) de consultantes ou consultants en immigration, 23,2 % (71) de particuliers, 10,5 % (32) de parlementaires, 14,7 % (45) de journalistes et 1,3 % (4) d'autres sources.

Décisions rendues

Les décisions rendues par le Ministère en 2019-2020 ont été favorables à l'accès. En effet, pour 68,6 % (210) des demandes traitées, l'accès a été accordé entièrement ou partiellement, et seulement 9,2 % (28) ont été refusées entièrement. Pour 11,1 % (34) des décisions rendues, le Ministère ne détenait pas les renseignements demandés, et pour 4,6 % (14), la demandeuse ou le demandeur a été dirigé vers un autre organisme ou ministère. Enfin, 4,6 % (14) des demandes ont été jugées non recevables et pour 1,3 % (4) d'entre elles la personne requérante s'est désistée.

Les principales restrictions au droit d'accès évoquées visaient notamment le caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53 et 54) et les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40).

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISIONS RENDUES	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES↓
Acceptée (entièrement)	34	91	1	Sans objet
Partiellement acceptée	49	35	0	Art. 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 40, 53, 54, 86, 87, 88,1
Refusée (entièrement)	27	1	0	
Autres	28	39	1	Art. 1, 42, 48 Désistement

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information
Aucune demande d'accès n'a requis la mise en place de mesures d'accommodement pour des raisons de handicap physique.	De l'ensemble des décisions rendues par le Ministère en 2019-2020, cinq ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). À ce nombre s'ajoutent quatre avis reçus, mais pour lesquels les demandes ont été traitées dans un autre exercice financier.

Sensibilisation à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2019-2020, plusieurs activités de sensibilisation et de formation en accès à l'information et protection des renseignements personnels ont été organisées et diffusées auprès de l'ensemble du personnel du Ministère. Ces activités comprennent, entre autres, une formation sur la protection des renseignements personnels avec un taux de participation de 98 %, ainsi que des jeux-questionnaires.

Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels

Conformément aux dispositions de la section III du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1, r. 2), le Ministère diffuse sur son site Internet les renseignements prévus.

En 2019-2020, le Comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information a été consulté à 10 reprises afin d'analyser des projets visés par les articles 7, 8 et 9 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Politique linguistique du Ministère

Le Ministère a l'obligation de faire état de l'application de sa politique linguistique institutionnelle depuis l'adoption, en mars 2011, de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

Le tableau suivant résume les principales informations et réalisations afférentes à la politique linguistique du Ministère :

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Plus de 50
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 0 <i>Des consultations à l'interne en vue de l'adoption de la nouvelle politique linguistique ont été organisées. Le comité permanent se réunira en 2020-2021.</i>	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles : <i>Une liste à jour des membres du comité permanent, y compris la mandataire, a été diffusée dans l'intranet du Ministère.</i>	Oui

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 2 novembre 2019	Oui
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles : <i>Nous avons diffusé un article dans l'intranet du Ministère pour présenter la nouvelle politique. Nous avons aussi rendu accessible la politique linguistique à l'ensemble du personnel, créé un aide-mémoire et mis à jour la liste des membres du comité permanent. Tous ces documents sont disponibles en tout temps dans l'intranet.</i>	Oui
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	-

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, comme l'exigent les politiques linguistiques gouvernementale et ministérielle.

Langue de communication avec la clientèle

Les membres du personnel du Ministère ne doivent jamais présumer qu'une personne souhaite qu'on s'adresse à elle dans une langue autre que le français et qu'elle veut recevoir sa correspondance dans une langue autre que le français ou qu'elle est incapable de comprendre le français.

Lorsque le personnel a l'initiative de la communication, il s'adresse en français à l'interlocuteur. Il peut toutefois utiliser une autre langue si cette personne demande de poursuivre l'échange dans une autre langue.

Lorsque le personnel n'a pas l'initiative de la communication et répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui dans une langue autre que le français, il vérifie d'abord si cette personne parle ou comprend le français et, si c'est le cas, poursuit l'échange en français. Sinon, il peut poursuivre l'échange dans une autre langue.

