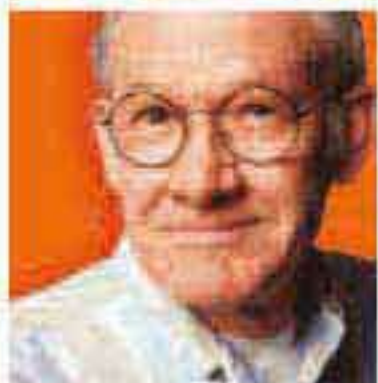




# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006 MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION  
2007 ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



Le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la coordination ministérielle et du Bureau de l'amélioration de la qualité, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Ce rapport annuel de gestion a été préparé en conformité avec la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* est disponible en format PDF dans le site Internet du Ministère.

[www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca)

Pour toute information sur les activités du Ministère, s'adresser à :

Direction des affaires publiques et des communications  
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérald-Godin  
360, rue McGill, bureau 2.09  
Montréal (Québec) H2Y 2E9  
Téléphone : 514 873-8624, poste 20207

Tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Tous les hyperliens électroniques permettant d'accéder aux sites Web ainsi qu'aux documents en format PDF sont fonctionnels en date du 7 juin 2007.



Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

ISBN Version imprimée : 978-2-550-49792-9  
ISBN Version électronique : 978-2-550-49793-6

© Gouvernement du Québec — 2007  
Tous droits réservés pour tous pays

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

## Notre vision

Contribuer au développement et à la prospérité du Québec  
en faisant en sorte que les personnes immigrantes  
et les Québécois des communautés culturelles  
participent pleinement à la société québécoise et  
que les relations interculturelles soient harmonieuses.

## Notre mission

Promouvoir l'immigration au Québec,  
sélectionner des personnes immigrantes  
et faciliter l'intégration linguistique, sociale et économique  
des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise.

Favoriser une société ouverte au pluralisme  
et propice au rapprochement interculturel.

Le message de la ministre .....	VII
Le message de la sous-ministre .....	VIII
La déclaration de la direction .....	IX
Le rapport de validation des résultats .....	X
Les faits saillants 2006-2007 .....	XI
La synthèse des résultats du <i>Plan stratégique 2005-2008</i> .....	XII
La synthèse des résultats de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .....	XV

## Partie 1

### Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

1.1	Le Ministère en bref .....	1
1.2	L'organigramme au 31 mars 2007 .....	2
1.3	Le contexte .....	4

## Partie 2

### Les résultats 2006-2007

2.1	Les résultats relatifs au <i>Plan stratégique 2005-2008</i> .....	8
	<b>Premier enjeu</b>	
	L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec .....	9
	<b>Orientation 1</b>	
	Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec .....	9
	<b>Orientation 2</b>	
	Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi .....	26
	<b>Orientation 3</b>	
	Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement .....	40
	<b>Orientation 4</b>	
	Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles .....	48
	<b>Deuxième enjeu</b>	
	L'amélioration de la qualité des services et la modernisation de l'État .....	54
	<b>Orientation 5</b>	
	Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur ....	54
2.2	Les résultats relatifs à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> .....	62
2.3	Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur ....	75

## Partie 3

### L'utilisation des ressources

3.1	Les ressources humaines .....	79
3.2	Les ressources financières .....	81
3.3	Les ressources informationnelles .....	83
3.4	Les ressources matérielles .....	84

## Les annexes

Annexe I	Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2007 .....	85
Annexe II	Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration .....	86
Annexe III	Les objectifs et mesures du Plan d'action 2004-2007 <i>Des valeurs partagées, des intérêts communs</i> .....	87
Annexe IV	Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2002 à 2006 .....	89
Annexe V	L'embauche et la représentativité du personnel du Ministère en 2006-2007 ..	90
Annexe VI	Les tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2007 .....	92
Annexe VII	Pour nous joindre .....	93

## Les tableaux

Tableau 1	Nombre et proportion d'immigrants admis au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2006 ..	13
Tableau 2	Degré de réalisation des mesures visant à stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins du Québec .....	15
Tableau 3	Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec .....	16
Tableau 4	Degré de réalisation des mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec .....	20
Tableau 5	Degré de réalisation des mesures visant à revoir le processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information .....	22
Tableau 6	Degré de réalisation des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des personnes réfugiées .....	23
Tableau 7	Degré de réalisation des mesures visant à réviser et promouvoir le parrainage collectif .....	24
Tableau 8	Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation .....	30
Tableau 9	Degré de réalisation des mesures pour accélérer l'apprentissage du français ..	36
Tableau 10	Allocations versées aux étudiants inscrits aux cours de français à temps complet, 2006-2007 et 2005-2006 .....	39
Tableau 11	Degré de réalisation des mesures afin d'accroître l'ouverture à la diversité....	43
Tableau 12	Degré de réalisation des mesures visant à prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires .....	46
Tableau 13	Nombre et proportion des immigrants admis résidant à l'extérieur de la RMM 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, dans les cohortes de cinq ans de personnes immigrantes admises depuis 1996 .....	52
Tableau 14	Population immigrante admise en 2005 et selon la cohorte 2001-2005 et présente au Québec en janvier 2007 selon la région de résidence .....	53
Tableau 15	Achalandage des sites Web ministériels, 2006-2007 et 2005-2006 .....	56
Tableau 16	Effectifs du Ministère au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006.....	79
Tableau 17	Catégories d'emploi du personnel du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006 .....	79
Tableau 18	Dépenses du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006 .....	81
Tableau 19	Immobilisations du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006 .....	82
Tableau 20	Crédits au net du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006 .....	82

## Les graphiques

Graphique 1	Personnes immigrantes admises au Québec en 2005 selon la région de résidence en janvier 2007 .....	50
Graphique 2	Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 2000.....	51

## Le message de la ministre

Monsieur Michel Bissonnet  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,



J'ai l'honneur et le privilège de déposer à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007.

Préparé dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique, ce rapport annuel de gestion rend compte des résultats atteints en fonction des engagements et des objectifs stratégiques que le Ministère s'est fixés pour faire en sorte que les personnes immigrantes et les Québécois des communautés culturelles participent pleinement à la société québécoise et que les relations interculturelles soient harmonieuses.

Il contient également de l'information sur l'utilisation des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles du Ministère et le respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Je profite du dépôt de ce rapport annuel de gestion pour remercier le personnel, les gestionnaires et les membres de la direction du Ministère, qui travaillent jour après jour avec professionnalisme, détermination et dévouement.

Je tiens par ailleurs à souligner que plusieurs des résultats atteints en 2006-2007 témoignent de l'étroite collaboration des nombreux partenaires du Ministère dans toutes les régions du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La ministre,

A handwritten signature in black ink that reads "Yolande James". The signature is fluid and cursive.

Yolande James

Québec, juin 2007

## Le message de la sous-ministre

Madame Yolande James  
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérald-Godin  
360, rue McGill  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,



C'est avec grand plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Ce rapport annuel de gestion rend compte de la performance du Ministère dans l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*, des mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, des engagements de la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* et des choix budgétaires contenus dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007*.

Ce document contient une déclaration des membres de la direction du Ministère attestant la fiabilité des résultats, des données et des contrôles afférents.

J'aimerais réitérer ma grande fierté de diriger une équipe ministérielle compétente et rigoureuse. Les efforts quotidiens de chacun des employés du Ministère permettent d'offrir à notre clientèle, tant au Québec qu'à l'étranger, des services à la hauteur de leurs attentes et de leurs besoins. Ils permettent également de faire en sorte que notre organisation soit plus efficace et performante.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La sous-ministre,



Maryse Alcindor

Montréal, juin 2007

## La déclaration de la direction

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* relèvent de la responsabilité de la sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles 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 présentées.

Tout au long de l'exercice 2006-2007, la direction du Ministère a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à s'assurer de la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*, des mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007*.

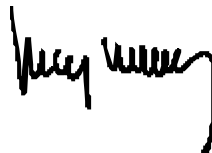
La Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données à l'appui 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 2007.

Les membres de la direction,



Maryse Alcindor  
Sous-ministre



Lucy Wells  
Sous-ministre adjointe à l'Immigration  
et à la Francisation



Jacques Robert  
Sous-ministre adjoint à l'Intégration



Danielle Ferland  
Directrice générale de l'administration

Montréal, juin 2007



## Le rapport de validation des résultats

Madame Maryse Alcindor  
Sous-ministre  
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérald-Godin  
360, rue McGill  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

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

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation des données, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La directeur de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité,



Younes Mihoubi

Montréal, juin 2007

## Les faits saillants 2006-2007

### Le nombre de personnes immigrantes admises au Québec

Au cours de l'année 2006, 44 686 personnes immigrantes ont été admises au Québec pour répondre aux besoins du marché du travail québécois, contribuer à la croissance démographique du Québec et exprimer les valeurs québécoises de réunification familiale et de solidarité internationale.

Ces admissions se répartissent comme suit : immigration économique (travailleurs qualifiés, gens d'affaires et aides familiales 25 985 (58,2 %), regroupement familial 10 408 (23,3 %), réfugiés et personnes en situation semblable 7 102 (15,9 %), autres 1 191 (2,6 %).

### Des modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers

Le Ministère a procédé, en octobre 2006, à des modifications importantes au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (I.02, r.5). Le règlement introduit de nouveaux critères et modifie la pondération de la grille de sélection des travailleurs qualifiés et des entrepreneurs. Par ailleurs, le nouveau règlement réduit la durée du parrainage dans la catégorie du regroupement familial et il apporte des modifications aux règles du Programme de parrainage collectif.

### Le rapatriement des ressortissants québécois au Liban

À l'été 2006, le Ministère a participé, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Services Québec, la communauté libanaise et une quinzaine d'organisations, à l'opération qui a permis d'accueillir à l'aéroport international Montréal-Trudeau plus de 13 800 ressortissants canadiens en provenance du Liban.

### La reconnaissance des diplômes et de l'expérience des personnes formées à l'étranger

Le Ministère a conclu 12 nouvelles ententes avec des ordres professionnels afin de faciliter l'accès des personnes formées à l'étranger aux professions régies par le Code des professions (L.R.Q. c. C-26). Toutes ces ententes visent l'élaboration de nouveaux outils de reconnaissance des acquis de ces personnes, leur préparation à la formation d'appoint ou aux examens de contrôle des connaissances ainsi que la conception de programmes de formation d'appoint.

### La consultation sur une politique de lutte contre le racisme et la discrimination

En vue d'élaborer la première politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination, une consultation publique s'est tenue du 13 septembre au 1<sup>er</sup> novembre 2006 dans le cadre de la Commission de la culture de l'Assemblée nationale. Au total, 124 mémoires et près d'une centaine de questionnaires remplis en ligne ont été reçus et 90 personnes ou organismes ont été entendus.

### Le mois de février est consacré officiellement « Mois de l'histoire des Noirs »

Dans la foulée d'une recommandation du *Rapport du Groupe de travail sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires*, la nouvelle Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (L.R.Q. c. M-37.1) a été adoptée à l'unanimité à l'Assemblée nationale le 23 novembre 2006.

### Une nouvelle Déclaration de services aux citoyens

À la suite d'une vaste consultation du personnel, le Ministère a rendu publique, le 12 avril 2006, sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* sur le thème « Des gens à votre service ». La déclaration précise les services offerts, les valeurs, les engagements qualitatifs ainsi que les engagements spécifiques quant aux délais de réponse et de traitement de certaines demandes et services.

### Des nouveaux sites Web ministériels repensés et plus faciles à consulter

Le Ministère a procédé à une refonte de ses sites Internet. Mis en ligne au printemps 2006, le site institutionnel, le site Immigration-Québec et le site Québec interculturel proposent une navigation repensée et simplifiée, fournissent toute l'information utile et à jour ainsi que des services en ligne qui répondent aux besoins de la clientèle et des personnes à la recherche d'information sur la mission et les services du Ministère.

### Un plan d'organisation administrative ministériel consolidé

En continuité avec la réorganisation de la haute direction amorcée en octobre 2005 et afin de mieux servir la clientèle, une nouvelle structure administrative est entrée en vigueur le 5 février 2007 dans le secteur de l'Immigration et de la Francisation et dans celui de l'Intégration. Une importance accrue est désormais accordée aux activités de promotion, que ce soit en matière d'immigration, de francisation ou de gestion de la diversité.

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007
Orientation 1 Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec <sup>1</sup>	<b>Objectif 1.1</b> Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour qu'ils atteignent 48 000 admissions en 2007		
	▪ Volume total de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 46 200 et 48 200	44 686
	<b>Objectif 1.2</b> Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions		
	▪ Nombre et proportion de personnes actives âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises	s. o.	15 126 (57,7 %)
	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans parmi les personnes immigrantes admises	s. o.	10 363 (23,2 %)
	<b>Objectif 1.3</b> Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français		
	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission	57,0 % des personnes admises	25 795 personnes (57,7 %)
	<b>Objectif 1.4</b> Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions		
	▪ Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion	Augmentation	10 795 demandes de travailleurs qualifiés (+ 37,0 %) 76 demandes de gens d'affaires (+ 485,0 %)
	▪ Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés	s. o.	701 demandes
	▪ Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec	Réalisation des mesures du Plan d'action 2004-007	Mesures réalisées (tableau 3)
	<b>Objectif 1.5</b> Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec		
	▪ Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis	Entre 26 500 et 27 000 travailleurs qualifiés Entre 2 000 et 2 400 hommes et femmes d'affaires	23 639 1 664
	▪ Nombre de travailleurs qualifiés et d'employeurs qui bénéficient du mécanisme d'arrimage entre les besoins du marché du travail et la sélection	En développement	En développement (tableau 4)
	<b>Objectif 1.6</b> Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial		
	▪ Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information	Réalisation des mesures du Plan d'action 2004-2007	Mesures partiellement réalisées (tableau 5)

<sup>1</sup> Les cibles et les résultats des objectifs 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 du *Rapport annuel de gestion 2006-2007* (à l'exception de l'indicateur *Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec*) et 1.7 (à l'exception de l'indicateur *Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées*) portent sur l'année civile 2006. Tous les résultats référant aux données d'admission de 2006 sont préliminaires.

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007
	<b>Objectif 1.7</b> Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire		
	▪ Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises	Entre 2 200 et 2 400	2 279
	▪ Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées	Augmentation	419 (+ 3,7 %)
<b>Orientation 2</b> Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi	<b>Objectif 2.1</b> Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes		
	▪ Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le Ministère et par les organismes communautaires partenaires	s. o.	Ministère : 12 531 Organismes partenaires : n. d.
	<b>Objectif 2.2</b> Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger		
	▪ Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés	1 800	1 645
	▪ Nombre d'Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées	14 000	14 631
	▪ Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes auprès des ordres professionnels et des organismes de réglementation	Réalisation des mesures au Plan d'action 2004-2007	Mesures réalisées en grande partie (tableau 8)
	<b>Objectif 2.3</b> Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles		
	▪ Nombre de petites et moyennes entreprises qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)	Entre 325 et 675 entreprises	887 ententes conclues
	▪ Taux de rétention en emploi des personnes ayant participé au programme PRIIME	s. o.	80,0 %
	<b>Objectif 2.4</b> Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente		
	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont suivi un cours de français en ligne	En développement	Premiers résultats en 2007-2008
	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	s. o.	4 467 personnes (76,0 %)
	<b>Objectif 2.5</b> Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts		
	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours spécialisés	1 000 à 1 100 à temps complet 1 300 à 1 450 à temps partiel	1 315 étudiants 2 275 étudiants
	▪ Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les programmes d'apprentissage du français à temps complet et à temps partiel et coût moyen par étudiant	9 600 à 9 800 à temps complet 10 100 à 11 000 à temps partiel	9 748 étudiants Coût moyen 2 866 \$ (+ 6,3 %) 10 398 étudiants Coût moyen 642 \$ (- 2,0 %)
<b>Orientation 3</b> Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement	<b>Objectif 3.1</b> Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels		
	▪ Interventions du Bureau de liaison avec les communautés culturelles	s. o.	709
	▪ Interventions du Service-conseil en relations interculturelles	s. o.	315

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007
	<b>Objectif 3.2</b> Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>État des relations interculturelles au Québec</li> </ul>	s. o.	Une étude réalisée (page 45)
<b>Orientation 4</b> Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles	<b>Objectif 4.1</b> Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plans d'action régionaux adoptés</li> </ul>	2	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ententes signées avec des conférences régionales des élus</li> </ul>	5	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ententes signées avec des municipalités</li> </ul>	1	1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale-Nationale, la métropole et les régions</li> </ul>	s. o.	83,9 % (nombre de personnes au tableau 14)
<b>Orientation 5</b> Moderniser la prestation des services et offrir un milieu de travail mobilisateur	<b>Objectif 5.1</b> Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de nouveaux services en ligne accessibles</li> </ul>	Refonte des sites Web ministériels	Objectif atteint (pages 54 et 55)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de visites et de transactions dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)</li> </ul>	s. o.	Visites informationnelles : 5 748 639 Transactions : s. o. (tableau 15)
	<b>Objectif 5.2</b> S'assurer que les programmes et les services du Ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption, en 2005, d'un plan triennal d'évaluation de programme et d'un plan triennal de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle et degré de réalisation de ces plans</li> </ul>	Degré de réalisation du plan triennal d'évaluation de programme et adoption d'un plan annuel de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle	Objectif atteint partiellement (pages 57 et 58)
	<b>Objectif 5.3</b> Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption de nouvelles lignes directrices et de nouvelles pratiques de reddition de comptes dans le cadre des ententes</li> </ul>	Adoption des lignes directrices et des nouvelles pratiques en 2005	Objectif atteint partiellement (page 59)
	<b>Objectif 5.4</b> Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Degré de réalisation du <i>Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008</i></li> </ul>	Degré de réalisation des mesures d'accompagnement	Mesures réalisées en grande partie (page 60)
	<b>Objectif 5.5</b> Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008</li> </ul>	Adoption de la vision prospective en mai 2005	Objectif atteint (page 61)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution de l'effectif à temps complet</li> </ul>	Diminution de l'effectif à temps complet	Diminution de 1,7 % des postes réguliers autorisés

La synthèse des résultats de la  
Déclaration de services aux citoyens

Services	Engagements et délais (jours ouvrables)	Résultats 2006-2007	
		Demandes traitées ou personnes servies Nombre	Degré d'atteinte d'atteinte (Cible 100 %)
Les renseignements			
Demande de renseignements	▪ Téléphone (3 minutes)	152 379	62,0 % <sup>2</sup>
	▪ Courrier et courriel (10 jours)	Courrier : 360	100,0 %
		Courriel : 17 054	84,6 % <sup>3</sup>
L'immigration			
Demande d'immigration permanente de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires	▪ Accusé de réception (30 jours)	23 554	61,0 %
	▪ Décision sur une demande faisant l'objet d'une intention de refus, suivant la réception des documents demandés (90 jours)	n. d.	n. d. <sup>4</sup>
Demande d'engagement de parrainage familial	▪ Sans évaluation financière (20 jours)	8 256	95,0 %
	▪ Avec évaluation financière (40 jours)	846	84,8 %
Demande d'engagement de parrainage collectif	▪ Avec entente-cadre (5 jours)	149	97,9 %
	▪ Sans entente-cadre (10 jours)	291	90,4 %
Validation d'une offre d'emploi	▪ Offre d'emploi temporaire (5 jours)	7 818	87,0 % <sup>5</sup>
	▪ Offre d'emploi assuré (10 jours)	234	87,2 % <sup>6</sup>
Sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré	▪ Délivrance du certificat de sélection du Québec (65 jours)	143	44,7 %
L'intégration des nouveaux arrivants			
Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau	▪ Accès tous les jours de 11 h à 0 h	30 424	100,0 %
Première entrevue d'accueil au Québec	▪ Rendez-vous offerts (5 jours)	14 778	88,1 %
Séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec	▪ Rendez-vous offerts (10 jours)	6 385	75,4 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	▪ Délivrance d'une <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> (45 jours)	14 631	97,0 % <sup>7</sup>
Accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation	▪ Rendez-vous offerts (20 jours)	2 382	98,3 %
Cours de français à temps complet	▪ Avis d'admissibilité (20 jours)	n. d.	n. d. <sup>8</sup>
	▪ Début des cours à compter de la date d'admissibilité (65 jours)	5 877	76,0 %
L'amélioration de la qualité			
Plainte	▪ Décision à l'égard d'une plainte (5 jours)	67	45,3 %

<sup>2</sup> Le délai moyen d'attente pour obtenir une réponse à une demande de renseignements est de 2 minutes, 34 secondes. Le taux d'appels abandonnés est de 9,0 % et le taux d'appels rejetés est de 38,0 %.

<sup>3</sup> Il s'agit d'une estimation. Le système en place ne permet pas de retracer la totalité des courriels reçus et traités.

<sup>4</sup> Des travaux sont en cours afin de mettre en place une application informatique permettant la reddition de comptes à l'égard de cet engagement.

<sup>5</sup> Le système informatique actuel permet de calculer le délai de traitement à partir de la date d'ouverture du dossier par le Ministère et non à partir de la date de réception de la demande.

<sup>6</sup> Voir note 5 ci-dessus.

<sup>7</sup> Le degré d'atteinte 2006-2007 a été mesuré pour 90 % des *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées.

<sup>8</sup> Des résultats seront disponibles à la fin de l'exercice 2007-2008.

## Partie 1

### Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

#### 1.1 Le Ministère en bref

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins et de la capacité d'accueil de la société québécoise;
- facilite la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- favorise l'établissement et l'intégration linguistique, sociale et économique des nouveaux arrivants sur le territoire québécois;
- promeut, par différentes activités, le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité et la lutte contre le racisme et la xénophobie et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2007, sont énumérés à l'annexe I.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains* conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le gouvernement fédéral verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'annexe II.

Le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires publics, parapublics et privés selon les domaines d'activité de sa mission.