Au Québec, les séances d'information offertes aux personnes immigrantes se déroulent en français. Lorsqu'une séance s'adresse à des personnes non francophones et qu'elle vise à favoriser l'apprentissage du français, une autre langue que le français peut être employée afin de faciliter le transfert de l'information.

Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère respectent les dispositions de la *Charte de la langue française*. Le site ministériel (www.mifi.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Dans le site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), les sections destinées principalement à une clientèle internationale sont accessibles en français et en anglais.

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrées sur le marché du travail s'est grandement améliorée. Au cours des dernières années, la proportion de femmes immigrées en emploi a progressé, atteignant un niveau record de 68,9 %²⁷ en 2019. Il s'agit d'une hausse de 12,1 points de pourcentage par rapport à 2006 (56,8 %).

Le taux de chômage parmi les femmes immigrées a également reculé au cours de la même période, s'établissant à 7,4 % en 2019, soit une baisse de 6,4 points de pourcentage depuis 2006, alors qu'il se situait à 13,8 %. Chez les hommes immigrés, ce taux est de 6,4 %. Le taux de chômage des femmes immigrées demeure plus élevé et ces dernières ont aussi enregistré des gains d'emplois inférieurs à ceux des hommes immigrés (5 300 nouveaux emplois contre 15 500 respectivement par rapport à 2018). Les indicateurs montrent également une participation toujours moindre des femmes immigrées au marché du travail comparativement à l'ensemble des femmes, qui ont un taux d'emploi de 74,5 %, mais dont le taux de chômage de 4,3 % était inférieur à celui des hommes en 2019.

Malgré ces améliorations, le Ministère demeure conscient que plusieurs femmes immigrées connaissent une intégration difficile sur le marché du travail, notamment celles qui sont arrivées récemment. C'est pourquoi le Ministère appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont destinés.

Participation et inclusion

Le guide pratique *Les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne*, que le Ministère a mis en ligne en décembre 2019, reconnaît que l'égalité entre les femmes et les hommes est une valeur fondamentale profondément enracinée dans la société québécoise : les femmes et les hommes ont les mêmes droits, les mêmes obligations et les mêmes responsabilités dans la vie privée et la vie publique. Cette valeur d'égalité entre les femmes et les hommes est également présente dans l'évaluation en ligne de l'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne* ; elle compte parmi les cinq clés qui permettront aux personnes ayant un projet d'immigration de mieux comprendre le Québec. Ces contenus bonifiés sur l'égalité entre les femmes et les hommes se reflètent dans la nouvelle session *Objectif Intégration*.

D'autres actions du Ministère s'inscrivent dans la foulée des efforts engagés en vue d'une plus grande égalité entre les femmes et les hommes. Ainsi, dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023*, le Ministère est responsable de l'action 47 *Veiller à ce que les femmes et les filles immigrées et issues de minorités ethnoculturelles disposent d'outils adaptés à leurs réalités et pertinents au regard des divers enjeux que soulève la violence conjugale*. Pour mener à bien ces actions, le Ministère a mis en place un comité multisectoriel avec la participation de plusieurs ministères et organismes, dont le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le comité a pour mandat de convenir d'actions respectives et d'actions communes, en partenariat avec les organismes experts, pour diagnostiquer les obstacles que rencontrent les femmes et filles immigrées et racisées, victimes de violence conjugale, et déterminer les actions à prendre pour l'atteinte des objectifs.

27. Il s'agit des femmes immigrées de 15 à 64 ans. Source : Enquête sur la population active — Statistique Canada.

Par ailleurs, le Ministère a récemment conclu avec la Fédération des maisons d'hébergement pour femmes une entente en matière de sensibilisation sur la violence envers les femmes immigrantes et réfugiées, assortie d'un montant de 250 000 \$ en 2020-2021. Ce projet mise sur la formation des agentes et agents d'aide à l'intégration (AAI). Ce projet assurera également une interface entre le secteur communautaire de l'immigration responsable de l'accueil, de l'établissement et de l'intégration des personnes immigrantes et le secteur de la lutte contre la violence faite aux femmes à l'échelle régionale et du Québec. Grâce à cette formation, les équipes seront mieux outillées pour dépister et référencer.