#### Les valeurs organisationnelles

L'éthique constitue une préoccupation importante partagée par l'ensemble du personnel du Ministère. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*<sup>9</sup>, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*<sup>10</sup> qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

#### Le Conseil des relations interculturelles

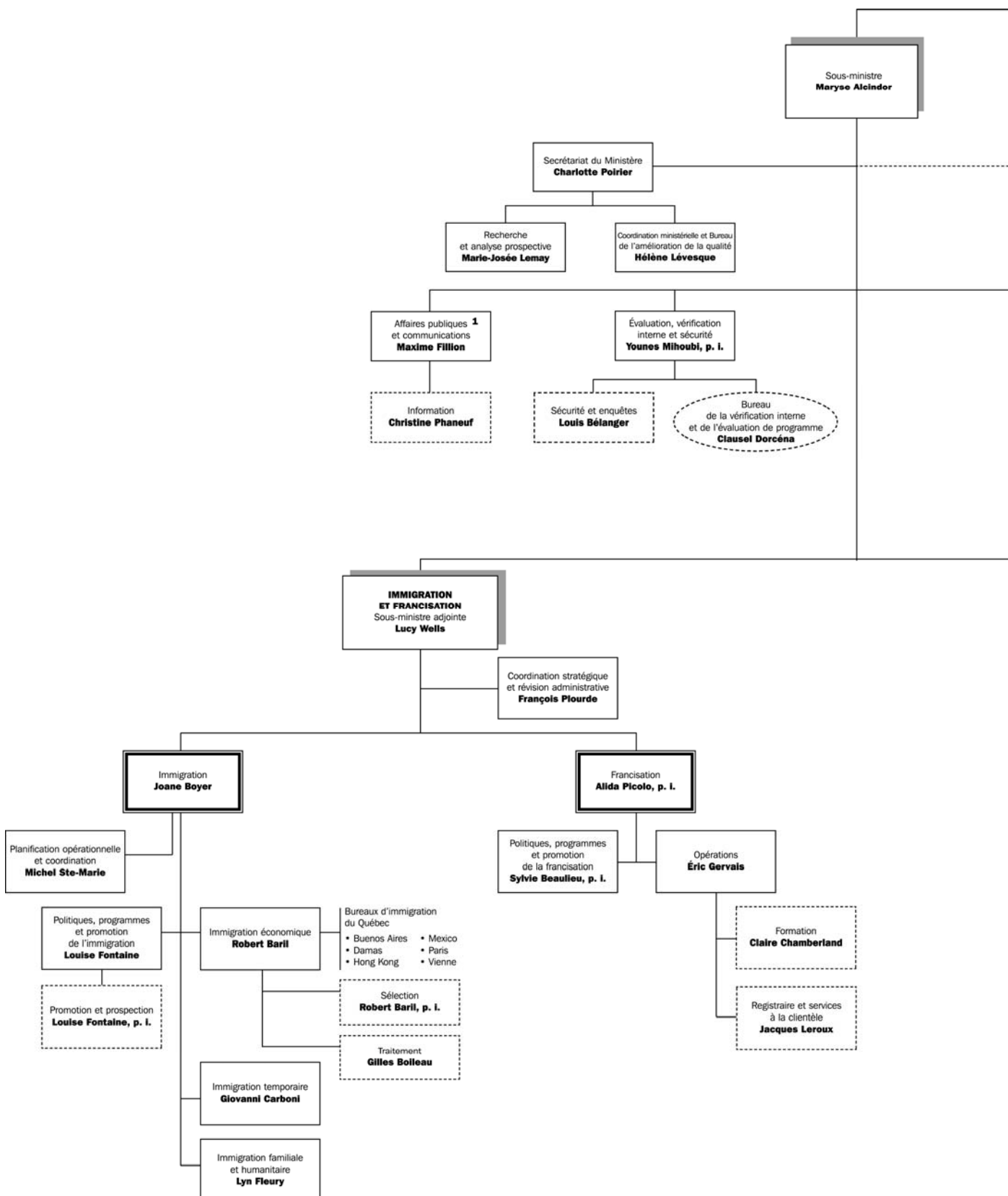
Un organisme fait partie du portefeuille ministériel. Le Conseil des relations interculturelles<sup>11</sup> conseille la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes, notamment quant au rapprochement interculturel et à l'ouverture à la diversité.

<sup>9</sup> Québec. Secrétariat du Conseil du trésor, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress\\_humaine/declaration\\_valeurs.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress_humaine/declaration_valeurs.pdf)].

<sup>10</sup> Pour plus d'information au sujet de l'Énoncé de valeurs : [<http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html>].

<sup>11</sup> Pour plus d'information au sujet du Conseil des relations interculturelles : [<http://www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca>].

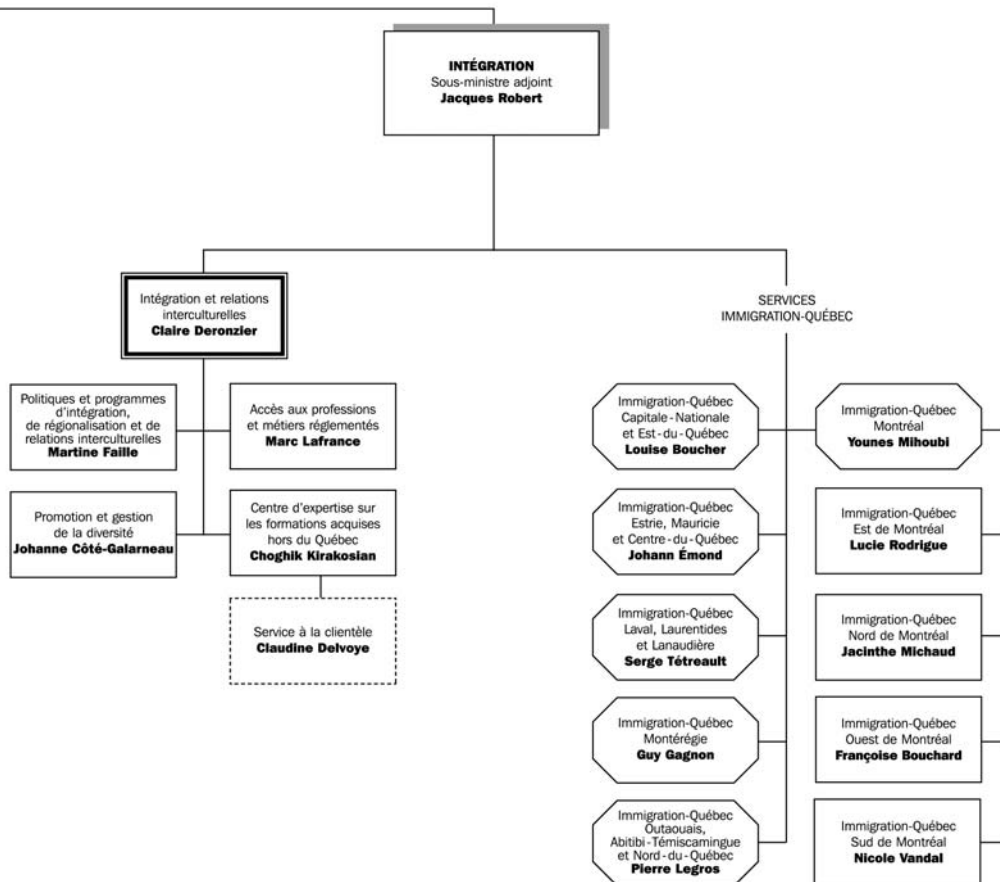
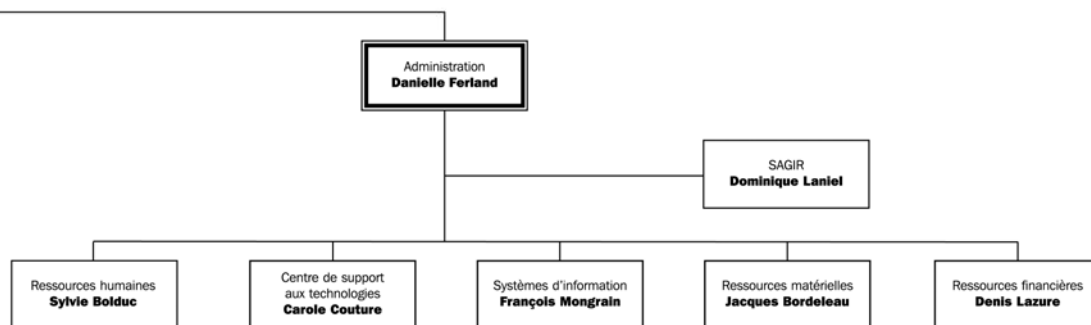
## 1.2 L'organigramme au 31 mars 2007







<sup>1</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, la fonction *communication gouvernementale* relève du ministère du Conseil exécutif.



### 1.3 Le contexte

Les principaux événements ayant marqué la mission, les activités et les services du Ministère au cours de la dernière année sont regroupés autour des thèmes suivants :

- La dynamique démographique au Québec
- La vigueur de l'économie et du marché du travail québécois
- L'importance du français
- L'immigration en région
- L'accroissement de la diversité ethnoculturelle
- La prestation électronique de services
- La modernisation de l'État

#### La dynamique démographique au Québec

- Les perspectives démographiques confirment les grands défis auxquels le Québec doit faire face : le vieillissement de la population, la décroissance à venir de la population en âge de travailler et le déclin possible de la population totale après 2031. De telles évolutions marqueront de plus en plus le paysage québécois sur le plan démographique et font ressortir avec acuité le rôle des migrations internationales. Alors qu'entre 1991 et 2001, l'immigration représentait plus de 60 % de la croissance de la population active, on prévoit qu'elle représentera la totalité de cette croissance d'ici 2011 ainsi que la totalité de la croissance de la population du Québec d'ici 2026.
- Le Québec a connu en 2003, 2004 et 2005 des gains migratoires nets supérieurs à 30 000 personnes. Ces gains découlent de surplus migratoires importants sur le plan international et de déficits migratoires faibles sur le plan interprovincial. Toutefois, l'Alberta constitue un pôle d'attraction très fort au Canada et les Québécois répondent eux aussi à l'attrait albertain; les données provisoires de 2006 indiquent que le Québec a connu un déficit interprovincial plus important que les dernières années. Le solde migratoire net en 2006 est estimé à 25 200 personnes en raison des gains réalisés sur le plan international.
- Le Québec n'est pas le seul à faire face à un vieillissement accéléré de sa population et à recourir à l'immigration en complément avec d'autres actions afin de relever les défis que pose l'évolution démographique. Plusieurs pays ont mis au point des stratégies de promotion et de recrutement, notamment pour attirer une main-d'œuvre qualifiée.

#### La vigueur de l'économie et du marché du travail québécois

- L'économie du Québec s'est accrue à un rythme annuel moyen de 2 % de 2003 à 2006, soit une progression comparable à celle des 25 dernières années. Depuis 2003, il s'est créé près de 200 000 emplois au Québec, dont 48 100 en 2006. La grande majorité des emplois créés en 2006 était à temps plein tel qu'observé depuis trois ans. Le taux de chômage, qui déjà en 2005 s'illustrait en atteignant le plus bas niveau des 30 dernières années, est passé de 8,3 % en 2005 à 8,0 % en 2006, la croissance de l'emploi ayant été plus soutenue que celle de la population active.
- Si l'économie demeure relativement stable, on observe une transformation des tendances du marché du travail. Dans les années 1990, l'évolution de l'emploi reposait surtout sur la bonne performance des entreprises de service et du secteur manufacturier, découlant d'investissements importants dans les technologies de l'information et des communications. L'augmentation sensible de la demande mondiale pour les matières premières (pétrole, gaz, charbon et métaux) vient modifier la donne. En outre, la concurrence est extrêmement vive dans le secteur manufacturier pour plusieurs entreprises occidentales.

- Au Québec, cette transformation s'est fait sentir notamment dans le secteur du textile et du vêtement, dans lequel on note des pertes d'emploi, et dans celui des mines (métaux) où, à l'inverse, la création d'emplois est importante. Certains secteurs à forte composante de savoir ont parallèlement connu un important développement : pour l'avenir, l'économie du Québec doit donc pouvoir attirer des personnes immigrantes talentueuses et qualifiées.
- L'économie du Québec et le marché de l'emploi subissent des pressions qui exigent une adaptation continue des entreprises. Le vieillissement de la main-d'œuvre impose également aux employeurs des défis importants en matière de planification et de gestion. Selon les perspectives professionnelles d'Emploi-Québec<sup>12</sup>, 680 000 postes seront à pourvoir entre 2005 et 2009, dont 63 % en raison de départs à la retraite.
- Ce contexte économique plutôt favorable n'empêche pas les nouveaux arrivants de faire face à des difficultés d'insertion en emploi. Par exemple, les résultats de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada<sup>13</sup> indiquent que 60 % des immigrants âgés de 25 à 44 ans, nouvellement établis au Québec, étaient en emploi quatre ans après leur arrivée au pays contre 75 % au Canada, ce qui constitue un écart préoccupant.
- Par ailleurs, une étude réalisée en mars 2006<sup>14</sup> montre qu'après cinq ans, 91 % des travailleurs sélectionnés et admis au Québec entre janvier 1997 et juin 2000 avaient obtenu un premier emploi et 69 % avaient obtenu un emploi correspondant à leur niveau de compétence. Ses auteurs qualifient de satisfaisante l'intégration au marché du travail des travailleurs sélectionnés par le Québec. Ces résultats sont encourageants, mais il importe de poursuivre le travail, notamment par les ordres professionnels, afin de favoriser la reconnaissance de l'expérience et de la scolarité acquises à l'étranger et de faire preuve de la plus grande vigilance à l'égard de comportements discriminatoires ou à connotation raciste.

### L'importance du français

- Le français comme langue d'usage public occupe toujours une place importante dans les débats au Québec. Cet intérêt s'explique notamment par les défis particuliers que doit vivre le Québec en tant que société d'accueil francophone en Amérique du Nord.
- Ainsi, la maîtrise d'œuvre de l'immigration par le Québec vise à faire en sorte que la grande majorité des Québécois de toutes origines soit en mesure de participer à la société québécoise et de contribuer à son rayonnement.
- En ce qui concerne la connaissance du français des personnes immigrantes au moment de leur admission au Québec, elle continue de progresser : de 37 % en 1995, elle passe à 45 % en 2000 et elle dépasse 50 % depuis 2003 (51 % en 2003, 55 % en 2004, 57 % en 2005 et 58 % en 2006).
- Les données du Recensement de 2001 pour le Québec témoignent d'un plus grand nombre de personnes déclarant connaître le français que l'anglais, tant parmi la population immigrée dans son ensemble (76 % contre 69 %) que parmi la population allophone immigrée (langue maternelle autre que le français ou l'anglais).

<sup>12</sup> Québec. Emploi-Québec, *Le marché du travail au Québec— Perspectives professionnelles 2005-2009*, [En ligne], juin 2007, [http://www.emploiuebec.net/publications/pdf/00\_imt\_PP20052009.pdf].

<sup>13</sup> Canada. Statistique Canada, *Connaissance des langues officielles chez les nouveaux immigrants : à quel point est-ce important sur le marché du travail? — 2005*, [En ligne], juin 2007, [http://www.statcan.ca/francais/freepub/89-624-XIF/89-624-XIF2007000.htm].

<sup>14</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Renaud, Jean et Tristan Cayn, *Un emploi correspondant à ses compétences? Les travailleurs sélectionnés et l'accès à un emploi qualifié au Québec*, [En ligne], juin 2007, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/AccesEmploiQualifie\_RapportRenaudCayn.pdf].

- Les données de 2001 montrent également que, pour l'ensemble du Québec, 46 % des allophones immigrés utilisent le français le plus souvent au travail, 33 % l'anglais et 12 % le français et l'anglais. Le portrait est semblable sur l'île de Montréal et dans la région métropolitaine de Montréal (Laval, agglomération de Longueuil et Montréal).
- Enfin, toujours selon le Recensement de 2001, 18 % des personnes immigrantes allophones déclarent parler le français le plus souvent à la maison et 14 % l'anglais. Ainsi, 56 % des transferts linguistiques complets se font vers le français et 44 % vers l'anglais. De plus, les transferts linguistiques recensés parmi les personnes allophones immigrées arrivées au Québec depuis 1976 sont à 70 % effectués vers le français, comparativement à 30 % vers l'anglais.

### L'immigration en région

- La concentration urbaine de l'immigration est un phénomène international auquel n'échappe pas le Québec. En effet, 83 % des personnes nées à l'étranger et présentes au Québec résident dans la région métropolitaine de Montréal selon les données du Recensement de 2001.
- Par ailleurs, les changements démographiques et l'exode des jeunes vers les grands centres urbains entraînent une pénurie de main-d'œuvre et placent plusieurs régions du Québec en situation de vulnérabilité. Alors que l'immigration pourrait s'avérer bénéfique pour leur développement, il demeure difficile de mettre à profit et de concrétiser cet apport potentiel sur les plans démographique, économique et culturel.
- Au cours des cinq dernières années, le Ministère et ses partenaires ont accompli plusieurs actions pour favoriser une meilleure répartition géographique des nouveaux arrivants. On note une augmentation du nombre de personnes immigrantes admises qui résident à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (4 169 à 5 838) de 2000 à 2005. La Capitale-Nationale, la Montérégie (sauf l'agglomération de Longueuil), l'Outaouais et l'Estrie sont les régions les plus attractives. Le nombre de personnes immigrantes établies dans les différentes régions du Québec demeure nettement insuffisant. L'attraction et l'établissement de personnes immigrantes dans les régions du Québec demeurent des défis importants.

### L'accroissement de la diversité ethnoculturelle

- À l'instar des autres pays occidentaux, le Québec se diversifie sur les plans social, culturel et religieux. Ainsi, la société québécoise compte aujourd'hui plus d'une centaine de communautés culturelles.
- Selon le Recensement de 2001, le Québec comprenait un peu plus de 700 000 personnes nées à l'étranger, ce qui représentait 9,9 % de la population totale; par ailleurs, près de 500 000 personnes, nées au Canada ou à l'étranger, ont déclaré qu'elles faisaient partie d'une minorité visible, soit 7 % de la population.
- En comparant les données des Recensements de 1991 et de 2001, on observe que les religions autres que chrétiennes sont en croissance. Cependant, en 2001, les religions chrétiennes demeurent majoritaires (6 400 000 personnes). Les autres principales confessions religieuses sont l'islam (109 000 personnes), le judaïsme (90 000 personnes), le bouddhisme (41 000 personnes), l'hindouisme (25 000 personnes) et le sikhisme (8 000 personnes).

- Les demandes, les arrangements à l'amiable et les décisions en matière d'accommodement raisonnable à l'égard de la diversité religieuse ont suscité de nombreux débats au Québec. Cependant, les relations interculturelles sont généralement harmonieuses. L'ouverture des Québécois, l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et l'aménagement du pluralisme favorisent le rapprochement interculturel. Comme la société québécoise continuera d'évoluer vers une plus grande diversité ethnoculturelle, il faut poursuivre les efforts afin de promouvoir l'ouverture à la diversité, le respect des droits des Québécois sans discrimination, le respect des valeurs communes et un aménagement du pluralisme. Le premier ministre du Québec, M. Jean Charest, a annoncé, en février 2007, la création de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodements reliées aux différences culturelles. Cette commission est coprésidée par M. Charles Taylor, philosophe, et M. Gérard Bouchard, historien et sociologue.

### La prestation électronique de services

- Les Québécois ont plus que jamais recours à Internet pour obtenir de l'information sur les produits et services du gouvernement. En 2004, près de 40,0 % des adultes québécois ont visité le site Web d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec. Dans 98,0 % des cas, les internautes cherchaient de l'information alors que 41,9 % des visiteurs voulaient obtenir ou remplir un formulaire en ligne<sup>15</sup>.
- De plus en plus de candidats à l'immigration, partout dans le monde, utilisent Internet pour planifier et préparer leur projet d'immigration au Québec. Afin de leur permettre d'évaluer leurs chances d'être sélectionnés par le Québec, le Ministère met gratuitement à leur disposition l'*Évaluation préliminaire d'immigration*<sup>16</sup>. Cet outil en ligne a fait l'objet de 388 151 consultations en 2006-2007. Le Ministère doit poursuivre et intensifier ses efforts afin de tirer davantage profit des changements technologiques et des nouveaux moyens de communication. Il doit rendre encore plus accessibles ses services en ligne.

### La modernisation de l'État

- Le *Plan de modernisation 2004-2007*<sup>17</sup> du gouvernement convie les ministères et les organismes à améliorer, à alléger et à réévaluer les façons de faire et les structures. À ce chapitre, le Ministère s'est déjà engagé dans une révision de ses services à la clientèle en privilégiant l'utilisation des technologies de l'information. Par ailleurs, la planification des ressources humaines représente un défi de taille pour le gouvernement. Il importe de déployer le personnel en fonction des besoins de la clientèle, de faciliter l'accès à la fonction publique aux membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées, tout en utilisant judicieusement les nouvelles technologies et en réduisant la taille de l'État. Comme l'ensemble de la fonction publique, le Ministère devra faire face à de nombreux départs à la retraite ainsi qu'au renouvellement d'une partie de sa main-d'œuvre. D'ici 2008, plusieurs membres du personnel du Ministère seront admissibles à une retraite; les postes de gestion et le personnel enseignant seront particulièrement touchés.

<sup>15</sup> CEFRIO. *NetGouv2004 — Les services gouvernementaux en ligne au Québec*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net\\_Gouv\\_2004\\_Citoyens.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_2004_Citoyens.pdf)].

<sup>16</sup> *Évaluation préliminaire d'immigration* en ligne : [<http://206.162.174.213/dpi/index.jsp?languageCode=fr>].

<sup>17</sup> Québec. Secrétariat du Conseil du trésor, *Moderniser l'État, Pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/plan\\_modernisation.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/plan_modernisation.pdf)].

## Partie 2

### Les résultats 2006-2007

#### 2.1 Les résultats relatifs au *Plan stratégique 2005-2008*



Le *Plan stratégique 2005-2008*<sup>18</sup> du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles expose les enjeux, les orientations et les objectifs que toute l'équipe du Ministère s'est engagée à mettre en œuvre d'ici le 31 mars 2008.

Il tient compte des priorités du gouvernement du Québec énoncées dans *Briller parmi les meilleurs* et dans le *Plan de modernisation 2004-2007 — Pour des services de qualité aux citoyens*. Il reflète aussi les engagements pris par le gouvernement dans la foulée des consultations qui ont eu lieu à l'occasion des forums en région *Place aux citoyens* et du Forum des générations.

Les résultats atteints au cours de l'exercice 2006-2007 pour chacun des indicateurs contenus dans le *Plan stratégique 2005-2008* sont présentés dans cette partie.

---

#### Premier enjeu

##### L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

---

#### Orientation 1

Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec

#### Orientation 2

Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

#### Orientation 3

Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement

#### Orientation 4

Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

---

#### Deuxième enjeu

##### L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État

---

#### Orientation 5

Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur

---

<sup>18</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan stratégique 2005-2008*, [En ligne], juin 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanStrategique20052008-Integral.pdf>].

## Le Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Pour assurer la cohérence des actions ministérielles, le *Plan stratégique 2005-2008* du Ministère encadre les objectifs et les mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*<sup>19</sup> adopté en mai 2004. Les objectifs et mesures du Plan d'action sont présentés à l'annexe III.

Le Ministère a mis en œuvre, avec la collaboration de ses partenaires, la grande majorité des mesures prévues au Plan d'action afin que l'immigration corresponde aux besoins du Québec et respecte ses valeurs, que l'insertion en emploi soit réussie et durable, que l'apprentissage de la langue française soit un gage de réussite, que le Québec soit fier de sa diversité et que la Capitale-Nationale, la métropole et les régions soient engagées dans l'action.



Le Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs* a pris fin le 31 mars 2007. Les résultats 2006-2007 des objectifs et des mesures du Plan d'action sont également présentés dans cette partie.

### Premier enjeu

#### L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec

##### Orientation 1

#### Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec

Cette orientation constitue un élément clé dans la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale pour faire face au défi démographique du Québec, notamment le vieillissement de la population, dans un contexte marqué par une demande accrue de main-d'œuvre qualifiée.

Bien que le recours massif à l'immigration pour annuler les effets du vieillissement ne soit pas réaliste, il est possible de trouver un point d'équilibre entre les enjeux démographiques et les besoins du marché du travail. Cet objectif se traduit par une augmentation progressive du nombre de personnes immigrantes admises au Québec. En raison des besoins de main-d'œuvre liés à la dynamique démographique et à la croissance économique, des efforts additionnels sont déployés par le Ministère pour arrimer ces besoins et le savoir-faire des personnes immigrantes sélectionnées par le Québec.

Pour stimuler l'offre d'immigration, le Ministère s'assure de mettre en place des stratégies de promotion et d'information dans les territoires où résident des candidats ayant un profil correspondant aux besoins du Québec. Il enrichit l'information sur le processus d'immigration et le parcours d'intégration, notamment en insistant sur l'importance d'entreprendre, dès l'étranger, les démarches d'insertion socioprofessionnelle et, s'il y a lieu, d'apprentissage du français.

Conformément aux valeurs de réunification familiale et de solidarité internationale qui ont toujours animé la politique québécoise d'immigration, les objectifs poursuivis par le Ministère visent aussi à faciliter le regroupement familial et à consolider les interventions en matière d'immigration humanitaire à l'étranger et au Québec.

<sup>19</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action 2004-2007 Des valeurs partagées, des intérêts communs*, [En ligne], juin 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanAction20042007-integral.pdf>].

**Objectif 1.1**

Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007<sup>20</sup>

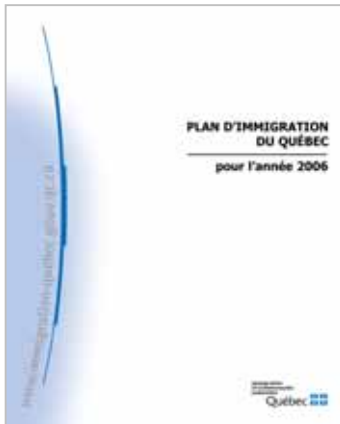
**Indicateur 1.1.1**

Volume total de personnes immigrantes admises au Québec

Cible	Entre 46 200 et 48 200 admissions			
Résultat	<b>44 686 admissions</b>			
Résultats antérieurs	2005	2004	2003	2002
	43 312 <sup>21</sup>	44 246	39 583	37 629

Le mouvement d'immigration au Québec est composé de quatre catégories<sup>22</sup> :

- L'immigration économique, qui comprend les travailleurs qualifiés, les gens d'affaires (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes) et les aides familiales
- Le regroupement familial, qui comprend les conjoints, les enfants et les ascendants parrainés par un résident permanent ou un citoyen canadien
- L'immigration humanitaire, qui comprend les réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés par le Québec à l'étranger et les réfugiés reconnus sur place
- Les autres immigrants, qui regroupent d'autres catégories spéciales, surtout d'ordre humanitaire



À l'issue d'une consultation publique à l'Assemblée nationale, la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007*<sup>23</sup> présente les objectifs d'immigration pour une période de trois ans de même que les orientations du gouvernement en la matière.

Le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2006*<sup>24</sup> et le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2007*<sup>25</sup> viennent quant à eux préciser les cibles à atteindre pour l'année civile en cours.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2006, le Québec a admis 44 686 personnes immigrantes dont 26 809 requérants principaux (60,0 %). Les conjoints (6 044) et les personnes à charge (11 833)

accompagnant les requérants principaux lors de l'admission représentaient respectivement 13,5 % et 26,5 % du mouvement global d'immigration.

<sup>20</sup> Les cibles et résultats des objectifs 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 du *Rapport annuel de gestion 2006-2007* (à l'exception de l'indicateur *Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec*) et 1.7 (à l'exception de l'indicateur *Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées*) portent sur l'année civile 2006. Les données d'admission de 2006 sont préliminaires. De légères variations entre les résultats de l'année 2005 concernant les admissions et ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* peuvent être observées, du fait que les données de 2005 étaient préliminaires au moment de l'édition du *Rapport annuel de gestion 2005-2006*.

<sup>21</sup> Résultats officiels ajustés pour l'année 2005.

<sup>22</sup> Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge qui accompagnent un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Il est à noter que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés.

<sup>23</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *La planification triennale de l'immigration 2005-2007*, [En ligne], juin 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/Planification-triennale-immigration-2005-2007-quebec.pdf>].

<sup>24</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'immigration pour l'année 2006*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan\\_immigration\\_2006.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan_immigration_2006.pdf)].

<sup>25</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'immigration pour l'année 2007*, [En ligne], juin 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/Plan-immigration-2007.pdf>].



Pour l'année civile 2006, les admissions se répartissent comme suit : immigration économique (travailleurs qualifiés, gens d'affaires et aides familiales) 25 985 (58,2 %), regroupement familial 10 408 (23,3 %), immigration humanitaire (réfugiés et personnes en situation semblable) 7 102 (15,9 %), autres 1 191 (2,6 %).

Le volume total d'admissions en 2006 (44 686) a été légèrement inférieur à la cible minimale de 46 200 en raison de la difficulté de certains bureaux canadiens à l'étranger à délivrer le nombre de visas requis.

Le nombre de personnes immigrantes admises au Québec est passé de 37 629 en 2002 à 44 686 en 2006, soit un accroissement de 18,8 % au cours des cinq dernières années. Cette hausse des admissions est attribuable à la catégorie de l'immigration économique où le nombre de personnes immigrantes admises a augmenté de 11,8 % pour atteindre 25 985 en 2006 (surtout des travailleurs qualifiés), ainsi qu'à la catégorie du regroupement familial qui a connu une hausse de 31,1 % de ses effectifs (7 939 en 2002 contre 10 408 en 2006).

Aux fins de comparaison, le Canada a admis, en 2006, 251 511 personnes immigrantes<sup>26</sup>. Une ventilation selon la province démontre que le Québec a accueilli 17,8 % des nouveaux arrivants au Canada en 2006, comparativement à 16,5 % en 2005 et à 18,8 % en 2004. L'Ontario est la province qui a accueilli la plus grande part de personnes immigrantes au Canada en 2006, 50,1 % (125 919), suivie du Québec et de la Colombie-Britannique avec 16,8 % (42 204).

Le nombre de femmes admises au Québec a été semblable à celui des hommes au cours des cinq dernières années, soit 49,7 % de femmes et 50,3 % d'hommes. En 2006, les femmes immigrantes comptaient pour 49,9 % des admissions. Toutefois, elles ont été plus nombreuses au sein de la catégorie du regroupement familial (61,2 % contre 38,8 % d'hommes en 2006), mais moins nombreuses dans la catégorie de l'immigration économique (45,8 % contre 54,2 %).

Par rapport à l'année 2005, le nombre de personnes immigrantes de moins de 35 ans admises en 2006 s'est accru de 1,4 %. De 2002 à 2006, le nombre de personnes admises a augmenté de 13,6 % chez les moins de 35 ans pour atteindre 31 007 en 2006.

Le nombre de personnes immigrantes admises, âgées de 15 ans et plus et comptant 14 années ou plus de scolarité, a augmenté de 22,5 % au cours des cinq dernières années pour représenter 62,6 % du total en 2006.

L'Algérie est au premier rang des dix principaux pays de naissance des personnes immigrantes admises au Québec en 2006 (10,3 %), suivie de la France (7,2 %), du Maroc (6,8 %), de la Chine (5,4 %), de la Colombie (4,9 %), de la Roumanie (4,5 %), du Liban (4,0 %), d'Haïti (3,1 %), de l'Inde (2,9 %) et du Mexique (2,5 %).

L'annexe IV présente les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2002 à 2006 (groupe d'âge, sexe, catégorie d'immigrants, connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission, scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus).

<sup>26</sup> Canada. Citoyenneté et Immigration Canada, *Résidents permanents selon la province ou le territoire et la région urbaine, 1997-2006*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.cic.gc.ca/francais/pub/faits2006/faits2006\\_provinces.html](http://www.cic.gc.ca/francais/pub/faits2006/faits2006_provinces.html)].

**Objectif 1.2**

Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions

**Indicateur 1.2.1**

Nombre et proportion de personnes actives âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises

Cible	s. o.							
Résultat	15 126 personnes (57,7 %)							
Résultats antérieurs	2005		2004		2003		2002	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
	15 363	59,0	16 146	61,0	14 805	62,3	14 382	63,9

En 2006, on compte 15 126 personnes immigrantes admises au Québec et âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises, soit une proportion de 57,7 %. De ce nombre, 9 187 personnes proviennent de la catégorie de l'immigration économique (surtout des travailleurs qualifiés), 3 545 de la catégorie du regroupement familial, 2 060 de la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable et 334 de la catégorie des autres immigrants.

Par rapport à l'année 2005, le nombre de personnes immigrantes de moins de 35 ans admises en 2006 a diminué de 1,5 %. Toutefois, la nouvelle grille de sélection des travailleurs qualifiés, en vigueur depuis octobre 2006, devrait permettre, au cours des prochaines années, d'accroître le nombre et la proportion de candidats de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises. Cette tranche d'âge est particulièrement valorisée dans la grille afin de mieux prendre en compte les enjeux démographiques du Québec.

**Indicateur 1.2.2**

Nombre et proportion de personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans parmi les personnes immigrantes admises

Cible	s. o.							
Résultat	10 363 personnes (23,2 %)							
Résultats antérieurs	2005		2004		2003		2002	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
	10 228	23,6	10 466	23,7	9 363	23,7	9 091	24,2

En 2006, 10 363 personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans ont été admises au Québec, soit une proportion de 23,2 %. De ce nombre, 6 216 personnes proviennent de la catégorie de l'immigration économique, 2 243 de la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable, 1 622 de la catégorie du regroupement familial et 282 de la catégorie des autres immigrants.

Parmi les personnes à charge accompagnant les requérants principaux admises en 2006, près de huit personnes sur dix (78,2 %) étaient âgées de moins de 18 ans.

**Objectif 1.3**

Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français

**Indicateur 1.3.1**

Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission

Cible	57,0 % des personnes admises							
Résultat	25 795 personnes (57,7 %)							
Résultats antérieurs	2005		2004		2003		2002	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
	24 848	57,3 %	24 476	55,3 %	20 116	50,8 %	18 477	49,1 %

En 2006, le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français au moment de leur admission est de 25 795. La proportion prévue de personnes immigrantes connaissant le français (57,0 %) a été dépassée, avec un résultat représentant 57,7 % des admissions.

Le tableau 1 présente le nombre et la proportion de personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration en 2006.

Tableau 1

Nombre et proportion d'immigrants admis au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2006\*

Connaissance du français et de l'anglais	Immigration économique		Regroupement familial		Réfugiés et personnes en situation semblable		Autres immigrants		Total	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Français seulement	5 551	21,4	2 783	26,7	1 989	28,0	373	31,3	10 696	23,9
Français et anglais	12 366	47,6	1 927	18,5	526	7,4	280	23,5	15 099	33,8
<i>Connaissant le français</i>	<i>17 917</i>	<i>69,0</i>	<i>4 710</i>	<i>45,2</i>	<i>2 515</i>	<i>35,4</i>	<i>653</i>	<i>54,8</i>	<i>25 795</i>	<i>57,7</i>
Anglais seulement	3 522	13,5	2 921	28,1	1 996	28,1	350	29,4	8 789	19,7
Ni français ni anglais	4 546	17,5	2 777	26,7	2 591	36,5	188	15,8	10 102	22,6
Total	25 985	100,0	10 408	100,0	7 102	100,0	1 191	100,0	44 686	100,0

\* Données préliminaires.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Le nombre de travailleurs qualifiés a une incidence importante sur le poids relatif des personnes immigrantes connaissant le français dans l'ensemble du mouvement d'immigration au Québec. De 2002 à 2006, les travailleurs qualifiés comptent pour 70,3 % des personnes immigrantes connaissant le français. De plus, la proportion de travailleurs qualifiés connaissant le français est passée de 71,5 % en 2005 à 73,9 % en 2006.

**Objectif 1.4**

Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions

**Indicateur 1.4.1**

Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion				
Cible	Augmentation			
Résultats	<b>10 795 demandes de travailleurs qualifiés (+ 37,0 %)</b> <b>76 demandes de gens d'affaires (+ 485,0 %)</b>			
Résultats antérieurs	2005		2004	
	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires
	7 877	13	10 670	32

En lien avec le *Plan de promotion et d'information 2006-2007*, le Ministère a effectué des campagnes de promotion ciblées en Argentine, en Belgique, au Brésil, en Bulgarie, au Chili, en Colombie, en France, au Mexique, en Moldavie, au Paraguay, au Pérou, en Roumanie, au Royaume-Uni, en Russie, en Uruguay, en Ukraine et au Venezuela.

Au total, 10 795 demandes de certificats de sélection de travailleurs qualifiés ont été examinées en provenance de ces territoires, soit 2 918 (37 %) de plus que les 7 877 demandes examinées en 2005. Cette augmentation s'est surtout fait sentir au Brésil (+ 55 %), en Colombie (+ 46 %), en France (+ 42 %) et en Roumanie (+ 38 %). Par contre, on observe une diminution en Argentine (- 25 %) ainsi qu'en Bulgarie (- 9 %).

Bien que les campagnes de promotion dans ces territoires visent les travailleurs qualifiés, on constate également une augmentation des demandes examinées dans la catégorie des gens d'affaires pour ces mêmes territoires. Ainsi, en 2006, 76 demandes ont été examinées dans cette dernière catégorie par rapport à 13 demandes en 2005.

Rappelons que la presque totalité des demandes examinées dans la catégorie des gens d'affaires proviennent des bureaux d'immigration du Québec à Hong Kong et à Damas, lesquels ne constituaient pas des territoires de promotion en 2006-2007.

### Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Le tableau 2 présente les résultats atteints en 2006-2007 relativement aux mesures visant à stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions.

**Tableau 2**

Degré de réalisation des mesures visant à stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins du Québec

Mesure	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 1.1</b> Amplifier et raffiner les efforts de promotion et d'information à l'étranger	Adoption, le 1 <sup>er</sup> avril 2006, du <i>Plan de promotion et d'information 2006-2007</i> . Les territoires prioritaires pour les travailleurs qualifiés permanents sont l'Europe de l'Ouest, l'Europe de l'Est et l'Amérique latine.  Organisation de 365 séances d'information par les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (BIQ). Ces séances ont rejoint près de 43 700 personnes.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques et programmes et de la promotion de l'immigration.

#### Indicateur 1.4.2

Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés

Cible	s. o.
<b>Résultat</b>	<b>701 demandes de travailleurs temporaires<sup>27</sup></b>
Résultats antérieurs	2005 710 demandes de travailleurs temporaires <sup>28</sup>

En 2006-2007, le Ministère a traité 701 demandes de certificats de sélection provenant de travailleurs temporaires qui étaient titulaires d'un permis de travail au moment du dépôt de leur demande. Ce nombre est sensiblement le même que celui de l'année 2005.

Depuis 2001 et sur une base régulière, différentes activités de promotion et d'information relatives aux démarches d'immigration permanente sont organisées par le Ministère auprès des travailleurs temporaires en séjour au Québec.

<sup>27</sup> Les données excluent les aides familiales, les demandeurs d'asile, les étudiants internationaux, les travailleurs saisonniers et leurs conjoints respectifs.

<sup>28</sup> Voir note 27 ci-dessus.

**Indicateur 1.4.3**

Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec

Cible	Réalisation des mesures du Plan d'action 2004-2007
-------	--

Résultat	Mesures réalisées (tableau 3)
----------	-------------------------------

En vertu de l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, le consentement du Québec est requis avant l'admission dans la province de tout étudiant international qui n'est pas choisi dans le cadre d'un programme du gouvernement canadien d'assistance aux pays en voie de développement.

Les étudiants internationaux admis dans un établissement d'enseignement du Québec doivent obtenir un certificat d'acceptation du Québec (CAQ) pour études délivré par le Ministère avant d'obtenir un permis d'études de Citoyenneté et Immigration Canada.

Les étudiants internationaux sont une clientèle recherchée par plusieurs pays dans le monde et constituent un bassin de choix en vue de l'immigration permanente.

En 2006-2007, le Ministère a délivré 22 140 certificats d'acceptation du Québec pour études comparativement à 20 113 en 2005-2006. Les étudiants internationaux proviennent en majorité de la France, des États-Unis, de la Chine, du Maroc et de la Tunisie.

Par ailleurs, le Ministère a également mis en place une collaboration plus étroite avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère des Relations internationales et les réseaux de l'éducation en vue de la diffusion d'un message commun visant à amener les étudiants internationaux à choisir le Québec.

**Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs***

Tableau 3

Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 1.2</b> Soutenir les établissements d'enseignement postsecondaire des régions dans leurs efforts de promotion et de recrutement	Participation du Ministère au Salon des formations internationales de Paris les 13 et 14 janvier 2007.
<b>ÉduQuébec-Régions<sup>29</sup></b>	
Participer à des salons de promotion et de recrutement en France et en Amérique latine, principalement au Mexique	Participation à dix salons de promotion des études au Québec dans les villes suivantes : Bordeaux, Grenoble, Guadalajara, Lyon, Lille, Mexico, Monterrey, Morelia et Queretano.
Tenir des sessions d'information à des clientèles ciblées lors de missions à l'étranger	Organisation et tenue d'une session d'information au Centre d'information internationale de Lyon le 17 janvier 2007.
Mettre à jour et optimiser le site Web ÉduQuébec-Régions	Optimisation du site ÉduQuébec-Régions par le recours à une campagne de mots-clés. Grâce à cette campagne, plus de 70 000 internautes ont visité le site Internet entre janvier et septembre 2006.

<sup>29</sup> ÉduQuébec-Régions contribue au rayonnement des établissements d'enseignement supérieur en région auprès des étudiants internationaux. L'adresse du site Internet est la suivante : [[http://www.eduquebec-regions.com/fr\\_index.shtml](http://www.eduquebec-regions.com/fr_index.shtml)].

Tableau 3 (suite)

Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec

Mesures	Résultats 2006-2007
Tenir une mission à l'île de La Réunion	Tenue d'une mission de promotion et de recrutement à l'île de La Réunion, du 13 au 26 novembre 2006. Afin de faire connaître les possibilités d'étudier et de vivre au Québec, des représentants du Ministère, de 19 cégeps et de 2 universités ont rencontré 3 942 étudiants dans 33 lycées ainsi que 1 000 autres personnes, lors de 4 conférences grand public. En 2006, 275 étudiants réunionnais ont amorcé leurs études au Québec à la suite de la mission réalisée en 2005.
Conclure un Protocole de coopération	Signature, le 23 février 2007, d'un Protocole de coopération entre le Ministère et le Conseil régional de La Réunion. Ce protocole vise à encourager la mobilité des jeunes Réunionnais vers le Québec, en vue de séjours d'études et de travail. Il prévoit notamment la mise en place d'un comité chargé de veiller à l'intégration des jeunes Réunionnais et à leur accompagnement. Par ailleurs, le Conseil régional de La Réunion assure la présence au Québec d'une ressource-conseil pour les jeunes Réunionnais.
<b>Travail hors campus</b>	
Conclure un protocole d'entente pour le programme de permis de travail pour les étudiants internationaux	<p>Entrée en vigueur, le 27 avril 2006, d'une nouvelle entente élargie entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada concernant le travail hors campus des étudiants internationaux. Ces derniers ont la possibilité de travailler à l'extérieur des établissements d'enseignement supérieur dans toutes les régions du Québec, y compris celles de Montréal et de Québec.</p> <p>Les permis de travail hors campus autorisent leurs détenteurs à occuper un emploi d'un maximum de 20 heures par semaine, durant les sessions régulières et, à temps plein, durant les vacances prévues au calendrier scolaire.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques, des programmes et de la promotion de l'immigration.

**Objectif 1.5**

Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

**Indicateur 1.5.1**

Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis

Cibles	Entre 26 500 et 27 000 travailleurs qualifiés Entre 2 000 et 2 400 gens d'affaires							
Résultats	<b>23 639 travailleurs qualifiés</b> <b>1 664 gens d'affaires</b>							
Résultats antérieurs	2005		2004		2003		2002	
	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires
	24 161	1 710	24 702	1 593	21 959	1 538	20 599	2 452

Au cours de l'année 2006, 23 639 travailleurs qualifiés ont été admis au Québec, ce qui représente 2 861 immigrants de moins que la cible minimale prévue à la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007* et au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2006*.

Les autorités fédérales ont délivré, en 2006, près de 25 500 visas à des travailleurs qualifiés du Québec. L'atteinte de l'objectif planifié par le Ministère aurait requis un plus grand nombre de visas.

Toujours pour l'année 2006, 1 664 hommes et femmes d'affaires (1 171 investisseurs, 313 entrepreneurs, 180 travailleurs autonomes) ont été admis au Québec ce qui est inférieur à la cible minimale établie au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2006*. Toutefois, ce résultat ne reflète pas la réalité puisque de nouvelles règles fédérales, en matière d'octroi de la résidence permanente, entrées en vigueur en juin 2002, font en sorte que l'immigrant investisseur, au point d'entrée, doit indiquer aux autorités sa véritable adresse de destination. Cela a pour effet de diminuer de façon très importante les admissions enregistrées au Québec.

Enfin, l'immigration économique totalise 58,2 % du mouvement d'immigration au Québec en 2006, soit un résultat inférieur à l'objectif planifié (63,0 %). Toutefois, ce résultat est plus élevé que celui observé pour le Canada (54,9 %) <sup>30</sup>.

<sup>30</sup> Canada. Citoyenneté et Immigration Canada, *Résidents permanents selon la catégorie, 1997-2006*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.cic.gc.ca/francais/pub/faits2006/faits2006\\_categorie.html](http://www.cic.gc.ca/francais/pub/faits2006/faits2006_categorie.html)].



**Indicateur 1.5.2**

Nombre de travailleurs qualifiés et d'employeurs qui bénéficient du mécanisme d'arrimage entre les besoins du marché du travail et la sélection	
---	--

Cible	En développement
-------	------------------

Résultat	Indicateur en développement (tableau 4)
----------	---

Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005
----------------------	--

Les travaux relatifs au développement du mécanisme d'arrimage se sont poursuivis en 2006-2007. Le nouveau mécanisme est étroitement lié à la révision des modalités de sélection des travailleurs qualifiés. Ce projet vise la mise sur pied, dans le cadre du nouveau processus de sélection des travailleurs, d'une banque de compétences, où les profils des candidats seront accessibles par Internet aux employeurs du Québec qui cherchent à combler leurs besoins de main-d'œuvre.

Dans le cadre du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, le tableau 4 présente le degré de réalisation, en 2006-2007, des mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec.

Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Tableau 4

Degré de réalisation des mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 2.1</b> Actualiser les modalités de sélection des travailleurs qualifiés permanents en fonction des besoins présents et futurs du Québec	<p>Entrée en vigueur, le 16 octobre 2006, de la nouvelle grille de sélection des travailleurs qualifiés et de la <i>Liste des domaines de formation</i>. Ces changements ont nécessité des modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers et au Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers.</p> <p>La sélection des travailleurs qualifiés tient dorénavant compte du domaine de formation des candidats à l'immigration et valorise davantage les formations prometteuses (secondaire professionnelle, technique ou universitaire) en raison des perspectives d'emploi au Québec. Les candidats à l'immigration détenant une offre d'emploi validée se voient maintenant accorder des points supplémentaires. De plus, ceux détenant une offre d'emploi en région obtiennent un nombre de points plus élevé.</p> <p>La nouvelle grille de sélection comporte dix facteurs :</p> <p>Facteur 1 : la formation (22 % — éliminatoire); Facteur 2 : l'expérience (7 %); Facteur 3 : l'âge (13 %); Facteur 4 : les connaissances linguistiques (17 %); Facteur 5 : le séjour et la famille au Québec (7 %); Facteur 6 : les caractéristiques de l'époux ou du conjoint de fait qui accompagne (13 %); Facteur 7 : l'offre d'emploi validée (8 %); Facteur 8 : les enfants (6 %); Facteur 9 : la capacité d'autonomie financière (1 % — éliminatoire); Facteur 10 : l'adaptabilité (6 %).</p> <p>Mise en place d'autres mesures afin de faciliter la sélection sur dossier des candidats et de simplifier le processus de sélection, l'objectif étant de réduire, lorsque possible, les délais de traitement.</p>
<b>Mesure 2.2</b> Arrimer des postes vacants au Québec avec des candidats à l'étranger dont le profil professionnel répond aux besoins exprimés	<p>Organisation et tenue de rencontres d'information avec des associations d'employeurs et des comités sectoriels afin d'identifier des postes vacants, notamment dans le domaine de l'aéronautique, de l'industrie minière et du transport routier.</p> <p>Révision des procédures de validation des offres d'emploi permanent afin de se conformer au critère de l'offre d'emploi validée inscrit dans la nouvelle grille de sélection.</p> <p>Échanges amorcés avec les autorités de Citoyenneté et Immigration Canada en vue d'établir une procédure de traitement accéléré des demandes présentées par des travailleurs étrangers qualifiés détenant une offre d'emploi validée.</p> <p>Poursuite des travaux ministériels afin de mettre en place une banque de compétence en ligne pour que les candidats sélectionnés aient accès rapidement à des offres d'emploi d'employeurs québécois.</p> <p>Début des travaux de révision des processus de validation des offres d'emplois temporaires.</p>

Tableau 4 (suite)

Degré de réalisation des mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 2.5</b> Améliorer le fonctionnement du Programme des aides familiaux résidants et mieux protéger les femmes qui y participent	<p>Poursuite, par échantillonnage, des visites auprès des employeurs afin de s'assurer du bien-fondé des offres d'emploi et du respect des exigences du programme.</p> <p>Renouvellement du contrat de services avec l'Association des aides familiales du Québec (AAFAQ) afin d'accroître, chez les participantes, la connaissance de leurs droits et de leurs recours. Les services offerts par l'AAFAQ comprennent notamment la tenue d'un registre sur la situation en emploi des aides familiales, la réalisation de sessions d'information, l'offre de services d'aide à l'emploi et, le cas échéant, d'accompagnement lors de recours à la Commission des normes du travail et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.</p> <p>Prolongation de 14 à 36 mois de la validité du certificat de sélection du Québec (CSQ) des aides familiales, afin de simplifier les démarches administratives et de réduire les risques qu'elles se trouvent en situation irrégulière.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques, des programmes et de la promotion de l'immigration.

### Objectif 1.6

Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial

#### Indicateur 1.6.1

Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information

Cible	Réalisation des mesures du Plan d'action 2004-2007
Résultat	Mesures partiellement réalisées (tableau 5)

L'un des objectifs fondamentaux de la politique d'immigration du Québec est de faciliter la réunion des citoyens canadiens ou des résidents permanents avec des membres de leur famille immédiate. C'est pourquoi des mesures concrètes ont été prévues au Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, notamment la révision du processus de traitement des demandes d'engagement afin d'en réduire les délais.

Au Québec, il y a trois grandes étapes dans le traitement de la demande d'un membre de la catégorie du regroupement familial :

#### Étape 1

Le traitement de la demande de parrainage par Citoyenneté et Immigration Canada

#### Étape 2

L'examen de la demande d'engagement par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

#### Étape 3

Le traitement de la demande de résidence permanente de la personne parrainée  
 Cette dernière étape relève uniquement du gouvernement du Canada.

Cet indicateur concerne les deux premières étapes. Le processus privilégié permet au garant d'amorcer simultanément ses démarches auprès du Ministère et de Citoyenneté et Immigration Canada lorsque la personne visée est son conjoint ou son enfant et que le parrainé est à l'étranger.

Le Ministère porte une attention particulière aux besoins des parrainés et les aide, dès l'acceptation de l'engagement, à préparer leur parcours d'intégration au Québec.

Le tableau 5 présente les actions réalisées en ces matières au cours de l'année 2006-2007.

#### Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Tableau 5

Degré de réalisation des mesures visant à revoir le processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information

Mesures	Résultats 2006- 2007
<b>Mesure 3.1</b> Réduire la durée du parrainage pour les jeunes adultes parrainés	Entrée en vigueur, le 13 octobre 2006, du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers qui apporte des changements en matière de regroupement familial et de parrainage collectif.  Dans la catégorie du regroupement familial, la durée de l'engagement souscrit par un résident du Québec pour parrainer un enfant âgé de 16 ans et plus a été réduite. Elle est ramenée à un minimum de trois ans ou jusqu'à ce que la personne ait atteint 25 ans.
<b>Mesure 3.2</b> Réviser le processus de traitement des demandes d'engagement afin d'en réduire les délais	Finalisation des travaux et de l'étude des activités relatives à la gestion des demandes d'engagement.  Poursuite, en 2006-2007, des échanges avec Citoyenneté et Immigration Canada afin qu'il modifie certaines modalités de fonctionnement et réduise les délais. Les discussions se poursuivront en 2007-2008.
Élaborer des outils de travail (Guide des procédures d'immigration, système informatique et lettres types)	Élaboration de nouvelles solutions comprenant une utilisation accrue des nouvelles technologies.
Former le personnel et implanter un nouveau processus	Formation du personnel du Ministère en cours.
Élaborer des outils d'information pour les parrainés et réviser le <i>Guide du parrainé</i>	Révision et distribution du <i>Guide du parrain</i> <sup>31</sup> et du <i>Guide du parrainé</i> <sup>32</sup> dès l'entrée en vigueur des modifications réglementaires en octobre 2006.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques, des programmes et de la promotion de l'immigration.

<sup>31</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Guide du parrain*, [En ligne], juin 2007, [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/GuideParrainFR2007.pdf].

<sup>32</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Guide du parrainé*, [En ligne], juin 2007, [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/guideparraineFR2007.pdf].

**Objectif 1.7**

Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire

**Indicateur 1.7.1**

Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises				
Cible	Entre 2 200 et 2 400			
Résultat	2 279			
Résultats antérieurs	2005	2004	2003	2002
	2 065	2 089	2 399	1 875

Le Québec souscrit au principe de solidarité internationale de même qu'aux objectifs des conventions régissant la protection des personnes réfugiées, et cette solidarité se manifeste de façon bien concrète. Dès leur arrivée, les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger sont prises en charge par le Ministère, en partenariat avec des organismes communautaires au service des nouveaux arrivants, ou accueillies par un groupe ou un organisme ayant souscrit un parrainage en leur faveur. Elles sont admises au Québec, certaines après avoir vécu plusieurs années dans un camp de réfugiés, d'autres parce qu'elles étaient victimes de persécution dans leur propre pays.

En 2006, 2 279 personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ont été admises au Québec, comparativement à 2 065 en 2005. Le principal pays de naissance des réfugiés est la Colombie suivie de l'Afghanistan et de la République démocratique du Congo. La cible de 2 200 à 2 400 reposait sur un objectif d'admission de 1 800 réfugiés pris en charge par l'État et d'au moins 400 réfugiés parrainés. En 2006, 529 réfugiés parrainés ont été admis. De nombreux réfugiés afghans, sélectionnés à Islamabad en 2005 et qui n'avaient pu quitter le pays, ont pu le faire en 2006. L'objectif de 1 800 réfugiés pris en charge par l'État a presque été atteint avec 1 750 admissions.

**Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs***

Le tableau 6 présente le degré de réalisation, en 2006-2007, des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés.

**Tableau 6**

Degré de réalisation des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des personnes réfugiées

Mesure	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 4.1</b> Améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés et faciliter l'intégration des personnes admises à titre humanitaire	<p>Organisation de la Journée de réflexion sur la santé des réfugiés à Québec, les 25 et 26 mai 2006.</p> <p>Coordination du Comité interministériel sur l'accueil et l'établissement des réfugiés pris en charge par le gouvernement.</p> <p>Planification des cibles d'accueil de réfugiés, suivi mensuel de l'atteinte des résultats et rétroinformation.</p> <p>Révision et harmonisation des modalités administratives du Programme d'accueil et d'installation des réfugiés.</p>
Conclure une entente avec Citoyenneté et Immigration Canada pour rencontrer un plus grand nombre de candidats	Tenue de quatre missions de sélection à la suite d'une entente avec les autorités fédérales : Kenya et Ouganda, en juin 2006, Colombie et Équateur en novembre 2006.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques, des programmes et de la promotion de l'immigration.

**Indicateur 1.7.2**

Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées

Cible	Augmentation			
Résultat	<b>419 (augmentation de 3,7 %)</b>			
Résultats antérieurs	2005-2006	2004-2005	2003-2004	2002-2003
	404	388	225	296

Le parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse permet à la population du Québec de manifester sa solidarité envers celles-ci, en s'engageant à faciliter leur intégration et à assumer, pendant une année, les frais liés à leur établissement au Québec.

Un organisme à but non lucratif peut signer avec le Ministère une entente-cadre de parrainage collectif s'il démontre sa capacité à le faire et répond aux exigences du programme. En 2006-2007, six organismes étaient signataires d'une entente-cadre.

Au cours de l'exercice, 419 parrainages collectifs ont été acceptés par le Ministère, ce qui représente une hausse de 3,7 % comparativement à 2005-2006. La majorité des engagements a été souscrite par des organismes à but non lucratif (92,1 %).

**Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs***

Le tableau 7 présente le degré de réalisation, en 2006-2007, des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés.

**Tableau 7****Degré de réalisation des mesures visant à réviser et promouvoir le parrainage collectif**

Mesure	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 4.2</b> Réviser et promouvoir le parrainage collectif	<p>Entrée en vigueur, le 16 octobre 2006, des modifications réglementaires visant l'assouplissement de certaines règles de parrainage. Les principaux changements sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Des groupes de deux à cinq personnes (plutôt que cinq personnes) peuvent s'engager conjointement et solidairement envers des réfugiés en souscrivant un parrainage. Une personne morale et un individu peuvent aussi souscrire conjointement un engagement.</li> <li>– Un engagement d'une durée de trois ans (plutôt que d'un an seulement) peut être souscrit de manière à ce que des personnes présentant de plus faibles capacités d'établissement puissent aussi être sélectionnées dans le cadre de ce programme.</li> </ul> <p>Réalisation d'un nouveau guide sur le parrainage collectif en prévision de la campagne de promotion du Programme de parrainage collectif pour 2007. Cette campagne vise à faire connaître le programme à l'ensemble de la société québécoise et à susciter davantage de parrainages.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques, des programmes et de la promotion de l'immigration.

Autre mesure du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

**Prévention et encadrement des activités des consultants en immigration**

Depuis 2004, le Ministère tient un registre des plaintes à l'égard des consultants en immigration. Toute plainte reçue à propos d'un consultant est enregistrée et analysée. S'il existe un motif de croire qu'une infraction a été commise, le dossier fait l'objet d'une vérification ou d'une enquête. Il peut être transmis pour examen aux autorités compétentes.

Au cours de l'exercice 2006-2007, 25 plaintes ont été analysées par le Service de la sécurité et des enquêtes du Ministère. De ce nombre, cinq ont été jugées non pertinentes, quatre ont fait l'objet d'une vérification ou d'une enquête et quatre ont été référées aux autorités compétentes. Finalement, 12 plaintes ont été conservées pour références futures faute d'information suffisante.

## Orientation 2

### Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi

Malgré des perspectives d'emploi prometteuses au Québec, un nombre important de personnes immigrantes continuent d'éprouver des difficultés d'insertion en emploi, et ce, pour différentes raisons : la non-reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger, l'absence d'expérience nord-américaine, la méconnaissance du français ou de l'anglais et des codes culturels propres au Québec ou la présence de pratiques discriminatoires.

Ces difficultés d'insertion en emploi sont paradoxales, dans la mesure où les personnes immigrantes sélectionnées présentent un niveau de qualification élevé et où, par ailleurs, le marché de l'emploi québécois est de plus en plus tributaire de l'apport de la population immigrée pour la satisfaction de ses besoins.

Cette situation de l'emploi des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles peut également résulter des difficultés qu'éprouvent plusieurs employeurs, en particulier ceux de petites et moyennes entreprises, à apprécier la formation et l'expérience de ces personnes et à les intégrer au sein de leur entreprise.

La problématique de l'insertion en emploi exige donc la mise en œuvre d'une stratégie de soutien à l'intégration économique s'articulant autour des interventions visant à faciliter la reconnaissance des acquis et à lever les différents obstacles à l'emploi, notamment au moyen d'un accompagnement personnalisé des nouveaux arrivants et des Québécois des minorités visibles dans leur parcours d'insertion professionnelle.

Par ailleurs, la connaissance du français constitue un catalyseur pour l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise et facilite grandement l'insertion en emploi. La langue constitue un facteur clé d'intégration et de participation puisqu'elle favorise l'accès non seulement au travail, mais aussi à la vie sociale et culturelle du Québec.

Des stratégies d'information axées sur l'importance pour les immigrants de bien préparer leur projet d'immigration et d'amorcer, dès l'étranger, les démarches d'intégration et d'apprentissage du français sont mises en œuvre.

### Objectif 2.1

Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes

#### Indicateur 2.1.1

Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le Ministère et par les organismes communautaires partenaires

Cible	s. o.
Résultats	12 531 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère Nombre de nouveaux arrivants accompagnés par les organismes communautaires partenaires : n. d.
Résultats antérieurs	2005-2006 2 900 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère <sup>33</sup>

<sup>33</sup> Données approximatives du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2006. Le nombre de nouveaux arrivants accompagnés en 2005-2006 par les organismes communautaires partenaires du Ministère n'est pas disponible.



Depuis septembre 2005, le Ministère met à la disposition des candidats à l'immigration et des nouveaux arrivants un outil d'accompagnement, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*<sup>34</sup> pour les soutenir dans leurs démarches d'intégration.

Diffusé en français, en anglais et en espagnol, ce guide est disponible dans Internet et sous forme de brochure dans tous les points de service du Ministère, au Québec et à l'étranger.

Le guide est utilisé par le Ministère et les organismes communautaires partenaires pour accompagner les personnes immigrantes dans leur parcours d'intégration au Québec.

Implantée au printemps 2005, la nouvelle approche d'accompagnement personnalisé consiste



à offrir, à l'aide du guide *Apprendre le Québec*, une aide de durée ou d'intensité variable, adaptée aux besoins particuliers de la personne immigrante. Elle vise à l'aider à devenir autonome en l'associant de façon active à l'identification de ses objectifs et de ses besoins.

Depuis son implantation, le Ministère a redéfini le rôle des intervenants concernés, les a dotés d'outils et leur a offert de la formation adaptée. Ainsi, en 2006-2007, des formations portant sur l'entrevue d'accompagnement, le *coaching* et le

module informatique adapté à la nouvelle approche ont été offertes aux intervenants.

En 2006-2007, le Ministère a offert des services d'accompagnement personnalisé à 12 531 nouveaux arrivants. Au besoin, un suivi est offert à la personne immigrante pour l'aider tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007, les agents d'accueil et les agents d'accompagnement du Ministère ont réalisé 16 367 rencontres en personne ou par téléphone. Le nombre moyen de consultations par nouvel arrivant a été de 1,3.

Par ailleurs, le Ministère a soutenu, en 2006-2007, 68 organismes communautaires dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) pour un montant de 7,1 M\$. Ces organismes ont signé avec le Ministère des ententes par lesquelles ils s'engagent à offrir des services d'accompagnement personnalisés à quelque 24 000 nouveaux arrivants.

Présentement, les outils de reddition de comptes ne permettent pas au Ministère d'évaluer le nombre total de personnes ayant reçu un service d'accompagnement puisqu'un même client pourrait avoir eu recours à plus d'un organisme. La révision de l'outil de reddition de comptes en cours prévoit notamment un mécanisme qui permettra de dénombrer les nouveaux arrivants ayant bénéficié d'un ou plusieurs services d'accompagnement.

En ce qui concerne la clientèle des gens d'affaires, le Ministère a renouvelé en 2006-2007 des ententes de partenariat avec le Service d'aide aux jeunes entreprises du Montréal Centre<sup>35</sup> (SAJE) et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) afin de favoriser l'intégration des candidats et immigrants gens d'affaires à la communauté d'affaires du Québec et d'offrir des services complémentaires d'accompagnement aux candidats en prospection et à ceux récemment admis au Québec.

<sup>34</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, [En ligne], juin 2007, [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec-dynamique.pdf].

<sup>35</sup> L'adresse du site Internet de SAJE Montréal Centre est la suivante : [http://www.sajemontrealcentre.com].

**Objectif 2.2**

Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger

**Indicateur 2.2.1**

Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés

Cible	1 800			
Résultat	1 645			
Résultats antérieurs	2005-2006	2004-2005	2004-2003	2003-2002
	1 410 <sup>36</sup>	1 704 <sup>37</sup>	s. o.	s. o.

Le Service d'information sur les professions et métiers réglementés (SIPMR) du Ministère informe le nouvel arrivant sur différents sujets tels que le contexte réglementaire, les attributions des professions régies par les ordres professionnels, le processus d'admission aux professions régies par les ordres professionnels, les documents requis pour constituer et soumettre une demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et les frais afférents.

Il aide également la personne immigrante à déterminer auprès de quel ordre professionnel elle doit déposer sa demande, à préparer sa demande et à étudier les diverses options, à toutes les étapes du processus d'admission. Au besoin, le SIPMR peut diriger le nouvel arrivant vers un autre organisme.

En 2006-2007, 1 645 personnes immigrantes ont été accompagnées dans leur démarche par le SIPMR. L'accompagnement personnalisé a visé principalement les ingénieurs (27 %), les enseignants (23 %), les médecins (10 %), les infirmières (9 %) et les comptables (5 %).

La cible de 1 800 personnes avait été établie en prévision de l'élargissement de l'offre de service aux candidats à l'exercice des disciplines de l'Autorité des marchés financiers, des métiers de la construction et hors construction. Or, la mise en œuvre de l'élargissement de l'offre de service nécessite encore des ajustements. Le SIPMR poursuivra, en 2007-2008, ses travaux avec les organismes de réglementation concernés par cette nouvelle offre de service.

Depuis l'entente conclue entre le Ministère et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec en 2004, on note une progression constante des candidats qui utilisent ce service. Comparativement à l'année 2005-2006, le nombre d'infirmières et d'infirmiers accompagnés a augmenté de 24 %. Rappelons que l'Ordre invite le candidat à contacter le SIPMR pour l'aider à s'orienter lorsqu'il reçoit sa prescription de formation.

Enfin, le SIPMR a poursuivi la formation des agents d'accompagnement des services Immigration-Québec (SIQ) à l'extérieur de Montréal. Il a également continué d'offrir du soutien aux SIQ afin de diffuser de l'information exacte et à jour aux nouveaux arrivants.

<sup>36</sup> Donnée approximative.

<sup>37</sup> Le résultat 2004-2005 ne peut être comparé à celui de l'année 2005-2006 puisqu'il porte sur le nombre d'interventions effectuées plutôt que sur le nombre de personnes immigrantes accompagnées.

## Indicateur 2.2.2

Nombre d'Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées				
Cible	14 000			
Résultat	14 631			
Résultats antérieurs	2005-2006	2004-2005	2003-2004	2002-2003
	14 104	14 226	13 697	11 146

L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec est un document d'information délivré par le Ministère à toute personne ayant étudié hors du Québec qui en fait la demande, dans le but de faciliter son accès à l'emploi ou à la formation.

Ce document fournit aux employeurs, aux établissements d'enseignement, aux organismes de réglementation des professions et des métiers ainsi qu'à tout organisme intéressé :

- des renseignements d'ordre général sur les documents scolaires présentés et les programmes d'études suivis hors du Québec;
- une comparaison générale entre deux systèmes éducatifs officiels en indiquant à quoi peuvent être globalement comparées les études effectuées hors du Québec par rapport au système scolaire québécois et à ses principaux diplômes (ou repères scolaires).

Au cours de l'année 2006-2007, le Ministère a délivré 14 631 Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec, soit une augmentation de 527 par rapport à 2005-2006.

L'examen des résultats selon le pays d'origine révèle que 44,0 % des Évaluations comparatives délivrées concernaient des diplômes provenant, dans l'ordre, de l'Algérie, de la France, du Maroc et de la Roumanie, soit les pays qui se partagent alternativement les quatre premiers rangs depuis 2003-2004. Les autres Évaluations comparatives visaient des diplômes obtenus pour des études effectuées dans un peu plus de 150 systèmes scolaires dans le monde.

**Indicateur 2.2.3**

Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation, notamment de celles découlant des recommandations de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger

Cible	Réalisation des mesures au Plan d'action 2004-2007
Résultat	Mesures réalisées en grande partie (tableau 8)

**Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs***

Le tableau 8 présente les mesures prises par le Ministère, au cours de l'année 2006-2007, afin de faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation. La mesure 6.1 du Plan d'action 2004-2007 visait la création d'un groupe de travail formé de parlementaires ayant le mandat d'exposer les difficultés liées à la reconnaissance des compétences et des formations et de proposer des solutions. La mesure 6.2 visait à accroître les interventions du Ministère et de ses partenaires gouvernementaux en matière d'évaluation des diplômes et d'intervention auprès des organismes de réglementation.

**Tableau 8**

Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 6.1</b> Rapport de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger	<p>Rapport de l'Équipe de travail rendu public en mars 2005. La plupart des recommandations sont réalisées ou en voie de l'être.</p> <p>Formation, en mai 2006, du Comité multipartite sur l'accès aux professions régies par les ordres professionnels pour assurer le suivi des recommandations de l'Équipe de travail. Trois réunions sont tenues au cours de la période.</p> <p>Adoption par l'Assemblée nationale, en juin 2006, du projet de loi 14 – Loi modifiant le Code des professions concernant la délivrance de permis. Le projet de loi a été présenté par le ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les ordres professionnels sont habilités à délivrer des permis restrictifs temporaires, des permis spéciaux restrictifs permanents et des permis sur permis. La révision d'une décision rendue par un ordre professionnel sur la reconnaissance d'une équivalence de diplôme ou de formation sera effectuée par des personnes distinctes de celles qui l'ont rendue.</p>
<b>Mesure 6.2</b> Reconnaissance de la formation et de l'expérience	
Avec le Collège des médecins du Québec	<p>Conclusion d'une entente, en septembre 2006, pour élaborer un document d'information interactif qui sera accessible dans le site Internet du Collège. L'information portera sur les différentes étapes à franchir pour obtenir un permis d'exercice et un permis restrictif.</p> <p>Reconduction des deux mesures préparatoires à l'examen des sciences cliniques médicales du Collège. Les ateliers sont animés par le Centre d'évaluation des sciences de la santé de l'Université Laval et les groupes d'étude sont coordonnés par deux associations de médecins formés à l'étranger.</p>

Tableau 8 (suite)

Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

Mesures	Résultats 2006-2007
Avec l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec	Signature, en novembre 2006, d'une entente pour la conception d'un module d'autoévaluation des équivalences de diplôme et de formation qui sera accessible dans le site Internet de l'Ordre et pour l'automatisation de l'évaluation des dossiers.
Avec l'Ordre des infirmières et des infirmiers auxiliaires du Québec	Conclusion d'une entente, en décembre 2006, pour la conception d'un examen en trois versions afin d'évaluer l'équivalence de diplôme et de formation ainsi que pour l'élaboration d'un guide préparatoire à l'examen. Une banque de questions sera préalablement constituée.
Avec l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec	Signature d'une entente, en février 2007, pour élaborer une session d'information d'une demi-journée portant sur les avenues permettant de satisfaire aux exigences d'admission et d'un guide qui sera remis aux participants. Un enregistrement audiovisuel et un module pour le traitement des dossiers seront accessibles dans le site Web de l'Ordre.
Avec l'Ordre des sages-femmes du Québec	Conclusion, en février 2007, d'une entente pour l'élaboration d'une grille de compétences afin d'évaluer et de reconnaître les acquis scolaires et expérientiels et de déterminer les compétences à acquérir. Un module d'autoévaluation sera élaboré et il sera accessible dans le site Internet de l'Ordre.
Avec l'Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec	Lettre d'acceptation, en février 2007, d'un projet visant à adapter le profil de compétences de l'inhalothérapeute ainsi qu'à élaborer un outil d'autoévaluation qui sera accessible dans le site Internet de l'Ordre.
Avec l'Ordre des dentistes du Québec	Lettre d'acceptation, en février 2007, d'un projet visant la conception d'un atelier préparatoire à l'évaluation du jugement et des habiletés cliniques sur mannequin. Les mises en situation et les exercices pratiques visent à augmenter le taux de réussite à cet examen pratique. De l'information sur différents aspects de la pratique de la dentisterie au Québec sera également fournie.
Avec l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Signature d'une entente, en mars 2007, pour concevoir un document d'autoapprentissage sur les aspects juridiques, déontologiques et éthiques de la pratique infirmière au Québec. Une information uniforme sera ainsi accessible aux candidats formés à l'étranger qui doivent suivre une formation d'appoint dans un cégep ou en milieu clinique.
Avec le Barreau du Québec	Conclusion, en mars 2007, d'une entente pour l'élaboration d'une journée de formation sur les fondements du droit québécois, sur les institutions canadiennes et québécoises ainsi que sur la culture et le système judiciaire au Québec et pour la mise en ligne de questions et de réponses dans le site Web du Barreau. Une activité de réseautage et un enregistrement audiovisuel seront préparés.