En 2019-2020, le Ministère a financé 95 organismes offrant des services de soutien à l'installation et à l'intégration pour une somme totalisant 35 580 271 \$. Certains de ces organismes font du dépistage des problématiques de violence, donnent de l'information sur les services offerts dans le milieu et font, au besoin, du référencement vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Liste des organismes financés

ORGANISMES	DÉPENSES 2019-2020
Association des femmes immigrantes de l'Outaouais	136 490 \$
Centre communautaire des femmes sud-asiatiques	469 726 \$
Centre des femmes de Montréal	453 956 \$
Collectif des femmes immigrantes du Québec	344 595 \$
Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants (SIARI)	1 374 810 \$

Le Ministère finance également dix organismes qui offrent la session *Objectif Intégration* qui porte sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, les codes culturels en emploi et le cadre légal dans le monde du travail. Le 16 mars 2019, les séances de l'*Objectif Intégration* ont dû être suspendues en raison de la crise sanitaire de la COVID-19. La reprise des séances chez les organismes reprendra en présentiel à partir du 7 septembre 2020, dans le respect des consignes de la santé publique du gouvernement du Québec. Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 3 255 personnes distinctes, dont 1 612 femmes (49,5 %), ont participé à la session dans un organisme communautaire et 2 271 personnes distinctes, dont 1 555 femmes (68,5 %), ont reçu cette information dans le cadre des cours de français. Au total, 5 514²⁸ personnes distinctes ont été sensibilisées à l'égalité entre les femmes et les hommes, dont 3 158 femmes, soit 57,3 % des personnes participantes.

Sur le plan local, régional et national, le Ministère poursuit sa collaboration avec des organismes partenaires dont les activités de socialisation visent à sortir les femmes immigrantes de leur isolement.

28. Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à la session *Objectif Intégration* dans un organisme à but non lucratif ou ont reçu l'information dans le cadre d'un cours de français.

Francisation

Le Ministère a mis en œuvre diverses actions pour permettre aux femmes immigrantes d'apprendre le français. Ces actions ont notamment pour objectifs :

- de répondre davantage aux besoins des femmes immigrantes dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise ;
- de permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans divers domaines professionnels ;
- de rejoindre les femmes immigrantes qui vivent isolées ;
- d'inciter les femmes immigrantes à suivre des cours de français à l'étranger et au Québec.

Les cours de français en présentiel élaborés pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir les femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle. En 2019-2020, les femmes représentaient 65,4 % de l'ensemble des personnes inscrites aux cours en présentiel suivants :

- cours de français pour les infirmières et infirmiers et autres professionnelles et professionnels de la santé – 58 femmes, soit 79,5 % des personnes inscrites ;
- cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées – 15 femmes, soit 25,4 % des personnes inscrites ;
- cours de français spécialisé dans les domaines, de l'administration, du droit et des affaires – 171 femmes, soit 71,0 % des personnes inscrites.

Depuis 2019-2020, le Ministère élabore du matériel didactique de français spécialisé en ligne pour les préposées et préposés aux bénéficiaires, un métier très recherché, exercé le plus souvent par des femmes. Ce matériel permettra à plus de femmes immigrantes d'accéder à un emploi ou une formation professionnelle dans ce domaine.

L'ensemble de ces mesures améliore sensiblement l'accès aux services de francisation pour toutes les personnes immigrantes, notamment les femmes. Par ailleurs, 81,0 % des élèves aux cours de français ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde étaient des femmes.