Tableau 8 (suite)

Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation

Mesures	Résultats 2006-2007
Avec l'Ordre des techniciennes et techniciens dentaires	Signature d'une entente, en mars 2007, pour réviser l'examen et faciliter la reconnaissance, la formation et faciliter l'acquisition d'expérience et pour élaborer un cours de deux jours préparatoire à cet examen. Le nouvel examen sera conçu en quatre parties en fonction des disciplines de la profession. Un outil d'autoévaluation sera élaboré et il sera accessible dans le site Internet de l'Ordre.
Avec l'Ordre des technologistes médicaux du Québec	Conclusion d'une entente, en mars 2007, pour la conception d'un outil d'autoévaluation des diplômes et des acquis qui sera disponible dans le site Internet de l'Ordre. Le candidat pourra également présenter une demande formelle en ligne.
Avec l'Ordre des agronomes du Québec	Lettre d'acceptation, en mars 2007, d'un projet visant à élaborer un référentiel des compétences afin d'améliorer le processus de reconnaissance des acquis de formation et expérientiels. Seront également élaborés une grille de référence, afin de reconnaître plus efficacement les acquis scolaires, et un examen d'évaluation structuré, afin de reconnaître de façon uniforme les acquis expérientiels.
<b>Accès à la formation d'appoint</b>	
Collaborer avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, avec Emploi-Québec et, selon le cas, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à la mise en place de mécanismes d'accès rapide à des formations de mise à niveau liées à l'emploi, notamment aux ordres d'enseignement collégial et universitaire	Offre de formation d'appoint à l'intention des infirmières et des infirmiers, des ingénieurs, des infirmières et infirmiers auxiliaires et des technologues en radiologie en vue de la reconnaissance de l'équivalence de diplôme ou de formation.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de l'accès aux professions et métiers réglementés.

**Objectif 2.3**

Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles

**Indicateur 2.3.1**

Nombre de petites et moyennes entreprises qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi

Cible	Entre 325 et 675 entreprises par an <sup>38</sup>
Résultat	<b>887 ententes conclues avec des entreprises</b>
Résultats antérieurs	2005-2006
	596 ententes conclues avec des entreprises <sup>39</sup>

Entré en vigueur en mai 2005, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi<sup>40</sup> incite les petites et moyennes entreprises du Québec à embaucher des personnes immigrantes et issues des minorités visibles et à faciliter leur insertion professionnelle.

Pour les nouveaux arrivants, ce programme répond à la nécessité d'acquérir rapidement une première expérience de travail québécoise dans leur domaine de compétence. Par ailleurs, une expérience de travail signifiante permet d'accroître le niveau d'employabilité des Québécois des minorités visibles.

Le programme PRIIME soutient financièrement les petites et moyennes entreprises dans les volets suivants :

1. Acquisition d'expérience en milieu de travail : par un travail régulier à temps plein, sous la supervision d'un membre de l'entreprise
2. Accompagnement : la personne embauchée participe, au cours des 13 premières semaines d'embauche, à des activités d'intégration au milieu de travail sous la supervision d'un accompagnateur
3. Adaptation des pratiques et des outils de gestion des ressources humaines : pour prendre en compte les particularités culturelles
4. Adaptation des compétences au contexte de travail nord-américain : au moyen d'activités de francisation ou de formation, que ce soit en entreprise ou ailleurs

Ce programme est financé à même une partie des revenus de placements générés par le Programme des immigrants investisseurs du Ministère, lequel est cogéré par Investissement Québec.

Le programme PRIIME est administré par Emploi-Québec. Emploi-Québec fournit des renseignements portant uniquement sur les ententes signées avec des entreprises admissibles. Comme l'entreprise peut signer plusieurs ententes, le nombre d'ententes n'égale pas nécessairement celui des entreprises.

<sup>38</sup> L'indicateur et la cible ont été fixés sur la base des entreprises participantes. Cependant, les statistiques fournies par Emploi-Québec font état du nombre de participants pour lesquels des ententes ont été conclues avec les entreprises.

<sup>39</sup> Résultats du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006, ajustés en juillet 2006.

<sup>40</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Fiche thématique sur le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007\\_FichThemPRIIME.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007_FichThemPRIIME.pdf)].

En 2006-2007, 887 ententes ont été signées avec des entreprises admissibles, ce qui a permis autant d'embauches pour des nouveaux arrivants et personnes des minorités visibles. Depuis le début des activités de PRIIME, 1 483 participants ont obtenu un emploi avec le soutien de ce programme.

Pour la période allant du début du programme jusqu'au 31 mars 2007, les sommes investies dans le programme PRIIME s'élèvent à un peu plus de 8,6 M\$.

**Indicateur 2.3.2**

Taux de rétention en emploi des personnes ayant participé au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles

Cible	s. o.
Résultat	80,0 %
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005 <sup>41</sup> (non disponible pour 2005-2006)

Selon l'information fournie par Emploi-Québec lors du suivi des participations, de juillet 2005 à mars 2007, sur 962 participants consultés, 771 étaient en emploi trois mois après la fin de leur participation au programme PRIIME, soit un taux de rétention en emploi de 80,0 %. Par ailleurs, 62 participants se sont déclarés sans emploi (6,5 %) et 129 autres n'ont pu être joints (13,5 %).

---

<sup>41</sup> Le taux de rétention en emploi des participants n'a pu être évalué de façon significative qu'en 2006-2007, car le programme PRIIME a démarré en cours d'année 2005 et parce que les nouveaux arrivants et les Québécois des minorités visibles participent au programme pour une période pouvant atteindre 30 semaines.



**Objectif 2.4**

Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente

**Indicateur 2.4.1**

Nombre de personnes immigrantes qui ont suivi un cours de français en ligne

Cible	En développement
Résultat	Les premiers résultats seront disponibles en 2007-2008.
Résultats antérieurs	s. o.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure 8.3 du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs* et de la démarche de modernisation de l'État, le Ministère a prévu offrir aux candidats à l'immigration sélectionnés par le Québec des services personnalisés d'apprentissage du français et d'accompagnement en ligne.

Cette formation permettra aux personnes immigrantes ayant des connaissances de base en français de parfaire leur maîtrise du français. Les contenus permettront de mieux connaître l'histoire et les valeurs québécoises, notamment les libertés individuelles, l'égalité entre les femmes et les hommes, la séparation entre la religion et l'État.

À la suite d'un appel d'offres, les services d'une firme externe ont été retenus, en 2005-2006, afin de soutenir le Ministère dans le développement informatique de ce type de formation. Un devis pédagogique a également été élaboré.

La formation en ligne est présentement en cours d'élaboration. Un contrat de services professionnels, de l'ordre de 2 M\$ et d'une durée de trois ans, a été signé en janvier 2006 avec Bell Canada afin de concevoir et de rendre accessible un programme de francisation en ligne. Des résultats pour cet indicateur seront disponibles au cours du prochain exercice, car la mise en œuvre de la formation en ligne est prévue pour janvier 2008.

Par ailleurs, le Ministère met à la disposition de la clientèle une Banque d'exercices de français en ligne qui contient plus de 1 000 exercices de vocabulaire, de grammaire, de lecture, de prononciation ainsi que des dictées et des jeux.

En 2006-2007, la Banque d'exercices a été visitée plus de 232 000 fois via la page d'accueil française du site Web du Ministère et plus de 17 000 fois via les pages d'accueil anglaise ou espagnole. Le niveau débutant de cette banque a été fréquenté près de 40 000 fois et les niveaux intermédiaires et avancés ont respectivement été fréquentés près de 20 000 et 13 000 fois.

### Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Le tableau 9 présente d'autres résultats atteints en 2006-2007 relativement à l'objectif d'accélérer l'apprentissage du français.

Tableau 9

Degré de réalisation des mesures visant à accélérer l'apprentissage du français

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 8.1</b> Réviser les modalités des services de francisation pour accélérer l'apprentissage	<p>Mise en place de cours de français écrit et de français oral de niveaux intermédiaire et avancé.</p> <p>Élaboration d'un cours de français pour les infirmières et infirmiers afin de faciliter l'accès à leur ordre professionnel.</p> <p>Ententes avec le Centre d'autoapprentissage du français (CAF) de Montréal et le Centre d'autoapprentissage du français pour les immigrants à Québec (CAFI) qui permettent une plus grande flexibilité et une plus grande accessibilité aux services de francisation ainsi qu'un suivi personnalisé.</p>
<b>Mesure 8.2</b> Constituer un réseau de partenaires étrangers pour offrir un enseignement adapté aux besoins des futurs immigrants au Québec ou pour l'évaluation des connaissances linguistiques à des fins de sélection	<p>Signature de 11 nouvelles ententes de partenariat en francisation en 2006-2007 sur les territoires couverts par les bureaux d'immigration du Québec à Mexico, Buenos Aires et Vienne.</p> <p>Conclusion, en septembre 2006, d'une entente avec la Chambre de commerce et d'industrie de Paris ainsi que d'une entente avec le Centre international d'études pédagogiques afin que ceux-ci puissent faire passer aux candidats à l'immigration des tests de français adaptés aux besoins du Québec. Un candidat qui fournit en appui à sa demande les résultats de l'un de ces tests obtient automatiquement les points correspondant à son niveau de maîtrise de la langue française dans la grille de sélection.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de la francisation.

#### Indicateur 2.4.2

Nombre et proportion des personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la *Déclaration de services aux citoyens*

Cible	s. o.
Résultat	4 467 personnes (76,0 %)
Résultats antérieurs	Les résultats sont présentés à la partie 2.2.

Les résultats détaillés pour cet indicateur sont présentés à la section des résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens* à la page 72.

**Objectif 2.5**

Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts

**Indicateur 2.5.1**

Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours spécialisés<sup>42</sup>

Cibles	Temps complet : 1 000 à 1 100		Temps partiel : 1 300 à 1 450			
Résultats	Temps complet : 1 315		Temps partiel : 2 275			
Résultats antérieurs	2005-2006		2004-2005		2003-2004	
	Temps complet	Temps partiel	Temps complet	Temps partiel	Temps complet	Temps partiel
	906	1 700	806	s. o. <sup>43</sup>	s. o. <sup>44</sup>	s.o.

En 2006-2007, 1 315 personnes immigrantes ont participé aux cours de français spécialisés à temps complet, ce qui représente une augmentation de 45,1 % par rapport à 2005-2006. La cible a été largement dépassée.

Près de 70 groupes à temps complet ont été formés au cours de l'année 2006-2007 et les cours ont été donnés chez une dizaine de partenaires du Ministère, majoritairement dans la région de Montréal. Ces cours ont une durée de 5 semaines, à raison de 30 heures par semaine, et sont généralement offerts aux finissants de l'offre de service régulière du Ministère. De façon générale, ces cours spécialisés sont des cours de français écrit ou de français oral plus avancé.

En ce qui concerne les cours spécialisés à temps partiel, 2 275 étudiants, majoritairement dans la région de Montréal, ont participé à une formation en 2006-2007, ce qui représente une augmentation de 33,8 % par rapport à 2005-2006. La cible a été largement dépassée. Ces cours ont été donnés majoritairement à des femmes (71,0 %), notamment à des aides familiales, à des personnes issues de communautés culturelles qui participent habituellement en faible nombre à des cours de français, à des personnes voulant améliorer leurs compétences en français écrit et en français oral dans l'objectif de mieux s'intégrer au marché du travail et à des immigrants désirant accéder à un ordre professionnel.

Par ailleurs, le Ministère a pris les mesures nécessaires afin de mieux desservir la clientèle en région par une politique d'achats de groupes avec les établissements d'enseignement.

<sup>42</sup> Depuis l'automne 2006, l'expression « cours de français spécialisé » est utilisé en remplacement de « cours de français sur mesure ».

<sup>43</sup> Les cours spécialisés à temps partiel ont été créés en 2005-2006.

<sup>44</sup> Les cours spécialisés à temps complet ont été mis sur pied en 2004-2005.

**Indicateur 2.5.2**

Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les services d'apprentissage du français à temps complet et à temps partiel et coût moyen par étudiant

Cibles	Temps complet : 9 600 à 9 800	Temps partiel : 10 100 à 11 000
	Réduction du coût moyen de 5 % d'ici 2008 <sup>45</sup>	
Résultats	Cours à temps complet : 9 748 étudiants	
	— Coût moyen par étudiant : 2 866 \$	
	— Variation du coût moyen par étudiant : + 6,3 %	
	Cours à temps partiel : 10 398 étudiants	
	— Coût moyen par étudiant : 642 \$	
	— Variation du coût moyen par étudiant : - 2,0 %	

Résultats antérieurs	2005-2006	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Étudiants inscrits				
— Temps complet	9 714	9 873	10 334	9 218
— Temps partiel	10 148	9 528	9 692	9 986
Coût moyen <sup>46</sup> par étudiant				
— Temps complet	2 696 \$	2 697 \$	2 798 \$	2 696 \$
— Temps partiel	655 \$	673 \$	741 \$	676 \$

En 2006-2007, le nombre de personnes immigrantes ayant participé à des cours de français à temps complet a été de 9 748, ce qui représente une augmentation de 0,4 % par rapport à 2005-2006; 64,3 % des étudiants ont suivi des cours à Montréal et 35,7 %, dans les régions hors de Montréal. La cible a été atteinte.

Pour les cours à temps partiel, 10 398 étudiants ont participé à des cours, majoritairement à Montréal. La cible a été atteinte.

Les étudiants des programmes de francisation peuvent suivre un cours dans divers milieux de formation correspondant à leur profil et à leur niveau de scolarité. Pour les cours à temps complet, en 2006-2007, 69,7 % des étudiants les ont suivis en milieu collégial, 15,0 % en milieu universitaire, 9,4 % dans un organisme communautaire et 5,9 % en milieu scolaire. Ces proportions sont semblables à celles de 2005-2006.

En 2006-2007, le coût moyen par étudiant pour le programme régulier de francisation à temps complet est de 2 866 \$, soit une hausse de 6,3 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique principalement par une augmentation de 2 % des salaires des professeurs et par l'indexation des contrats de services des partenaires. Pour faciliter l'accessibilité à un cours, des actions ont été entreprises : achats de groupes et achats de places. Ces formules ont entraîné une hausse du coût unitaire moyen.

<sup>45</sup> À partir de 2003-2004.

<sup>46</sup> Pour établir le coût moyen, les frais associés aux services directs aux étudiants, notamment la rémunération des enseignants (excluant la contribution de l'employeur), les contrats de services aux établissements et les dépenses de fonctionnement, ont été pris en compte. Le coût moyen exclut les allocations financières versées aux étudiants et le coût des locaux du Ministère.

Pour ce qui est des cours à temps partiel, le coût moyen par étudiant a légèrement diminué, passant de 655 \$ en 2005-2006 à 642 \$ en 2006-2007, baisse attribuable à une hausse de la moyenne d'étudiants par groupe.

Les étudiants inscrits aux cours de français à temps complet peuvent bénéficier d'une allocation financière versée par le Ministère, selon leur catégorie d'immigration et à certaines conditions.

Le tableau 10 illustre les proportions d'étudiants inscrits aux cours à temps complet ayant bénéficié de ces allocations, de même que les sommes versées au cours des deux dernières années.

**Tableau 10**  
**Allocations versées aux étudiants inscrits aux cours de français à temps complet, 2006-2007 et 2005-2006**

Types d'allocations	2006-2007		2005-2006	
	Pourcentage d'étudiants %	Allocations versées (000 \$)	Pourcentage d'étudiants %	Allocations versées (000 \$)
Allocations de participation	61,4	7 183,8	59,2	7 025,3
Allocations de frais de garde	22,4	1 487,5	22,4	1 381,2
Allocations de trajet ou de transport	39,8	809,4	40,8	759,8
<b>Total</b>	s. o.	9 480,7	s. o.	9 166,3

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de la francisation.

Par ailleurs, des allocations, sous forme de montants forfaitaires pour payer des frais de garde, ont également été versées aux étudiants inscrits à des cours à temps partiel, pour un coût total de 355 558 \$ en 2006-2007 comparativement à 286 385 \$ en 2005-2006.

### Orientation 3

#### Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement

La diversification ethnique et religieuse est appelée à s'accroître, non seulement dans la région métropolitaine de Montréal (Laval, agglomération de Longueuil et Montréal), mais aussi dans l'ensemble du Québec. Il s'agit d'une tendance forte de l'évolution démographique québécoise.

La reconnaissance de l'apport de l'immigration et de la richesse de la diversité est un préalable nécessaire à une intégration réussie des Québécois de toutes origines, notamment en ce qui a trait à l'insertion durable en emploi et à la représentation accrue des personnes issues des communautés culturelles dans les secteurs public et privé. Cette orientation du *Plan stratégique 2005-2008* du Ministère vise à valoriser l'apport des Québécois des communautés culturelles au développement économique, social et culturel du Québec, à accroître l'ouverture à la diversité et à lutter contre le racisme et la discrimination pour construire un Québec inclusif.

#### Objectif 3.1

Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

##### Indicateur 3.1.1

Nombre et nature des interventions effectuées par le Bureau de liaison avec les communautés culturelles et par le Service-conseil en relations interculturelles

Résultats	2006-2007	2005-2006
Bureau de liaison avec les communautés culturelles		
– Liens avec les organismes des communautés culturelles	180	165
– Diagnostics et plans d'action	139	159
– Accessibilité aux services gouvernementaux	83	102
– Expertise-conseil	307	334
<b>Total</b>	<b>709</b>	<b>760</b>
Service-conseil en relations interculturelles		
– Rencontres de sensibilisation	101	69
– Sessions de formation	138	44
– Soutien téléphonique et électronique	76	110
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>223</b>

Créé en décembre 2004, le Bureau de liaison avec les communautés culturelles est actif sur le terrain auprès des Québécois des communautés culturelles pour encourager leur pleine participation à la société québécoise, favoriser le rapprochement interculturel et contribuer à la lutte contre le racisme et l'exclusion.

En 2006-2007, les agents de liaison du Ministère ont effectué 180 interventions pour consolider les liens avec les organismes et leaders représentatifs des communautés culturelles. Ils ont également participé à 139 activités visant l'établissement de diagnostics ou de plans d'action. Ils ont effectué 83 interventions pour faciliter l'accès des Québécois de diverses origines aux différents services gouvernementaux et offert des services d'expertise-conseil à 307 reprises.

Par ailleurs, le Bureau de liaison a poursuivi la coordination des travaux des trois tables de travail réunissant des représentants des communautés maghrébine, bangladaise et latino-américaine. Diverses activités d'information et de sensibilisation, notamment sur les politiques et les services gouvernementaux, ont été organisées à l'intention des communautés dans le cadre des tables de travail. Le Bureau de liaison a aussi appuyé les membres de ces tables dans l'élaboration de projets visant à encourager la pleine participation à la société des communautés concernées.

Le Bureau de liaison a également assuré le suivi de la mise en œuvre de plusieurs des recommandations du Groupe de travail sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires, présidé par la députée de Nelligan, M<sup>me</sup> Yolande James, et dont le rapport final<sup>47</sup> a été rendu public en avril 2006.



Ainsi, le Bureau de liaison a notamment participé aux travaux du chantier sur l'entrepreneuriat au sein des communautés noires, qui a été mis sur pied par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation dans la foulée de la consultation menée par le Groupe de travail évoqué précédemment.

En 2006-2007, le personnel du Service-conseil en relations interculturelles a réalisé 315 interventions dans différents milieux, majoritairement en milieu institutionnel. Il a effectué 101 rencontres de sensibilisation et 138 sessions de formation portant sur la gestion de la diversité. De plus, le Service-conseil en relations interculturelles a élaboré la session « Conduites culturelles en emploi » qui, depuis juin 2006, a rejoint 750 nouveaux arrivants francophones qui ont démontré un degré de satisfaction de 95 %. Un total de 1 476 personnes ont participé à ces rencontres et sessions. Le Service-conseil en relations interculturelles a de plus répondu à 76 demandes de soutien, notamment avec la ligne Info-employeurs. Enfin, il compte 185 projets en cours avec des partenaires institutionnels, patronaux et syndicaux.

### Les Prix québécois de la citoyenneté

Le 19 juin 2006, le Ministère a décerné des prix à des personnes, à des organismes ainsi qu'à des entreprises publiques et privées qui se sont distingués, lors de la 8<sup>e</sup> édition des Prix québécois de la citoyenneté<sup>48</sup> :



- Le **Prix Anne-Greenup** pour la lutte contre le racisme — catégorie personnes physiques : M<sup>me</sup> Lauraine Leblanc, région de Montréal
- Le **Prix Charles-Biddle** pour l'apport exceptionnel d'une personne immigrante dont l'engagement a contribué au développement social, scientifique, économique ou culturel du Québec : M<sup>me</sup> Yvette Lévy, région de l'Abitibi-Témiscamingue
- Le **Prix Jacques-Couture** pour la promotion du rapprochement interculturel — catégorie personnes physiques : M. Boucar Diouf, région du Bas-Saint-Laurent et, *ex æquo*, M. Joseph Djossou, région de la Capitale-Nationale; catégorie organismes à but non lucratif : Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées, région de Montréal

<sup>47</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport du Groupe de travail sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires*, [En ligne], juin 2007, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/CommunautésNoires\_RapportGroupeTravail\_fr.pdf].

<sup>48</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Les prix québécois de la citoyenneté*, [En ligne], juin 2007, [http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/prix-distinctions/prix-citoyennete/index.html].

- Le Prix Maurice-Pollack pour l'accès à l'égalité en emploi des Québécois issus des communautés culturelles et des minorités visibles et pour l'aménagement de la diversité ethnoculturelle et l'adaptation des services en milieu de travail – secteurs public et parapublic : École polytechnique de Montréal, région de Montréal; secteur privé : Desseau-Soprin, région de Laval

### La Semaine québécoise des rencontres interculturelles



Le Ministère a organisé, du 1<sup>er</sup> au 8 octobre 2006, la 4<sup>e</sup> édition de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles sur le thème « Milles visages, notre avenir ». À cette occasion, un programme varié et plus d'une centaine d'activités ont eu lieu partout au Québec pour susciter la rencontre, l'échange et la découverte du Québec pluriculturel.