Dans l'ensemble, les élèves qui fréquentent les cours réguliers à temps complet et à temps partiel sont sensibilisés au respect de la liberté individuelle et de l'égalité des personnes ainsi qu'à la lutte contre la violence conjugale et les agressions sexuelles, puisque ces questions sont abordées dans le deuxième volet du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*.

Pour renforcer la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère intègre l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans ses pratiques depuis 2006. Il a mis en place un *Processus d'intégration et de suivi de l'ADS* qui précise les modalités d'intégration de l'ADS dans ses pratiques ainsi qu'une *Grille de réalisation des ADS* adaptée à son contexte.

Néanmoins, une réflexion est en cours au Ministère pour optimiser le recours à l'utilisation de l'ADS. Une vingtaine d'années après l'implantation de l'ADS au Programme d'action de la quatrième Conférence mondiale des Nations Unies sur les femmes, les constats sont mitigés quant à son efficacité sur la scène internationale. L'ADS se heurte à des obstacles. Dorénavant, on vise une approche corrective plutôt que préventive. Dans un rapport publié en 2019, l'ENAP reconnaît deux moments particulièrement propices à la conduite et au réinvestissement des résultats et des recommandations des ADS. Ces deux moments sont la révision et l'évaluation des programmes. Ainsi, il semble que le Ministère gagnerait à intégrer ces nouvelles réflexions dans son *Processus* afin de s'assurer que les impacts de ses programmes ne contribuent pas à augmenter les inégalités entre les femmes et les hommes immigrants.

Le Ministère collabore à la mise en œuvre de différents plans d'action gouvernementaux pour l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi qu'en matière de violence conjugale et sexuelle, notamment par :

- la *Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021* ;
- le *Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023* ;
- la *Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021*.

Enfin, pour la onzième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et il est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épïcène.

4.10 Politique de financement des services publics

Tarifs des services

Les tarifs du Ministère sont fixés par la *Loi sur l'immigration au Québec* (articles 73 à 78) et indexés²⁹ selon les exigences de l'article 83.3 de la *Loi sur l'administration financière*. Les deux tableaux qui suivent présentent les tarifs et les coûts de revient des services tarifés.

29. L'augmentation touche les droits exigés en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec*, ainsi que les frais exigés pour une demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec. L'ajustement de 1,72 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec pour la période se terminant le 30 septembre 2019. Il est conforme aux exigences de l'article 83.3 de la *Loi sur l'administration financière*.

Tarifs en vigueur

TARIFS DES SERVICES	JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2019	À COMPTER DU 1 ^{ER} JANVIER 2020
Droits exigibles en vertu de la <i>Loi sur l'immigration au Québec</i>		
IMMIGRATION PERMANENTE		
Demande de sélection à titre permanent		
• Gens d'affaires	-	-
• Investisseuse ou investisseur	15 496 \$	15 763 \$
• Entrepreneure ou entrepreneur ; travailleuse ou travailleur autonome	1 080 \$	1 099 \$
• Travailleuse ou travailleur qualifié	798 \$	812 \$
• Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans le cadre du <i>Programme des immigrants investisseurs</i>)	171 \$	174 \$
• Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	199 \$	202 \$
Demande d'engagement à titre de garante ou garant d'une ressortissante ou d'un ressortissant étranger du regroupement familial		
• Engagement pour la première ressortissante étrangère ou le premier ressortissant étranger	284 \$	289 \$
• Pour chacune ou chacun des autres ressortissantes ou ressortissants parrainés	114 \$	116 \$
IMMIGRATION TEMPORAIRE		
Demande de sélection à titre temporaire		
• Travailleuse ou travailleur temporaire	199 \$	202 \$
• Employeuse ou employeur présentant une demande d'évaluation des effets de l'offre d'emploi sur le marché du travail au Québec	199 \$	202 \$
• Étudiante étrangère ou étudiant étranger	114 \$	116 \$
• Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	114 \$	116 \$
AUTRE		
Consultante, consultant en immigration		
• Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 653 \$	1 681 \$
• Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 344 \$	1 367 \$
Autres tarifs		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	119 \$	121 \$

Coûts de revient des services présentés par le coût moyen par dossier pour 2019-2020

COÛT DE REVIENT DES SERVICES		COÛT MOYEN PAR DOSSIER*
IMMIGRATION PERMANENTE		
Demande de sélection permanente		
• Gens d'affaires		
- Investisseurs		9 286 \$
- Entrepreneur ou travailleur autonome		3 856 \$
• Travailleur qualifié		1 144 \$
• Personne réfugiée ou en situation semblable		4 673 \$
• Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent		1 533 \$
Demande d'engagement de parrainage familial		334 \$
IMMIGRATION TEMPORAIRE		
Demande de sélection temporaire		
Travailleur temporaire		550 \$
Étudiant étranger		93 \$
Employeur présentant une demande d'évaluation des effets de l'offre d'emploi sur le marché du travail au Québec		123 \$
CONSULTANT EN IMMIGRATION		
Demande de reconnaissance d'un consultant en immigration		2 526 \$
Demande de renouvellement de la reconnaissance		1 764 \$
AUTRE		
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec		209 \$

* Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2019-2020

Aussi, le Ministère perçoit des revenus de tarification pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire ainsi que des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification. Le tableau qui suit présente les revenus de tarification perçus en 2019-2020, les coûts des biens et des services qui s'y rapportent et les niveaux de financement atteints par catégorie.

Revenus de tarification perçus en 2019-2020, coûts et niveau de financement, par catégorie

CATÉGORIES	REVENUS	COÛTS	NIVEAU DE FINANCEMENT ATTEINT
Certificats d'acceptation — Étudiants	13 914 188 \$	9 739 185 \$	142,9 %
Certificats d'acceptation — Ressortissants étrangers	6 086 985 \$	10 445 743 \$	58,2 %
Certificats de sélection — Ressortissants étrangers*	24 929 873 \$	22 216 806 \$	112,2 %
Consultant en immigration	230 096 \$	305 072 \$	75,4 %
Demandes d'engagement d'un garant — Ressortissants étrangers	4 067 652 \$	3 271 732 \$	124,3 %
Demandes d'un employeur relatives à un emploi	3 528 237 \$	3 345 821 \$	105,5 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	1 717 485 \$	3 633 738 \$	47,3 %
Total	54 474 516 \$	52 958 097 \$	102,9 %

* Cette catégorie regroupe les droits exigibles pour les Certificats de sélection suivants : investisseuse ou investisseur, travailleuse ou travailleur qualifié, travailleuse ou travailleur autonome et entrepreneuse ou entrepreneur.

Crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

Crédits au net du Ministère

	2019-2020	2018-2019	VARIATION	
Revenus	52 757 031 \$	48 851 377 \$	3 905 654 \$	8,0 %
Revenus transformés*	46 044 676 \$	44 302 794 \$	1 741 882 \$	3,9 %

Source : SAGIR.

* Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des demandes d'immigration.

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Les revenus de tarification pour 2019-2020 sont supérieurs à ceux de 2018-2019, notamment en raison d'une hausse dans les catégories *Programme de l'expérience québécoise*, demande d'engagement d'une garante ou d'un garant, employeurs présentant une offre d'emploi, travailleuses et travailleurs temporaires et étudiantes et étudiants étrangers qui ont plus que compensé la baisse des revenus de la catégorie immigrants investisseurs.

Pour les nouveaux biens et services

Le Ministère a mis en place un nouveau service de soutien aux personnes immigrantes : le *Parcours d'accompagnement personnalisé*. Ce service non tarifié vise à évaluer les besoins des personnes immigrantes, de mieux y répondre et de contribuer ainsi à la réussite de leur francisation, de leur intégration et de leur pleine participation à la société québécoise.

Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

Les services de francisation et d'intégration, ainsi que certains services d'immigration sont des services non tarifés, mais qui pourraient l'être. Le tableau suivant présente la liste de ces services.