Unis devant l'objectif de la photographe Sonia Jam, spécialiste des photos de groupes, des Québécois de toutes origines ont répondu à l'invitation de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, M<sup>me</sup> Lise Thériault, d'illustrer la diversité culturelle du Québec d'aujourd'hui. Cet événement s'est déroulé le 1<sup>er</sup> octobre 2006 au Complexe Desjardins à Montréal.

### Le Concours jeunes scénaristes

En collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, l'Institut national de l'image et du son (INIS), le Centre de développement pour l'exercice de la citoyenneté et Télé-Québec, le Ministère a organisé la 3<sup>e</sup> édition du Concours jeunes scénaristes.

Au total, 196 scénarios ont été présentés, parmi lesquels un jury a choisi trois gagnants dont les scénarios ont été adaptés par l'INIS, mis en scène par une réalisatrice professionnelle et produits par les équipes de Télé-Québec. Plusieurs jeunes scénaristes<sup>49</sup> talentueux ont été récompensés lors d'un événement-spectacle tenu le 2 octobre 2006. Les capsules vidéo des gagnants sont disponibles dans le site Web Carrefour Éducation<sup>50</sup>. Ce concours vise à encourager le dialogue interculturel chez les jeunes et à favoriser l'ouverture à la diversité.

Les membres du jury ont primé les trois textes suivants :

#### 1<sup>er</sup> prix : « Racisme.com »

M<sup>mes</sup> Andréanne Gauthier, Gabrielle Goulet, Aimie Saint-Germain et Andréanne Fauteux de la polyvalente Saint-Jérôme

#### 2<sup>e</sup> prix « Bonjour... Puis-je vous aider? »

M<sup>me</sup> Cindy Bradette-Chênevert, M. Miguel Gunville, M<sup>me</sup> Shirley Juarez Granillo et M. Marcelo Montoya Melo de l'école secondaire Henri-Bourassa

#### 3<sup>e</sup> prix : « Le racisme, non merci! »

M<sup>mes</sup> Mahée Bissonnette, Stéphanie Lalande Charlebois, Lina Osseiran, Laurence Blondeau-Bouchard et Mennat Ibrahim de l'école secondaire Saint-Georges

---

<sup>49</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Concours jeunes scénaristes*, [En ligne], juin 2007, [<http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/prix-distinctions/concours-scenaristes/index.html>].

<sup>50</sup> L'adresse du site Internet de Carrefour Éducation est la suivante: [<http://www.carrefour-education.qc.ca/>].



## Février consacré officiellement « Mois de l'histoire des Noirs »

Pour faire suite à une des recommandations du *Rapport du Groupe de travail sur la participation à la société québécoise des communautés noires*, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles a présenté à l'Assemblée nationale, le 18 octobre 2006, un projet de loi visant à faire de février le « Mois de l'histoire des Noirs ». Le projet de loi a été adopté à l'unanimité à l'Assemblée nationale, le 23 novembre 2006, consacrant ainsi l'importance historique de la contribution des communautés noires à la société québécoise.

Le 31 janvier 2007, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles a procédé au lancement de la 17<sup>e</sup> édition du Mois de l'histoire des Noirs sur le thème « Nourrir nos racines pour un avenir meilleur ». En collaboration avec la Table ronde du Mois de l'histoire des Noirs, plusieurs activités ont été organisées afin de permettre à la population québécoise de découvrir la richesse et la diversité des communautés noires et de rendre hommage aux personnes qui se sont illustrées dans différents domaines.

### Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Le tableau 11 présente les résultats 2006-2007 du Plan d'action visant à accroître l'ouverture à la diversité.

**Tableau 11**  
Degré de réalisation des mesures visant à accroître l'ouverture à la diversité

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 10.2</b> Soutenir des projets en relations civiques et interculturelles	<p>Appui du Ministère de 1 864 736 \$ à 171 projets organisés par des partenaires du milieu communautaire incluant des activités régulières à l'occasion de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, du Mois de l'histoire des Noirs et de la Semaine d'actions contre le racisme.</p> <p>Ces projets font connaître, dans toutes les régions du Québec, les communautés culturelles et leur apport au développement socioéconomique et culturel du Québec. Ils contribuent à promouvoir la tolérance et à maintenir des relations interculturelles harmonieuses au Québec.</p>
<b>Mesure 10.5</b> Joindre les femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles qui vivent isolées	<p>Soutien du Ministère à 13 groupes de femmes dans le cadre de ses différents programmes d'aide financière pour un montant de 779 172 \$.</p> <p>Appui du Ministère de 334 032 \$ à 19 projets destinés à une clientèle majoritairement féminine et portés par des organismes communautaires de cinq régions.</p> <p>Signature de contrats de francisation, totalisant 83 810 \$ à des organismes de soutien aux femmes immigrantes à Montréal pour des cours de français à temps partiel.</p>

Tableau 11 (suite)

Degré de réalisation des mesures visant à accroître l'ouverture à la diversité

Mesures	Résultats 2006-2007
<b>Mesure 10.6</b> Prévenir la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel envers les personnes immigrantes ou issues des communautés culturelles	<p>Tenue de 135 sessions d'information sur la violence conjugale offertes dans le cadre de cours de français à temps complet qui ont permis de joindre et de sensibiliser 1 687 personnes, tant hommes que femmes d'origine immigrantes.</p> <p>Soutien financier totalisant 57 750 \$ à trois projets dans la région de Montréal et à un projet national accordé à la Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec visant la formation de formatrices dans le domaine de la violence envers les femmes en contexte interculturel dans dix régions du Québec.</p> <p>Soutien de l'organisme Mise au jeu Montréal, d'une somme de montant de 38 000 \$, pour offrir à 30 écoles secondaires à forte concentration multiethnique une intervention théâtrale participative sur la violence conjugale et pour soutenir l'élaboration d'un programme de prévention de la violence conjugale s'adressant aux jeunes issus des communautés culturelles.</p> <p>Dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants, le Ministère soutient six projets de groupes de femmes dans deux régions du Québec, s'adressant particulièrement à des clientèles de femmes immigrantes. Ces organismes agissent sur une base individuelle pour l'intégration sociale des nouveaux arrivants, incluant le dépistage des problématiques de violence, l'information sur les services offerts et la référence aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux spécialisés en matière de violence conjugale.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'intégration et des relations interculturelles.

**Objectif 3.2**

Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires

**Indicateur 3.2.1**

État des relations interculturelles au Québec

Cible	s. o.
Résultat	Une étude réalisée (voir résultats ci-dessous)

Tout au long de l'année 2006-2007, le Ministère a poursuivi des travaux de recherche en vue d'actualiser les connaissances sur l'évolution des perceptions, des attitudes et des comportements de la population québécoise à l'égard de la diversité ethnoculturelle. Les résultats ont notamment permis d'assurer la mise en œuvre de certaines mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs* et d'alimenter l'élaboration de la future politique gouvernementale et du plan d'action pour lutter contre le racisme et la discrimination.

Ainsi, en partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Forum des directrices et des directeurs des ressources humaines de la fonction publique du Québec, le Ministère a coordonné, avec une firme externe, la tenue de 25 groupes de discussion rejoignant plus de 240 employeurs et travailleurs de divers secteurs de l'activité économique, dans trois régions : Montréal, la Capitale-Nationale et la Mauricie.

Cette recherche a permis au Ministère de mieux connaître les relations interculturelles en milieu de travail au Québec.

**Points saillants de l'étude portant sur l'état des relations interculturelles en milieu de travail au Québec**

Les relations interculturelles tendent à s'améliorer avec la fréquentation des travailleurs de communautés culturelles.

Les difficultés et les obstacles auxquels se heurtent les travailleurs de communautés culturelles, plus particulièrement les immigrants et les personnes de minorités visibles, se situent aux étapes du recrutement et de l'embauche, sauf pour les emplois non spécialisés où les besoins en main-d'œuvre sont élevés et les critères de sélection peu exigeants.

La majorité des travailleurs de communautés culturelles estime avoir réussi à obtenir une situation d'emploi plutôt satisfaisante et ne pas avoir vécu de véritables problèmes d'intégration dans leur milieu de travail.

Les employeurs estiment ne pas être préparés aux nouvelles situations et ne disposer d'aucun outil pour mieux comprendre et mieux gérer la diversité ethnoculturelle.

Pour les employeurs et les travailleurs, tant des communautés culturelles que du groupe majoritaire, les signes extérieurs et les pratiques religieuses en milieu de travail suscitent à tout le moins de l'inconfort, voire de l'opposition.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Le rapport final, déposé en mai 2006, a permis au Ministère de mettre en place des moyens d'intervention adaptés, notamment sur le plan de la formation interculturelle en milieu de travail, et d'assurer la cohérence de l'action des ministères et organismes concernés. Une présentation de la recherche a été faite le 2 mars 2007 devant le Comité universitaire de réflexion sur la gestion de la diversité en entreprise.

Mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

Le tableau 12 présente les résultats 2006-2007 des mesures visant à prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires.

**Tableau 12**  
Degré de réalisation des mesures visant à prévenir la discrimination  
et les tensions intercommunautaires

Mesures	Résultats 2006-2007
Mesure 11.2 Sensibiliser les associations de propriétaires de logements	Le projet de sensibilisation, proposé en 2005-2006, n'a pu se concrétiser comme prévu. La problématique de la discrimination dans le domaine du logement sera réexaminée dans le cadre plus large de la future politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination.
Mesure 11.3 Prévenir le profilage racial	<p>La prévention du profilage racial fait l'objet d'efforts concertés de la part du gouvernement québécois.</p> <p>Créé par le Ministère en 2003, un groupe de travail réunit des représentants de huit ministères et organismes, d'une dizaine d'organismes communautaires et des corps policiers. Un plan de travail a été élaboré. Les travaux du groupe de travail ont notamment permis d'introduire la notion de profilage racial dans le Programme de techniques policières (cégep), dans celui de l'École nationale de police du Québec, dans la documentation à des fins d'enquête et pour les recours civils de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ainsi que dans la formation de base des substituts du procureur général. Les travaux ont également permis l'élaboration, par les corps policiers, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, de stratégies de formation et de sensibilisation des policiers en exercice.</p> <p>Consultation du milieu communautaire, en février 2007, afin de préciser les attentes et les besoins et d'identifier les pistes d'action et de solutions possibles pour ce milieu sur le plan de l'information, de la formation, de l'action sociale et de l'aide aux victimes.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'intégration et des relations interculturelles.

## Vers une première politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination

Afin de prévenir et de corriger les situations de racisme et de discrimination, le Ministère a entrepris des travaux en vue d'élaborer la première politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination.



Un document de consultation<sup>51</sup> a été lancé le 29 juin 2006.

Afin de sensibiliser le plus grand nombre de Québécois et d'organismes à l'importance de prendre part à la consultation publique, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles a rencontré, en août 2006, près de 900 personnes de douze régions du Québec.

La consultation s'est tenue du 13 septembre 2006 au 1<sup>er</sup> novembre 2006 dans le cadre de la Commission de la culture de l'Assemblée nationale.

Au total, 124 mémoires et 3 lettres ont été reçus et 90 personnes ou organismes ont été entendus. La Commission de la culture a également tenu, pendant toute la durée des audiences, une consultation en ligne à

laquelle 95 personnes ou organismes ont participé. Le projet de politique a été accueilli favorablement.

Le Ministère poursuit l'élaboration de la politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination et de son plan d'action en 2007-2008.

<sup>51</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Vers une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination — Document de consultation*, [En ligne], juin 2007, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Consultation-Politique-Lutte-Racisme.pdf].

## Orientation 4

### Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles

L'impact des tendances lourdes de la dynamique démographique québécoise varie selon les régions, certaines poursuivant leur croissance, alors que d'autres sont en situation de stabilité, ou encore ont déjà amorcé un déclin. En outre, selon les études réalisées par Emploi-Québec, d'importants besoins de main-d'œuvre se font déjà sentir et se profilent dans plusieurs secteurs d'activité et dans bon nombre de régions du Québec.

Cette orientation constitue l'un des moyens mis de l'avant par le Ministère pour répondre à la priorité gouvernementale, énoncée dans *Briller parmi les meilleurs*, d'encourager l'installation durable de personnes immigrantes en région. Les plans d'action régionaux, qui complètent le Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, et la signature d'ententes spécifiques avec des conférences régionales des élus et des municipalités permettront de soutenir les responsables locaux et régionaux dans la prise en charge de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants s'établissant sur leur territoire.

### Objectif 4.1

Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités

#### Indicateur 4.1.1

Nombre de plans d'action régionaux adoptés et d'ententes signées avec des conférences régionales des élus et des municipalités

Cibles	2 plans d'action régionaux 6 ententes avec des conférences régionales des élus ou des municipalités	
Résultats	2006-2007	2005-2006
– Plans d'action régionaux	2	6
– Ententes avec des conférences régionales des élus	5	4
– Ententes avec des municipalités	1	4



Tel que prévu à la mesure 12.2 du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, le Ministère a procédé au lancement de deux autres plans d'action régionaux, soit le *Plan d'action de la région de l'Outaouais*<sup>52</sup>, le 15 août 2006, et le *Plan d'action de la région des Laurentides*<sup>53</sup>, le 5 février 2007, ce qui porte à dix le nombre de plans d'action depuis 2004<sup>54</sup>.

<sup>52</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de la région de l'Outaouais*, [En ligne], juin 2007, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanAction2006-Outaouais.pdf].

<sup>53</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de la région des Laurentides*, [En ligne], juin 2007, [http://www.intranet.micc.gouv.qc.ca/intranet/htdocs/Planification\_Reddition/PlanAction2007-Laurentides.pdf].

<sup>54</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de la Capitale-Nationale et sa région* (mai 2004), *Plan d'action de l'Estrie* (mars 2005), *Plan d'action de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean* (avril 2005), *Plan d'action de la région de Laval* (octobre 2005), *Plan d'action de la Mauricie* (novembre 2005), *Plan d'action de l'agglomération de Longueuil* (novembre 2005), *Plan d'action de l'Est de la Montérégie* (novembre 2005), *Plan d'action du Centre-du-Québec et de ses cinq MRC* (mars 2006), *Plan d'action de l'Outaouais* (août 2006), *Plan d'action des Laurentides* (février 2007).

Préparés en étroite collaboration avec les partenaires régionaux du Ministère, ces plans comportent des mesures bien ciblées qui visent à assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles à la prospérité de la région. Les actions entreprises favorisent, entre autres, une immigration correspondant aux besoins de la région, de meilleurs services d'accueil et d'intégration, une insertion durable en emploi, un enseignement du français adapté aux besoins des personnes immigrantes. Enfin, d'autres actions permettent aussi à la région de mettre en valeur sa diversité ethnoculturelle.

Par ailleurs, le rythme des annonces d'ententes avec les conférences régionales des élus (CRÉ) est demeuré soutenu, puisqu'une entente annuelle et quatre ententes triennales ont été signées par le Ministère en 2006-2007, ce qui porte à dix le nombre d'ententes signées depuis 2005<sup>55</sup> :

- En avril 2006, une entente d'un an avec la CRÉ de Longueuil pour un montant total de 200 000 \$ (contribution du Ministère : 100 000 \$)
- En août 2006, une entente triennale avec la CRÉ de la Mauricie pour un montant total de 525 000 \$ (contribution du Ministère : 300 000 \$)
- En août 2006, une entente triennale avec la CRÉ de la Montérégie-Est pour un montant total de 400 000 \$ (contribution du Ministère : 210 000 \$)
- En octobre 2006, une entente triennale avec la CRÉ du Bas-Saint-Laurent pour un montant total de 620 000 \$ (contribution du Ministère : 300 000 \$)
- En novembre 2006, une entente triennale avec la CRÉ de la Capitale-Nationale pour un montant total de 1 040 000 \$ (contribution du Ministère : 300 000 \$)

Toutes ces ententes favorisent la concertation autour de projets visant à favoriser l'attraction des personnes immigrantes, leur intégration culturelle, sociale et professionnelle, leur rétention sur les territoires visés par les ententes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses avec la population.

En plus de contribuer au financement de 11 ententes de régionalisation actives avec les CRÉ et les municipalités pour un montant de 1 715 000 \$ en 2006-2007, le Programme régional d'intégration (PRI) comporte un volet spécifique aux organismes communautaires. En 2006-2007, un montant de 901 377 \$ a été accordé à 20 organismes pour soutenir des projets visant à accroître l'établissement et la rétention des immigrants en dehors de la région métropolitaine de Montréal, par l'amélioration des conditions d'accueil, d'établissement et d'intégration ou, encore, visant à valoriser auprès des populations des régions l'apport économique, social et culturel de l'immigration.

En lien avec la mesure 12.1 du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, la gestion du Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles (PARCI) a été régionalisée. Ainsi, 59 projets visant à promouvoir le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité, le partage des valeurs démocratiques et la lutte contre la discrimination ont été soutenus à l'extérieur de la région de Montréal.

Enfin, l'entente avec la Ville de Montréal a été prolongée d'un an et assortie d'une contribution du Ministère de 750 000 \$, ce qui porte à quatre le nombre d'ententes conclues ou renouvelées avec les municipalités depuis 2005<sup>56</sup>.

<sup>55</sup> CRÉ de l'Estrie (octobre 2005), CRÉ de Montréal (octobre 2005), CRÉ de la Chaudière-Appalaches (janvier 2006), CRÉ et Ville de Laval (mars 2006) et CRÉ du Saguenay—Lac-Saint-Jean (mars 2006), CRÉ de Longueuil (avril 2006), CRÉ de la Mauricie (août 2006), CRÉ de la Montérégie-Est (août 2006), CRÉ du Bas-Saint-Laurent (octobre 2006) et CRÉ de la Capitale-Nationale (novembre 2006).

<sup>56</sup> Sherbrooke (mars 2005), Rawdon (juin 2005), Québec (janvier 2006) et Montréal (juin 2006). A cela s'ajoute Laval (mars 2006) dans le cadre de l'entente tripartite MICC - CRÉ de Laval - Ville de Laval.

## Indicateur 4.1.2

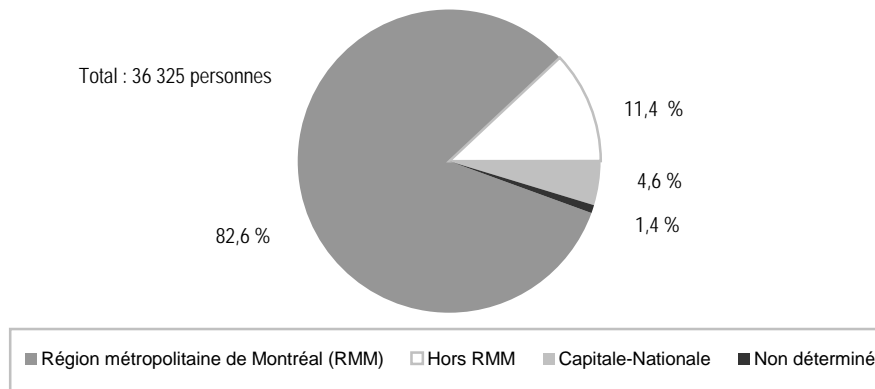
Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale-Nationale, la métropole et les régions

Cible	s. o.			
Résultat	83,9 % des immigrants admis en 2005 sont présents en janvier 2007 (pour le nombre de personnes, voir tableau 14)			
Résultats antérieurs	2004	2003	2002	2001
	85,6 %	83,0 %	83,1 %	82,3 %

Le taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec est de 83,9 % pour la cohorte de 2005, alors que les cohortes de 2004 et de 2003 ont connu des taux de 85,6 % et de 83,0 %. Il n'y a pas de différence significative entre le taux de présence des immigrantes et celui des immigrants.

Le taux de présence observé pour les travailleurs qualifiés est de 82,5 %, alors qu'il était de 84,2 % en janvier 2006. Pour les gens d'affaires, le taux de présence a baissé : 61,9 % en janvier 2006 contre 53,4 % en janvier 2007. Le taux de présence des personnes admises dans la catégorie du regroupement familial s'élève à 86,9 % comparativement à 88,8 % en janvier 2006. Enfin, celui des réfugiés et personnes en situation semblable est demeuré stable au cours des deux dernières années (91,2 % en janvier 2007 et 90,9 % en janvier 2006).

**Graphique 1**  
Personnes immigrantes admises au Québec en 2005  
selon la région de résidence en janvier 2007

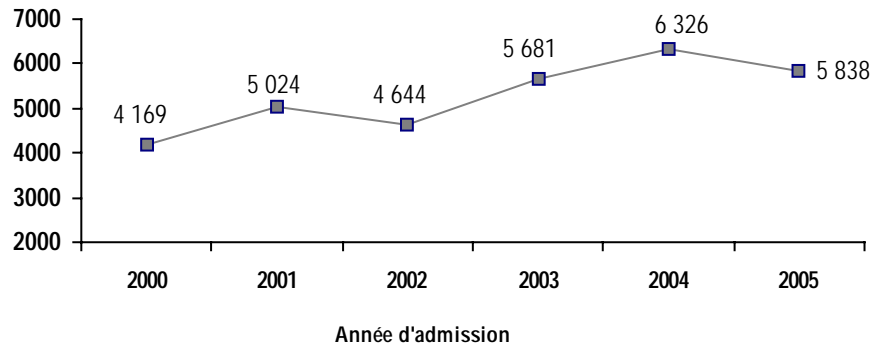


Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Le nombre de personnes immigrantes nouvellement arrivées établies hors de la région métropolitaine de Montréal est passé de 4 169 pour les personnes admises en 2000 à 5 838 pour celles admises en 2005, soit une augmentation de 40,0 % en cinq ans. Cette hausse repose essentiellement sur une augmentation importante et constante des personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique qui se sont établies en région. Par exemple, parmi les personnes immigrantes de cette catégorie admises en 2000, 1 537 vivaient hors de la RMM en janvier 2002; parmi celles admises en 2005, 2 669 vivaient hors de la RMM en janvier 2007. Il s'agit d'une augmentation de 73,6 %.



**Graphique 2**  
**Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant**  
**leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 2000**



Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

L'augmentation de la présence des personnes immigrantes est particulièrement significative dans les régions de la Capitale-Nationale (hausse de 1 067 à 1 667, soit 56,2 %), la Montérégie, excluant l'agglomération de Longueuil (hausse de 618 à 932, soit 50,8 %), l'Estrie (augmentation de 543 à 714, soit 31,5 %), l'Outaouais (augmentation de 731 à 779, soit 6,6 %) et les Laurentides (hausse de 440 à 535, soit 21,6 %).

Une autre façon d'apprécier la présence des personnes immigrantes est de présenter les données pour des cohortes de cinq ans. Le calcul du taux de présence tient compte des mouvements de population interrégionaux. Effectué 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, il permet de tenir compte d'une durée de séjour minimale de 13 mois pour les arrivées les plus récentes, et d'un maximum de 72 mois (six ans) pour les autres immigrants admis.

Ainsi, le taux de présence au Québec en janvier 2007 pour la cohorte la plus récente (2001-2005) est demeuré similaire à celui de la cohorte précédente (2000-2004) : 83 %. Ces taux s'élevaient à 82 % pour la cohorte de 1999-2003, à 81 % pour 1998-2002 et à 79 % pour 1997-2001.