Sommaire sur les services

LISTE DES SERVICES QUI POURRAIENT ÊTRE TARIFÉS
IMMIGRATION
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne
Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires
Immigration permanente
Demande de sélection à titre permanent
<ul style="list-style-type: none">• Personne réfugiée ou en situation semblable
Réexamen administratif d'une décision de refus d'une demande de sélection à titre permanent
Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge
FRANCISATION ET INTÉGRATION
Orientation, à l'étranger, vers des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français
Cours de français en ligne
Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger
<ul style="list-style-type: none">• Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires• Cours réguliers à temps complet :<ul style="list-style-type: none">• Français pour personnes immigrantes adultes• Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées• Cours réguliers à temps partiel• Cours spécialisés à temps partiel
Services d'intégration en ligne
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau
<i>Parcours d'accompagnement personnalisé</i>
Services aux entreprises
En partenariat avec des organismes communautaires
Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État
Services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration
Séance de groupe <i>Premières démarches d'installation</i>
Session de groupe <i>Objectif Intégration</i>

Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

Au cours des dernières années, le Ministère a réalisé des analyses du coût de revient pour les services non tarifés suivants :

- La francisation des nouveaux arrivants ;
- L'accueil, l'intégration et la francisation des réfugiés syriens ;
- L'aide à la recherche de logement et la francisation des demandeurs d'asile ;
- Le service de renseignement téléphonique de première ligne du Centre de contacts clientèle ;
- Le volet des services d'installation et d'intégration des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontières (volet 2B) du Programme *Réussir l'intégration* ;
- Le volet des services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration (volet 1B) du Programme *Réussir l'intégration*.

Utilisation des fonds gouvernementaux alloués à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes avec les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur³⁰ ; du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que des Services sociaux.

Offre de service gouvernementale

Francisation et intégration socioéconomique des personnes immigrantes

Depuis 2008-2009, le Ministère conclut des ententes avec trois autres ministères qui offrent des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes, afin d'encadrer le transfert des budgets pour la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation.

En 2019-2020, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères suivants : Éducation et Enseignement supérieur; Travail, Emploi et Solidarité sociale; Santé et Services sociaux. Le Ministère rend compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources financières* du rapport annuel de gestion. Les tableaux présentés ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

30. Après le 22 juin 2020, à la suite du remaniement gouvernemental, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur est divisé en deux ministères, soit le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur.

Ministère de l'Éducation et ministère de l'Enseignement supérieur

Le tableau suivant présente les services offerts par les centres de services scolaires et commissions scolaires³¹ de 2017-2018 à 2019-2020 : les services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) ; les services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.). Il présente aussi les services financés pour les formations d'appoint offertes aux niveaux secondaire et collégial et prescrites par les ordres professionnels.

Tableau des services financés

SERVICES FINANCÉS	ENTENTE 2019-2020 (REDDITION DE COMPTES BASÉE SUR L'EFFECTIF 2018-2019)		ENTENTE 2018-2019 (REDDITION DE COMPTES BASÉE SUR L'EFFECTIF 2017-2018)		ENTENTE 2017-2018 (REDDITION DE COMPTES BASÉE SUR L'EFFECTIF 2016-2017)	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	17 987 élèves (services d'accueil)	47 % femmes 53 % hommes	15 662 élèves (services d'accueil)	47,2 % femmes 52,8 % hommes	14 771 élèves (services d'accueil)	46,8 % femmes 53,2 % hommes
	10 899 élèves (soutien linguistique)	48,8 % femmes 51,2 % hommes	8 968 élèves (soutien linguistique)	48 % femmes 52 % hommes	5 182 élèves (soutien linguistique)	48,4 % femmes 51,6 % hommes
	64 791 élèves (activités d'intégration)	48,9 % femmes 51,1 % hommes	59 530 élèves (activités d'intégration)	48,9 % femmes 51,1 % hommes	54 787 élèves (activités d'intégration)	48,9 % femmes 51,1 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	38 851 inscriptions	55,9 % femmes 44,1 % hommes	36 596 inscriptions	56,0 % femmes 44,0 % hommes	37 261 inscriptions	57,1 % femmes 42,9 % hommes
Formations professionnelles d'appoint prescrites par les ordres professionnels*	229 inscriptions		140 inscriptions		153 inscriptions	
Formations techniques d'appoint prescrites par les ordres professionnels**	430 inscriptions		556 inscriptions		690 inscriptions	

Source : Données préliminaires du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 fournies en date du 6 août 2020 par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

* Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.

** Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec.

31. Le terme « commission scolaire » a été utilisé pour désigner un centre de service scolaire avant le 8 février 2020, date de la sanction et de l'entrée en vigueur du Projet de loi n° 40, *Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires*.

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les mesures et les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes (orientation professionnelle, aide à la recherche d'emploi, expériences en milieu de travail, subventions salariales, supplément de retour au travail, etc.) ainsi que le nombre de participations et d'adultes distincts ayant bénéficié de ces mesures ou reçu ces services, de 2017-2018 à 2019-2020.

Tableau des mesures et des services financés

MESURES ET SERVICES FINANCÉS	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé • Orientation professionnelle • Formation (y compris la francisation) • Aide à la recherche active d'emploi • Préparation à l'emploi • Expériences en milieu de travail • Subventions salariales pour favoriser l'embauche • Supplément de retour au travail • Soutien au travail autonome • Information sur le marché du travail • Services de placement 	21 232 participations 12 845 adultes distincts (54,0 % femmes) (46,0 % hommes)	23 103 participations 13 732 adultes distincts (52,7 % femmes) (47,3 % hommes)	26 541 participations 14 879 adultes distincts (54,1 % femmes) (45,9 % hommes)

Source : Données préliminaires du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, fournies en date du 10 août 2020 par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

* Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2017-2018 à 2019-2020.

Tableau des services financés

SERVICES FINANCÉS	CLIENTÈLE 2019-2020	CLIENTÈLE 2018-2019	CLIENTÈLE 2017-2018
Services de santé préventifs, soins de première ligne et services sociaux offerts aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration	21 719 personnes (services sociaux)	20 994 personnes (services sociaux)	20 673 personnes (services sociaux)
	5 100 personnes (soins infirmiers seulement)	5 326 personnes (soins infirmiers seulement)	4 100 personnes (soins infirmiers seulement)
Aide financière aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration, jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours	20 199 personnes	16 392 personnes	20 388 personnes
	882 familles (soutien au budget familial)	734 familles (soutien au budget familial)	253 familles (soutien au budget familial)
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal	Données non disponibles	37 organismes communautaires	37 organismes communautaires

Source : Données préliminaires du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, fournies en date du 10 août 2020 par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les crédits provisionnés (165,7 M \$) étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces trois ministères.

En 2019-2020, le Ministère a consacré 247,6 M \$ aux activités d'accueil, de francisation et d'intégration des personnes immigrantes.