Pour ce qui est de la répartition entre la région métropolitaine de Montréal (RMM) et les autres régions, on observe que parmi les immigrants admis au Québec de 1996 à 2000, 17 239 résidaient hors de la RMM en janvier 2002. Ce nombre est en constante augmentation. Ainsi, parmi les immigrants admis de 2001 à 2005, ce sont 29 325 qui résidaient hors de la RMM en janvier 2007. Non seulement s'agit-il d'une augmentation de 70 % en nombre absolu mais la proportion d'immigrants résidant hors de la RMM sur le total des immigrants admis est passée de 16,4 % en janvier 2002 à 17,8 % en janvier 2007 ainsi qu'on peut le voir au tableau 13. Cette augmentation de la proportion d'immigrants en région est constante et encourageante.

**Tableau 13**

Nombre et proportion des immigrants admis résidant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal<sup>57</sup> 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, dans les cohortes de cinq ans de personnes immigrantes admises depuis 1996

Année d'admission	Résidant hors RMM	Résidant au Québec*	Proportion résidant hors RMM	
	N <sup>bre</sup>	N <sup>bre</sup>		%
1996 à 2000	17 239	104 937	En janvier 2002	16,4
1997 à 2001	19 829	117 187	En janvier 2003	16,9
1998 à 2002	21 774	127 811	En janvier 2004	17,0
1999 à 2003	24 610	140 554	En janvier 2005	17,5
2000 à 2004	27 722	156 495	En janvier 2006	17,7
2001 à 2005	29 325	165 133	En janvier 2007	17,8

\* Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

Le tableau 14 illustre la répartition du nombre de personnes immigrantes admises en 2005 et présentes au Québec en janvier 2007 selon la région de résidence. Le tableau présente aussi la même information pour la cohorte de personnes immigrantes admises entre 2001 et 2005.

<sup>57</sup> La région métropolitaine de Montréal (RMM) comprend le territoire des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.

**Tableau 14**  
**Population immigrante admise en 2005 et selon la cohorte 2001-2005 et présente au Québec en janvier 2007 selon la région de résidence**

Région de résidence	2005		Entre 2001 et 2005	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Régions hors de la Région métropolitaine de Montréal (RMM)				
Bas-Saint-Laurent	92	0,3	442	0,3
Saguenay—Lac-Saint-Jean	98	0,3	661	0,4
Capitale-Nationale	1 667	4,6	7 100	4,2
Mauricie	247	0,7	1 106	0,7
Estrie	714	2,0	3 377	2,0
Outaouais	779	2,1	3 849	2,3
Abitibi-Témiscamingue	17	0,0	196	0,1
Côte-Nord	18	0,0	141	0,1
Nord-du-Québec	15	0,0	70	0,0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	21	0,1	95	0,1
Chaudière-Appalaches	179	0,5	777	0,5
Lanaudière	231	0,6	1 804	1,1
Laurentides	535	1,5	3 012	1,8
Montréal Est*	623	1,7	3 227	1,9
Montréal Ouest*	309	0,9	2 280	1,4
Centre-du-Québec	293	0,8	1 188	0,7
Total, régions hors de la RMM	5 838	16,1	29 325	17,4
Région métropolitaine de Montréal (RMM)				
Montréal	26 380	72,6	116 633	69,2
Laval	1 584	4,4	9 185	5,4
Longueuil (agglomération)*	2 209	5,6	9 900	5,9
Total, RMM	29 993	82,6	135 808	80,5
Non déterminée	494	1,4	3 504	2,1
<b>Total</b>	<b>36 325</b>	<b>100,0</b>	<b>168 637</b>	<b>100,0</b>

\* Territoire de la conférence régionale des élus.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

## Deuxième enjeu

### L'amélioration de la qualité des services et la modernisation de l'État

#### Orientation 5

#### Moderniser la prestation des services et offrir un milieu de travail mobilisateur

Cette orientation vise à offrir, au meilleur coût, des services de qualité accessibles qui répondent aux attentes et aux besoins de la clientèle du Ministère. La prestation électronique de services, en particulier la refonte des sites Web ministériels, la mise en ligne d'un répertoire et de plusieurs outils de formation pour l'apprentissage du français ainsi qu'une version interactive d'*Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration* permettra d'offrir un meilleur service à la clientèle.

L'amélioration de la qualité des services passe également par la prise en compte des attentes et de la satisfaction de la clientèle et par l'évaluation des interventions du Ministère. Comme le Ministère mise sur un élargissement de l'action en partenariat, l'efficacité des ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires s'appuiera sur un renforcement de l'imputabilité, notamment au moyen d'indicateurs de gestion précisant les résultats attendus et facilitant l'évaluation de programme. Par ailleurs, le Ministère veut s'assurer que son organisation soit un milieu de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires. Le Ministère vise également à intensifier ses efforts dans la préparation de la relève et le transfert d'expertise.

#### Objectif 5.1

Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne

##### Indicateur 5.1.1

Nombre de nouveaux services en ligne accessibles	
Cible	Refonte des sites Web ministériels
Résultat	Objectif atteint (voir ci-dessous)
Résultats antérieurs	2005-2006
	<i>Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration</i>

En 2006-2007, le Ministère a procédé à une refonte en profondeur de ses sites Web ministériels.



En mai 2006, le Ministère a mis en ligne le nouveau site Immigration-Québec<sup>58</sup>. Il propose une navigation repensée pour faciliter le repérage de l'information et des parcours clairs pour accompagner les personnes immigrantes dans leur projet d'immigration. Outil d'accompagnement, le site présente dans ses parcours l'ensemble des démarches à réaliser pour immigrer au Québec (travailleurs ou gens d'affaires), y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de sa

famille ou un réfugié. Il offre également une application pour apprendre le français en ligne et une section pour les employeurs qui veulent embaucher un travailleur étranger.

<sup>58</sup> L'adresse du site Immigration-Québec est la suivante : [<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/>].

En juin 2006, le Ministère a mis en ligne le nouveau site Québec interculturel<sup>59</sup> et son nouveau site ministériel<sup>60</sup>.

Dans le site Québec interculturel, le grand public intéressé par les questions de rapprochement interculturel, de lutte contre le racisme et de diversité ethnoculturelle peut obtenir de l'information à jour sur ces questions et sur les événements marquants du monde interculturel, sur les prix et distinctions accordés ainsi que les différents concours. De leur côté, les organismes, les institutions et les employeurs peuvent trouver dans ce site de l'information sur les programmes et services en matière de rapprochement interculturel et de gestion de la diversité.

Dans le site ministériel, tout internaute peut obtenir de l'information sur la ministre, le Ministère, sa mission, ses orientations, ses programmes et sur les actualités ministérielles, notamment la tenue de divers événements organisés ou financés par le Ministère. Il donne aussi accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

La révision de ces deux sites a terminé la refonte majeure des sites Web du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

#### Indicateur 5.1.2

Nombre de visites et de transactions dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)

Cible	s. o.
<b>Résultats</b>	<b>Voir tableau 15</b>
Résultats antérieurs	Voir tableau 15

Le tableau 15 présente l'achalandage des trois sites Internet ministériels au cours des deux dernières années.

Le total des visites, toutes pages et langues confondues, a augmenté de 22 % en 2006-2007, comparativement à 2005-2006.

<sup>59</sup> L'adresse du site Internet Québec interculturel est la suivante : [http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca].

<sup>60</sup> L'adresse du site Internet ministériel est la suivante : [http://www.micc.gouv.qc.ca].

Tableau 15  
Achalandage des sites Web ministériels, 2006-2007 et 2005-2006

Sites Web et type d'utilisation	2006-2007	2005-2006
<b>Consultations</b>		
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca		
– Visites dans le site (toutes pages et langues confondues) incluant notamment :	4 906 418	3 943 771
<i>Visites des pages d'accueil<sup>1</sup> (2 505 989 en 2006-2007 et 1 727 270 en 2005-2006)</i>		
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca		
– Visites dans le site (toutes pages et langues confondues) <sup>2</sup>	103 658	s. o.
www.micc.gouv.qc.ca		
– Visites dans le site (toutes pages et langues confondues)	738 563	748 976
<b>Total des visites dans les sites ministériels (toutes pages et langues confondues)</b>	<b>5 748 639</b>	<b>4 692 747</b>
<b>Téléchargements</b>		
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca		
– <i>Apprendre le Québec– Guide pour réussir mon intégration<sup>3</sup></i>	22 613*	110 420
– Demandes de certificats de sélection du Québec		
✓ Travailleurs permanents et gens d'affaires <sup>4</sup>	143 770*	734 101
✓ Regroupement familial <sup>5</sup>	11 527*	39 585
– Demandes de certificats d'acceptation du Québec <sup>6</sup>		
✓ Étudiants internationaux	33 269*	261 149
✓ Travailleurs temporaires	17 067*	72 797
– Demandes d'admission aux cours de français à temps complet et à l'aide financière <sup>7</sup>	9 682*	26 170
– Demandes d'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec <sup>8</sup>	11 537*	49 261
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca		
– Préinscription au Concours jeunes scénaristes	328	666
<b>Total des téléchargements</b>	<b>249 793*</b>	<b>1 294 149</b>
<b>Services en ligne</b>		
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca		
– Évaluation préliminaire d'immigration <sup>9</sup>	388 151	405 836
– Page d'information pour l'inscription aux séances d'information sur le Québec à l'étranger <sup>10</sup>	323 266	298 398
– Banque d'exercices en français (niveau débutant, intermédiaire ou avancé)	72 509	38 949
<b>Total des services en ligne</b>	<b>783 926</b>	<b>743 183</b>

<sup>1</sup> Visites en français, en anglais et en espagnol.

<sup>2</sup> Visites cumulées à partir d'août 2006.

<sup>3</sup> Téléchargement des versions statique et dynamique (français, anglais et espagnol).

<sup>4</sup> Téléchargement de la version statique (français, anglais et espagnol).

<sup>5</sup> Téléchargement de la version statique (français et anglais).

<sup>6</sup> Téléchargement des versions statique et dynamique (français et anglais).

<sup>7</sup> Téléchargement des versions statique et dynamique (français, anglais et espagnol).

<sup>8</sup> Téléchargement de la version statique (français et anglais).

<sup>9</sup> Visites en français, en anglais et en espagnol.

<sup>10</sup> Nombre de visites dans les pages d'inscription des sites Internet des bureaux d'immigration du Québec à Buenos Aires, Paris, Mexico et Vienne (toutes langues confondues).

\* En novembre 2006, un nouveau procédé technique a été mis en place pour obtenir des données plus précises pour les PDF statiques et les PDF dynamiques du site www.immigration-quebec.gouv.qc.ca. Ainsi, les données fournies par le logiciel sont plus exactes et ne sont plus doublées ou triplées, comme c'était le cas auparavant. Les données pour le téléchargement des PDF d'avant novembre ont été retirées. Ce tableau présente les résultats de novembre 2006 à mars 2007.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des affaires publiques et des communications.

**Objectif 5.2**

S'assurer que les programmes et les services du Ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle

**Indicateur 5.2.1**

Adoption, en 2005, d'un plan triennal d'évaluation de programme et d'un plan triennal de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle et degré de réalisation de ces plans

Cibles	Degré de réalisation du plan triennal d'évaluation de programme et adoption d'un plan annuel de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle
--------	---

Résultats	Objectif atteint partiellement (voir ci-dessous)
-----------	--

**L'évaluation de programme**

L'évaluation de programme soutient la prise de décision ministérielle en livrant de l'information sur la pertinence, l'efficacité, l'efficience ou l'impact d'une politique, d'un programme, d'un processus ou d'un projet.

En mars 2006, le Ministère a adopté un plan triennal d'évaluation de programme pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009. Ce plan comporte sept projets. Il est révisé chaque année afin de l'adapter aux priorités ministérielles. En plus de répondre aux besoins des gestionnaires en livrant de l'information essentielle, l'application du plan triennal contribuera à mieux répondre aux besoins de la clientèle du Ministère.

Au cours de l'exercice 2006-2007, deux évaluations de programme ont été amorcées. La première vise à mesurer l'impact et les retombées du programme « ÉduQuébec-Régions » pour accroître la présence d'étudiants internationaux dans les régions suivantes : l'Abitibi-Témiscamingue, le Bas-Saint-Laurent, la Mauricie, l'Outaouais et le Saguenay—Lac-Saint-Jean. La seconde porte sur les résultats du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi adopté en mai 2005. Ce programme incite les petites et moyennes entreprises du Québec à embaucher des personnes immigrantes et issues des minorités visibles et à faciliter leur insertion professionnelle. En collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui administre ce programme, le Ministère a élaboré le cadre d'évaluation et les travaux seront réalisés en 2007-2008.

**La mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle**

Du 17 mars au 21 avril 2006, le Ministère a mené, en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du trésor, une enquête téléphonique<sup>61</sup> auprès de 450 nouveaux arrivants qui ont participé aux séances d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec entre août 2005 et janvier 2006.

La séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec s'adresse aux nouveaux arrivants francophones âgés de plus de 18 ans et qui sont résidents permanents. La séance est offerte gratuitement dans la région de Montréal par deux partenaires du Ministère : le Centre Génération Emploi (secteur Nord) et la Fondation Ressources-Jeunesse (secteur Sud). La durée totale de la séance est de 16 heures réparties en quatre demi-journées consécutives.

<sup>61</sup> Enquête téléphonique réalisée par Léger Marketing auprès d'un échantillon aléatoire de 450 répondants francophones. Le taux de réponse est de 72 % et la marge d'erreur de  $\pm 4$  %, et ce, 19 fois sur 20.

Le rapport d'enquête, déposé en juin 2006, révèle que 62 % des répondants accordent une note moyenne entre 6 et 7 sur 7<sup>62</sup> et sont très satisfaits de la séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec. La plupart des différentes dimensions de qualité évaluées pour ce service récoltent un niveau de satisfaction élevé. Les aspects du service les mieux perçus par les répondants sont le respect, la simplicité des démarches, la clarté du langage et la fiabilité de l'information. Toutefois, selon les répondants, certaines dimensions restent perfectibles, notamment celles associées aux heures et à l'accessibilité du service. Pour le Ministère et ses partenaires, ces aspects sont considérés comme des priorités d'amélioration.

Le Ministère a fait le choix d'élaborer un plan annuel de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle plutôt que le plan triennal initialement prévu. Il a procédé aux consultations à cet effet de janvier à mars 2007. Ce premier plan annuel couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008 et prévoit la réalisation d'au moins trois enquêtes.

---

<sup>62</sup> Selon la méthodologie utilisée pour cette enquête et sur une échelle allant de 1 à 7, la note 1 signifie « tout à fait insatisfait » et la note 7 signifie « tout à fait satisfait ».



**Objectif 5.3**

Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires

**Indicateur 5.3.1**

Adoption, en 2005, de nouvelles lignes directrices et de nouvelles pratiques de reddition de comptes dans le cadre des ententes

Cible	Adoption des lignes directrices et des nouvelles pratiques en 2005
Résultat	Objectif atteint partiellement

**En matière d'intégration des nouveaux arrivants**

L'adoption du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) nécessite la mise en place d'un nouveau mode de reddition de comptes afin de refléter la nouvelle approche d'accompagnement personnalisé. Dans la foulée de l'entente intervenue en décembre 2006 avec les représentants des organismes d'accompagnement des nouveaux arrivants, des discussions sont en cours afin de définir un mode de reddition de comptes qui satisfasse les besoins du Ministère et tienne compte des préoccupations des organismes. Tous les organismes du PANA qui offrent des services d'accompagnement personnalisé sont visés. Les autres services fournis par les organismes ne sont pas touchés. Les renseignements qui seront recueillis serviront à vérifier si le programme répond aux besoins de la clientèle en permettant des analyses sur le cheminement de la clientèle et le recours aux services. Ces données permettront d'adapter les services afin d'accélérer le processus d'intégration. Elles contribueront à promouvoir le programme en présentant des résultats concrets et en faisant ressortir les défis que doivent relever les nouveaux arrivants.

En ce qui concerne les ententes de régionalisation que le Ministère a conclues avec des conférences régionales des élus ou des municipalités, de nouveaux mécanismes de reddition de comptes ont été mis en place en 2006-2007. Ces nouvelles ententes préservent l'autonomie régionale et locale et confient directement aux partenaires la responsabilité et la gestion des fonds alloués par le Ministère et l'application des normes des programmes concernés. Elles permettent la prise de décision au niveau régional ou local quant aux activités ou projets à mettre en place et quant à leur financement. Les ententes s'appuient sur la création d'un comité de gestion de l'entente réunissant les bailleurs de fonds, qui préside aux travaux et aux décisions prises dans le cadre des ententes et en assure le suivi. Des rapports d'étape et des rapports annuels font également partie des mécanismes de reddition de comptes prévus dans ces ententes.

**En matière de francisation des personnes immigrantes**

Depuis 2005-2006, un mécanisme de reddition de comptes a été implanté auprès des partenaires offrant des cours à temps complet sous forme d'un questionnaire. En 2006-2007, ce mécanisme de reddition de comptes a également été implanté auprès de 48 partenaires offrant des cours à temps partiel.

**Lignes directrices à venir**

L'élaboration de nouvelles lignes directrices à l'intention des partenaires institutionnels et communautaires qui offrent des services à la clientèle s'impose, dans une optique de cohérence et de transparence. Les réflexions et travaux ont été amorcés en 2006-2007 en vue d'élaborer un plan de travail qui inclura plusieurs étapes, notamment l'examen des meilleures pratiques, la consultation avec d'autres ministères et organismes ainsi que l'analyse des rapports du Vérificateur général du Québec et l'analyse des projets pilotes du Ministère dans le cadre du PANA.

**Objectif 5.4**

Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels

**Indicateur 5.4.1**

Degré de réalisation du *Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008*

Cible	Degré de réalisation des mesures d'accompagnement
Résultat	Mesures réalisées en grande partie (voir ci-dessous)

En continuité avec la réorganisation de la haute direction amorcée en octobre 2005 et afin de mieux servir la clientèle, une nouvelle structure administrative (plan organisationnel) est entrée en vigueur le 5 février 2007 dans le secteur de l'Immigration et de la Francisation et dans celui de l'Intégration. Une importance accrue est désormais accordée aux activités de promotion, que ce soit en matière d'immigration, de francisation ou de gestion de la diversité.

Afin de faciliter la mise en œuvre de cette réorganisation, des rencontres d'information se sont tenues avec la haute direction, les gestionnaires et l'ensemble du personnel. Des documents d'information soutenant la mise en œuvre de ce nouveau plan organisationnel ont été élaborés et présentés aux gestionnaires et à l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, un colloque réunissant les gestionnaires du Ministère a été organisé en vue notamment de planifier un projet mobilisateur pour l'ensemble du personnel.

Des activités d'accompagnement ont été conçues et mises en place afin d'aider les gestionnaires à revoir certains processus de travail et à faciliter la mise en œuvre des différentes étapes d'implantation de projets.

Au cours de l'exercice 2006-2007, un comité directeur responsable de la gestion interne de la diversité a été mis en place. Les travaux de ce comité ont conduit à l'élaboration d'une approche de la gestion interne de la diversité et d'une stratégie d'implantation au Ministère. La mise en œuvre s'effectuera au cours de l'année 2007-2008.

**Objectif 5.5**

Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État

**Indicateur 5.5.1**

Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008

Cible	Adoption de la vision prospective en mai 2005
-------	---

Résultats	Objectif atteint (voir ci-dessous)
-----------	------------------------------------

Le départ à la retraite prévu d'un grand nombre d'employés du Ministère au cours des dix prochaines années nécessite des stratégies novatrices pour assurer l'embauche de personnel, la rétention des employés en place et le transfert des connaissances. Le maintien de l'expertise unique du Ministère et de son personnel en matière d'immigration, de francisation, d'intégration et de relations interculturelles est un enjeu majeur pour le Québec.

Le Ministère procède annuellement à un exercice de gestion prévisionnelle de sa main-d'œuvre en lien avec le *Plan de modernisation 2004-2007* de l'État. En avril 2005, un rapport préliminaire sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a été préparé avec la participation de tous les gestionnaires. Cette démarche a permis de cibler les zones de fragilité de l'organisation et d'orienter les stratégies d'intervention en gestion des ressources humaines afin d'assurer la relève et de maintenir l'expertise.

Le *Plan ministériel de main-d'œuvre 2005-2008*, mis à jour en décembre 2006, vient également souligner l'importance des cibles de rajeunissement pour le renouvellement de la main-d'œuvre du Ministère. Pour répondre à ces défis, certaines actions ont été réalisées au cours de l'exercice 2006-2007, dont :

- le recrutement de personnel dans les unités administratives les plus vulnérables, notamment les postes de conseillers en affaires internationales, considérés stratégiques pour l'atteinte des objectifs d'immigration;
- la participation au programme de parrainage pour les groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones);
- la tenue à l'interne de concours de promotion pour les classes d'emploi d'encadrement.

**Indicateur 5.5.2**

Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution des effectifs à temps complet

Cible	Diminution de l'effectif à temps complet
-------	--

Résultats	Diminution de 1,7 % des postes réguliers autorisés
-----------	--

Pour l'année 2006-2007, les postes réguliers du Ministère, autorisés par le Secrétariat du Conseil du trésor, ont été réduits de 1,7 %.

Le Ministère a effectué une gestion serrée de la dotation des postes vacants pour atteindre ce résultat. Les efforts de rationalisation du Ministère se sont concrétisés par une réduction importante des ressources dans les directions de soutien au cours des deux dernières années, et ce, afin de préserver les unités du Ministère dédiées à la prestation des services à la clientèle.

## 2.2 Les résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens*

À la suite d'une vaste consultation du personnel tenue à l'été et à l'automne 2005, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a rendu publique, le 12 avril 2006, une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*<sup>63</sup> sur le thème « Des gens à votre service ».



En lien avec les orientations de la Loi sur l'administration publique, les engagements contenus dans cette deuxième déclaration de services témoignent de la volonté du personnel du Ministère d'offrir à sa clientèle des services personnalisés jour après jour.

La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère précise la vision, la mission, les valeurs (compétence, équité, intégrité,

loyauté, ouverture, respect, sens du service) et les principaux services offerts à la clientèle en matière d'immigration, d'intégration des nouveaux arrivants, de francisation et de relations interculturelles.

Elle contient également sept nouveaux engagements qualitatifs : la courtoisie, l'accessibilité, l'empressement, la transparence, la simplicité, la confidentialité et des services qui répondent aux attentes et aux besoins de la clientèle.

On y retrouve aussi 18 engagements spécifiques, dont huit nouveaux, quant aux délais de réponse et de traitement des demandes et des services, exprimés en jours ouvrables, de même que les modalités de traitement des plaintes au Bureau de l'amélioration de la qualité.

Pratique et sur une seule page, la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* est disponible dans les présentoirs de tous les points de service du Ministère, c'est-à-dire les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (BIQ), les services Immigration-Québec (SIQ) et les centres de services spécialisés. Elle est également disponible à la page d'accueil du site Internet ministériel en français, en anglais et en espagnol.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007, la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* a été distribuée à 15 000 exemplaires et consultée à 15 175 reprises dans le site Web du Ministère.

Les tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2007 sont présentés à l'annexe VI.

<sup>63</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Déclaration de services aux citoyens*, [En ligne], juin 2007, [http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html].

## Les renseignements généraux

Le Ministère offre à la clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur les différents programmes et services ou sur l'état d'avancement d'une demande ou d'un dossier en particulier. Des capsules d'information automatisées et mises à jour régulièrement sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 (français, anglais et espagnol).