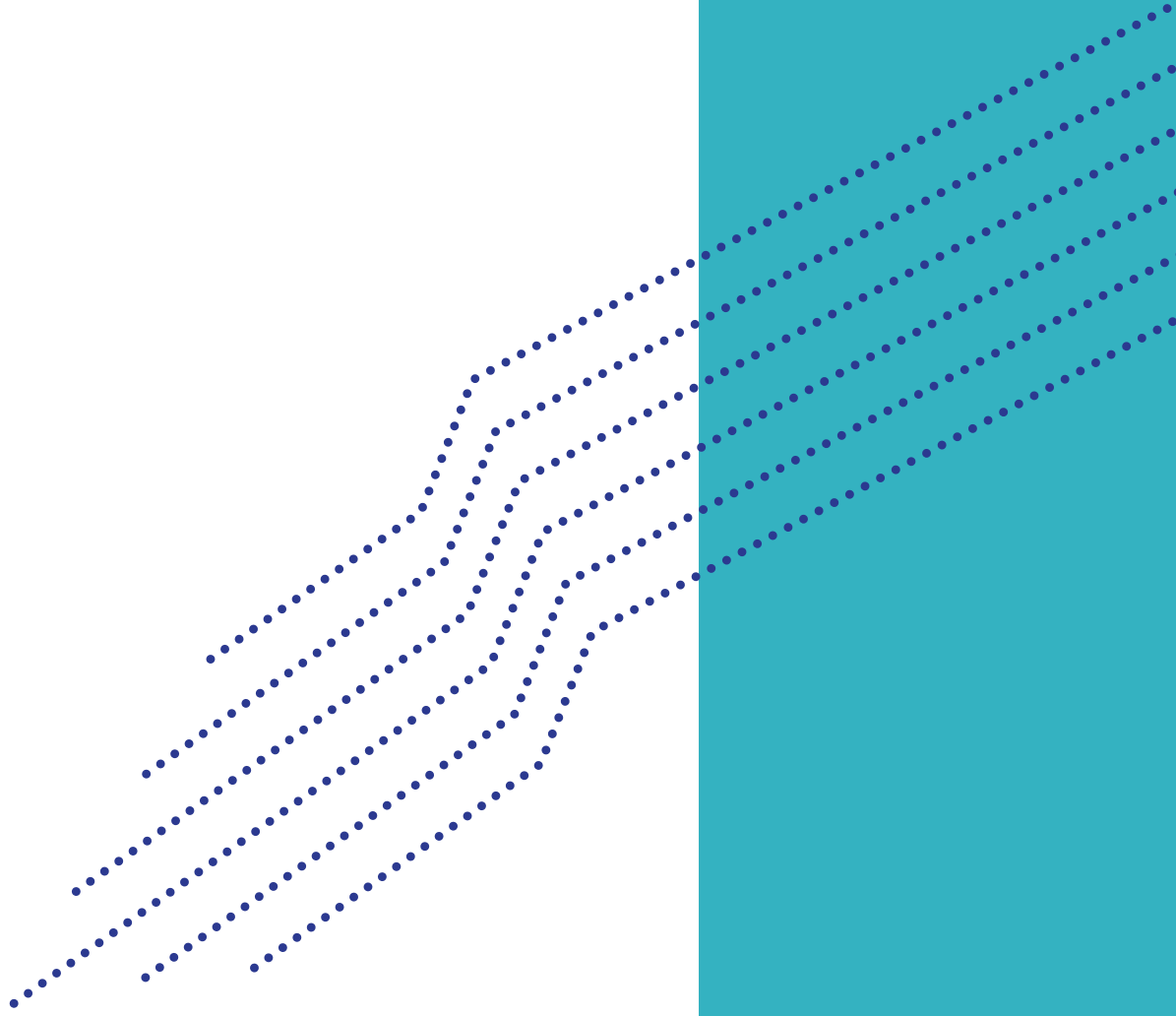
Dépenses des autres ministères aux fins de l'intégration et de la francisation des personnes immigrantes

MINISTÈRES	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Éducation et Enseignement supérieur*	159 086 450 \$	187 247 084 \$	207 289 400 \$
Travail, Emploi et Solidarité sociale	81 742 800 \$	70 550 200 \$	74 021 900 \$
Santé et Services sociaux*	44 071 676 \$	38 556 378 \$	35 762 615 \$
Total	284 900 926 \$	296 353 662 \$	317 073 915 \$

Source : Rapports sur l'utilisation des crédits transférés transmis par chaque ministère.

* Données provisoires pour le MEES et le MSSS en 2019-2021

Par ailleurs, en 2019-2020, le Secrétariat du Conseil du trésor a dépensé 6,3 M \$ pour les contributions patronales aux régimes de retraite du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en lien avec les services d'accueil, de francisation et d'intégration offerts par ces deux ministères.



**Immigration,
Francisation
et Intégration**

Québec



C-0333-FR (2020-09)