Les demandes de renseignements par téléphone et par courrier sont traitées, en majorité, par les préposés aux renseignements du centre d'appels à Montréal (514 864-9191); les services de ces préposés sont également accessibles sans frais pour la clientèle partout ailleurs au Québec (1 877 864-9191). À l'extérieur de Montréal, les services Immigration-Québec offrent également des services téléphoniques.

Les demandes de renseignements par courriel sont traitées par les préposés à l'accueil du Ministère à l'aéroport international Montréal-Trudeau.

Les demandes de renseignements adressées à l'étranger sont traitées par les bureaux d'immigration du Québec à Buenos Aires, Damas, Hong Kong, Mexico, Paris et Vienne. Les demandes de renseignements téléphoniques adressées à l'étranger sont traitées, soit par les six bureaux d'immigration du Québec à l'étranger, soit par le centre d'appels de Montréal qui répond notamment, durant l'été, aux nombreuses demandes des étudiants internationaux qui veulent s'inscrire dans un établissement d'enseignement québécois.

Demande de renseignements		2006-2007		2005-2006	
Engagements et délais		Demandes traitées	Degré d'atteinte	Demandes traitées	Degré d'atteinte
Téléphone	3 minutes <sup>64</sup>	152 379	62,0 %	147 492	58,0 % <sup>65</sup>
Courrier	10 jours	360	100,0 %	357	73,0 %
Courriel	10 jours	17 054	84,6 %	20 469	86,3 % <sup>66</sup>

Les préposés du centre d'appels de Montréal ont répondu à 152 379 demandes de renseignements par téléphone en 2006-2007, comparativement à 147 492 demandes en 2005-2006. Le délai de réponse de trois minutes prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens* a été respecté dans une proportion de 62,0 %. Le délai moyen d'attente a été de 2 minutes 34 secondes. Il faut préciser que 26 999 appels (9,0 %) ont été abandonnés par les demandeurs et que le nombre d'appels détournés faute de lignes libres s'est élevé à 110 564 (38,0 %).

En 2006-2007, les demandes de renseignements téléphoniques ont majoritairement (67 %) porté sur les sujets suivants :

- L'obtention d'un certificat d'acceptation du Québec pour étude
- Une demande d'engagement de parrainage familial ou collectif
- La délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*
- L'inscription aux cours de français à temps complet et à temps partiel
- Le processus d'immigration et de sélection du Québec

<sup>64</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006. Avant cette date, l'engagement était de deux minutes.

<sup>65</sup> L'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* en vigueur en 2005-2006 était de deux minutes. Le délai moyen d'attente a été de 2 minutes 43 secondes. En 2005-2006, le taux d'appels abandonnés a été de 15,0 % et le taux d'appels rejetés, de 46,0 %.

<sup>66</sup> Il s'agit d'une estimation. Le système en place ne permet pas de retracer la totalité des courriels traités.

Pour améliorer la qualité du service au centre d'appels, le Ministère a procédé, d'avril 2006 à mars 2007, à une enquête afin de mieux connaître le type, le nombre et la durée moyenne des appels téléphoniques reçus et traités par les préposés aux renseignements, de même que les périodes d'affluence. Près de 17 000 demandes de renseignements téléphoniques traitées par le Ministère ont été recensées. Ces travaux ont notamment permis de mieux distinguer la part des demandes associées aux renseignements de première ligne des autres types de renseignements et la répartition des appels par programmes offerts par le Ministère en vue d'améliorer la qualité des renseignements, en collaboration avec les directions concernées.

Des capsules d'information téléphoniques automatisées et mises à jour régulièrement sont aussi disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 en français, en anglais et en espagnol (514 864-9292). En 2006-2007, 49 717 personnes ont eu recours à ce service, comparativement à 57 768 en 2005-2006.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courriel, les préposés du Ministère ont traité 17 054 demandes en 2006-2007, comparativement à 20 469 demandes en 2005-2006, ce qui représente une réduction de 17,0 %. À la suite de tests de repérage effectués à partir d'un échantillonnage de 350 demandes de renseignements, le Ministère estime que 84,6 % des 17 054 demandes ont reçu une réponse dans un délai de dix jours ouvrables<sup>67</sup>. Le délai moyen de traitement des demandes a considérablement augmenté au deuxième trimestre en raison de l'Opération Liban et de l'accueil de 4 058 étudiants internationaux.

Les résultats des services Immigration-Québec hors de Montréal et des bureaux d'Immigration du Québec à l'étranger ne sont pas disponibles puisque ceux-ci ne disposent pas d'un système permettant d'obtenir de l'information sur la performance de leurs services de renseignements.

## L'immigration

### Les demandes d'immigration permanente de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

Chaque année, le Ministère recrute et sélectionne des milliers de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires de même que leur conjoint et leurs enfants à charge, en fonction des besoins et de la capacité d'accueil du Québec.

Le candidat à l'immigration peut évaluer gratuitement en ligne ses chances d'être sélectionné par le Québec avec l'*Évaluation préliminaire d'immigration*<sup>68</sup>. Il est invité à présenter sa demande au bureau d'immigration du Québec à l'étranger qui couvre son territoire ou, dans certains cas, directement au Ministère. En fonction de la grille de sélection et du *Guide des procédures d'immigration*<sup>69</sup>, le Ministère délivre, si la demande est accueillie favorablement, un certificat de sélection du Québec, document officiel d'immigration.

Dans les 30 jours de la réception d'une demande, le Ministère s'engage à envoyer un accusé de réception, ce qu'il a réalisé dans 61,0 % des demandes en 2006-2007.

Si la demande d'immigration ne comporte pas tous les documents requis, le candidat dispose d'un délai de 30 jours pour fournir les documents demandés, et ce, à partir de la date de l'accusé de réception.

---

<sup>67</sup> Les résultats trimestriels sont les suivants : 1<sup>er</sup> trimestre : 99,0 %, 2<sup>e</sup> : 64,0 %, 3<sup>e</sup> : 74,0 %, 4<sup>e</sup> : 100,0 %.

<sup>68</sup> Pour faire une demande d'*Évaluation préliminaire d'immigration* en ligne : [<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/travailleurs-permanents/epi.html>].

<sup>69</sup> Pour accéder en ligne au *Guide des procédures d'immigration* : [<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/home.php>].

Demande d'immigration permanente (travailleurs qualifiés et gens d'affaires)					
Engagements et délais		2006-2007		2005-2006	
		Demandes reçues	Degré d'atteinte	Demandes reçues	Degré d'atteinte
Accusé de réception	30 jours <sup>70</sup>	23 554	61,0 %	s. o.	s. o.
		Décisions rendues	Degré d'atteinte	Décisions rendues	Degré d'atteinte
Décision sur une demande faisant l'objet d'une intention de refus, suivant la réception des documents demandés	90 jours <sup>71</sup>	n. d. <sup>72</sup>	n.d.	s. o.	s. o.

### Le parrainage familial

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie du regroupement familial. Le garant doit alors s'engager devant le gouvernement du Québec à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement. Les demandes de parrainage familial ne font pas l'objet d'une évaluation des capacités financières du garant dans les cas où l'engagement est souscrit en faveur du conjoint ou des enfants à charge.

Le processus québécois d'examen des demandes d'engagement est amorcé une fois la recevabilité du parrainage établie par Citoyenneté et Immigration Canada et le formulaire de demande de parrainage transmis au Ministère. Le Ministère achemine ensuite au client une trousse qui comprend notamment le *Guide du parrain*, le *Guide du parrainé*, une demande de certificat de sélection et un formulaire de demande d'engagement. Le certificat de sélection du Québec est délivré dès que l'engagement est accepté.

### Décision concernant un parrainage familial

Engagements et délais		2006-2007		2005-2006	
		Décisions rendues	Degré d'atteinte	Décisions rendues	Degré d'atteinte
Sans évaluation financière	20 jours	8 256	95,0 %	10 286	77,5 %
Avec évaluation financière	40 jours	846	84,8 % <sup>73</sup>	494	73,0 %

La proportion de décisions rendues dans les délais fixés par la déclaration de services est de 95,0 % pour les dossiers sans évaluation financière et de 84,8 % pour les dossiers avec évaluation financière. La hausse importante du degré d'atteinte des cibles est attribuable notamment aux améliorations apportées au processus de travail.

<sup>70</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006. Le délai de traitement est calculé en jours civils.

<sup>71</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006.

<sup>72</sup> Des travaux sont en cours afin de mettre en place une application informatique permettant la reddition de comptes à l'égard de cet engagement.

<sup>73</sup> Le résultat 2006-2007 ne peut être comparé à celui de l'année précédente puisqu'une révision complète du programme d'extraction des données informatiques a été effectué afin de corriger les lacunes et permettre une meilleure reddition de comptes.

En 2006-2007, 9 102 demandes de parrainage familial ont fait l'objet d'une décision, ce qui représente 15,6 % de moins qu'en 2005-2006. La hausse du nombre de dossiers avec évaluation financière (42,0 %) résulte de l'augmentation des objectifs d'admission de Citoyenneté et Immigration Canada pour les ascendants parrainés.

### Le parrainage collectif de réfugiés

En 2006-2007, le Ministère a traité et rendu des décisions sur 440 demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 401 en 2005-2006.

#### Décision concernant une demande de parrainage collectif

Engagements et délais		2006-2007		2005-2006	
		Décisions rendues	Degré d'atteinte	Décisions rendues	Degré d'atteinte
Avec entente-cadre	5 jours	149	97,9 %	81	93,8 %
Sans entente-cadre	10 jours	291	90,4 %	320	82,8 %

Au cours de l'exercice, 97,9 % des demandes avec entente-cadre et 90,4 % des demandes sans entente-cadre ont été traitées dans le délai imparti à la déclaration de services, ce qui constitue, dans les deux cas, une amélioration par rapport à l'année précédente.

### La validation d'une offre d'emploi

La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsqu'aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. La validation d'une offre d'emploi assuré ou temporaire requiert une attention particulière considérant le caractère des emplois à pourvoir et la nécessité de ne pas porter préjudice aux travailleurs locaux. En vertu de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, le Ministère procède notamment à des vérifications portant sur les efforts de recrutement effectués au Québec par les employeurs.

#### Validation d'une offre d'emploi

Engagements et délais		2006-2007		2005-2006	
		Demandes traitées	Degré d'atteinte	Demandes traitées	Degré d'atteinte
Offre d'emploi temporaire	5 jours	7 818	87,0 % <sup>74</sup>	7 998	78,7 % <sup>75</sup>
Offre d'emploi assuré	10 jours	234	87,2 % <sup>76</sup>	316	81,3 % <sup>77</sup>
Délivrance d'un certificat de sélection du Québec à un candidat visé par une offre d'emploi assuré	65 jours <sup>78</sup>	143	78,2 %	186	40,0 %

<sup>74</sup> Le système informatique actuel permet de calculer le délai de traitement à partir de la date d'ouverture du dossier par le Ministère et non à partir de la date de réception de la demande.

<sup>75</sup> Voir note 74 ci-dessus.

<sup>76</sup> Voir note 74 ci-dessus.

<sup>77</sup> Voir note 74 ci-dessus.

<sup>78</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006.



En 2006-2007, 87,0 % des 7 818 demandes d'offres d'emplois temporaires ont été traitées dans le délai de 5 jours prévu à la déclaration de services, soit 8,3 points de pourcentage de plus que l'année 2005-2006. Ces offres d'emplois temporaires incluent celles des travailleurs agricoles saisonniers, principalement en provenance du Mexique, des Antilles et du Guatemala, ainsi que des aides familiales.

Toujours en 2006-2007, 87,2 % des demandes d'offres d'emplois assurés, qui visent une immigration permanente, ont été validées dans le délai prévu de 10 jours, par rapport à 81,3 % en 2005-2006.

Enfin, 78,2 % des demandes de délivrance d'un certificat de sélection du Québec à un candidat visé par une offre d'emploi assuré ont été traitées à l'intérieur de l'engagement de 65 jours ouvrables prévu à la déclaration de services. Les résultats pour l'exercice 2006-2007 ne peuvent être comparés à ceux de l'année antérieure parce que des délais non imputables au Ministère ont été comptabilisés.

## L'intégration des nouveaux arrivants

### L'accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau

Tous les jours, le Ministère accueille les nouveaux arrivants à l'aéroport international Montréal-Trudeau. À cette occasion, les agents d'accueil leur présentent les principaux services du Ministère et leur remettent la pochette d'information *Bienvenue au Québec*. S'ils sont résidents permanents, ils leur fixent un rendez-vous au service Immigration-Québec de leur territoire, pour une première entrevue d'accueil au Québec. Ils peuvent aussi évaluer avec eux leurs besoins immédiats (vêtements d'hiver, transport et hébergement). Le service est offert de 11 h à 0 h et permet de joindre la presque totalité des nouveaux arrivants. Lorsqu'un vol est retardé, les bureaux du Ministère demeurent ouverts au-delà des heures habituelles.

L'accueil à l'aéroport		2006-2007		2005-2006	
Engagement et délai		Personnes accueillies	Degré d'atteinte	Personnes accueillies	Degré d'atteinte
Accueil à l'aéroport	Tous les jours de 11 h à 0 h	30 424	100,0 %	34 141	100,0 %

En 2006-2007, excluant les ressortissants canadiens en provenance du Liban arrivés au Québec à l'été 2006, 30 424 personnes ont été accueillies par le Ministère à leur arrivée à l'aéroport Montréal-Trudeau, soit 23 875 résidents permanents, 5 909 résidents temporaires et 640 autres personnes, dont certaines personnes réfugiées en route vers une autre province.

En étroite collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Relations internationales, Services Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence des services frontaliers du Canada, les leaders de la communauté libanaise, la Croix-Rouge et une quinzaine d'organisations, le Ministère a participé, à l'été 2006, à l'opération spéciale visant à accueillir à l'aéroport Montréal-Trudeau, et notamment à l'hôtel Hilton Dorval, plus de 13 800 ressortissants canadiens en provenance du Liban. De ce nombre, plus de 5 470 personnes ont bénéficié d'une assistance pour des soins de santé, d'hébergement, de soutien alimentaire ou de transit vers une autre province canadienne.

### La première entrevue d'accueil au Québec

Dans les services Immigration-Québec, les nouveaux arrivants peuvent obtenir, sous forme d'une entrevue personnalisée pour les non-francophones ou d'une session de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés concernent, entre autres, les démarches pour obtenir la carte d'assurance maladie et le numéro d'assurance sociale, pour trouver un logement, pour obtenir un permis de conduire, les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services offerts par le Ministère ou par d'autres organismes.

#### Première entrevue d'accueil

Engagement et délai		2006-2007		2005-2006	
		Nombre	Degré d'atteinte	Nombre	Degré d'atteinte
Rendez-vous offerts	5 jours	14 778	88,1 % <sup>79</sup>	15 595	70,3 %

En 2006-2007, le Ministère a accordé 14 778 rendez-vous à une entrevue ou une session de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec. De ce nombre, 12 438 nouveaux arrivants se sont présentés à l'une ou l'autre des formules proposées. Un total de 13 021 rendez-vous ont été accordés dans le délai de cinq jours ouvrables, soit une proportion de 88,1 %, alors qu'en 2005-2006, celle-ci avait été de 70,3 %, pour un total de 11 038 rendez-vous accordés dans le délai.

La formation du personnel et la mise en place du nouveau service d'accompagnement personnalisé ayant progressé, les services Immigration-Québec ont pu répondre efficacement à la demande. Cependant, on constate une diminution de 5,8 % de la programmation de rendez-vous, soit 14 778 en 2006-2007, comparativement à 15 695 en 2005-2006. En ce qui concerne les personnes qui se sont présentées à leur rendez-vous, cela représente une diminution de 11,7 % par rapport à 2005-2006, alors que 14 080 personnes avaient bénéficié de ce service. Sur l'île de Montréal, 4 860 nouveaux arrivants ont participé à une entrevue d'accueil, comparativement à 5 951 en 2005-2006 et 4 600 personnes ont assisté à une session de groupe, comparativement à 4 663 en 2005-2006. Dans les autres régions du Québec, 2 978 personnes ont bénéficié de ce service, comparativement à 3 466 en 2005-2006.

Pour la clientèle des gens d'affaires, le Ministère offre des services d'accueil et d'accompagnement individuels (sur rendez-vous) ou en groupe (séminaires sur la conduite des affaires au Québec en français, anglais, mandarin, coréen et portugais).

Les conseillers du Centre de services aux gens d'affaires du Ministère donnent de l'information sur l'économie du Québec et la façon d'y faire des affaires et dirigent la clientèle vers des partenaires et des organismes en fonction de la nature de leurs projets. Les candidats qui ont des besoins d'information sur le logement, l'éducation ou d'autres sujets liés à leur intégration sont dirigés vers le service Immigration-Québec couvrant leur lieu de résidence.

<sup>79</sup> La méthode de calcul utilisée pour obtenir le total des rendez-vous offerts dans le délai de la *Déclaration de services aux citoyens* présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.

En 2006-2007, les conseillers ont traité 522 demandes, lesquelles se sont traduites par 486 rencontres-conseils. De ce nombre, on comptait 285 investisseurs provenant majoritairement de la Chine et du Moyen-Orient.

Le Ministère a également offert, en 2006-2007, trois séminaires sur la conduite des affaires au Québec (comparativement à 8 en 2005-2006) qui ont attiré 98 participants, dont la majorité était des entrepreneurs et 17,5 % des investisseurs.

### Séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec

Le Ministère organise, avec ses partenaires, des séances d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec à l'intention des nouveaux arrivants. D'une durée approximative de 16 heures, ces séances permettent de mieux comprendre le contexte socioéconomique du Québec (organisation politique, réalités culturelles et linguistiques, système d'éducation, etc.), le marché du travail au Québec (lois, règlements, normes du travail, salaires, fiscalité, organisation syndicale) et la préparation à une recherche d'emploi.

#### Séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec

Engagement et délai		2006-2007		2005-2006	
		Nombre	Degré d'atteinte	Nombre	Degré d'atteinte
Rendez-vous offerts	10 jours <sup>80</sup>	6 385	75,4 % <sup>81</sup>	6 046	73,0 %

Au cours de l'année 2006-2007, 3 993 nouveaux arrivants ont assisté à une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec, comparativement à 4 120 personnes en 2005-2006.

Le Ministère a accordé 6 385 rendez-vous à une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec. Un total de 4 814 rendez-vous ont été accordés dans le délai de dix jours à la déclaration de services, soit une proportion de 75,4 %, alors qu'en 2005-2006 elle avait été de 73,0 %.

<sup>80</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006.

<sup>81</sup> Voir note 79 à la page 68.

*L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* fournit aux personnes immigrantes, aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux autres organismes intéressés, dont certains ordres professionnels, de l'information sur les diplômes obtenus à l'extérieur du Québec en les comparant à des repères scolaires québécois.

*L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*

Engagement et délai		2006-2007		2005-2006	
		Évaluations délivrées	Degré d'atteinte	Évaluations délivrées	Degré d'atteinte
Délivrance d'une <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i>	45 jours	14 631	97,0 % <sup>82</sup>	14 104	97,0 % <sup>83</sup>

Au cours de l'année 2006-2007, 14 631 *Évaluations comparatives* ont été délivrées par le Ministère, comparativement à 14 104 en 2005-2006. Le Ministère estime qu'environ 97,0 % des demandes d'*Évaluation comparative* ont été traitées dans un délai de 45 jours ouvrables, tout comme en 2005-2006.

La délivrance d'une *Évaluation comparative* exige parfois l'obtention de renseignements de l'étranger sur les programmes d'études des différents systèmes d'éducation à différentes époques afin d'établir une comparaison équitable avec le système éducatif du Québec et la validation des documents scolaires présentés pour évaluation. Dans certains cas, le délai de traitement des dossiers par le Ministère est malheureusement tributaire du délai de réponse aux démarches effectuées auprès d'autorités à l'étranger.

<sup>82</sup> Le degré d'atteinte 2006-2007 a été mesuré pour 90 % des *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées.

<sup>83</sup> Le degré d'atteinte 2005-2006 a été mesuré pour 90 % des *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées.

### L'accompagnement auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation

Le Ministère accompagne, à leur demande, les candidats encore à l'étranger et les nouveaux arrivants établis au Québec dans leurs différentes démarches visant la reconnaissance des compétences par un ordre professionnel ou un autre organisme de réglementation.

Dans le cadre d'une entrevue individuelle ou de groupe, le Ministère aide notamment les candidats sélectionnés à se familiariser avec les conditions d'exercice de leur profession ou de leur métier, à préparer leur demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et à explorer certaines options pour faciliter leur intégration professionnelle.

Entrevue d'accompagnement					
Engagement et délai		2006-2007		2005-2006	
		Nombre	Degré d'atteinte	Nombre	Degré d'atteinte
Rendez-vous offerts	20 jours <sup>84</sup>	2 382	98,3 % <sup>85</sup>	s. o.	s. o.

Au cours de l'année 2006-2007, 1 645 nouveaux arrivants ont bénéficié d'un accompagnement du SIPMR, comparativement à 1 410 personnes en 2005-2006.

Le Ministère a accordé, en 2006-2007, 2 382 rendez-vous à un service d'accompagnement au SIPMR. Un total de 2 341 rendez-vous ont été accordés dans le délai de 20 jours ouvrables, soit une proportion de 98,3 %.

<sup>84</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006.

<sup>85</sup> Voir note 79 à la page 68.

## La francisation

Le Ministère offre des formules d'apprentissage du français souples et adaptées aux besoins et au profil des personnes immigrantes. Les cours sont donnés dans les cégeps, les universités, certains organismes communautaires et quelques commissions scolaires.

Ces cours, à temps complet ou à temps partiel, sont offerts gratuitement partout au Québec par les partenaires du Ministère. Un étudiant peut suivre une formation d'une durée totale de 1 800 heures (temps complet et temps partiel).

La personne qui désire suivre un cours de français est invitée à remplir et à retourner au Ministère une demande d'admission en francisation. À la réception de la demande, un agent détermine l'admissibilité de la personne immigrante. Il procède à son inscription dans un groupe ou, s'il n'y a pas de place immédiatement, inscrit son nom sur une liste d'attente.

L'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* porte sur l'accessibilité aux services et calcule le délai d'attente en nombre de jours ouvrables à partir de la date à laquelle l'immigrant a été admis à un cours de français jusqu'au début de celui-ci.

### La francisation à temps complet

Engagements et délais		2006-2007		2005-2006	
		N <sup>bre</sup> de nouveaux étudiants	Degré d'atteinte	N <sup>bre</sup> de nouveaux étudiants	Degré d'atteinte
Avis d'admissibilité à un cours de français à temps complet	20 jours <sup>86</sup>	n. d.	n. d.	s. o.	s. o.
Début des cours à compter de la date d'admissibilité	65 jours <sup>87</sup>	5 877	76,0 %	6 130	69,9 %

En 2006-2007, 9 748 personnes ont suivi des cours de français à temps complet, dont 5 877 nouveaux étudiants. Dans une proportion de 76,0 %, ces nouveaux étudiants ont bénéficié d'une formation dans les délais prévus à la déclaration de services (à l'intérieur de la période de 65 jours à compter de la date d'admissibilité), ce qui est supérieur à 2005-2006, où 69,9 % des étudiants avaient été servis dans les délais. Parmi les personnes n'ayant pas été servies dans le délai de 65 jours ouvrables, en 2006-2007, notons qu'une forte proportion d'entre elles (73,3 %) ont été servies entre 66 et 100 jours suivant leur admission.

En nombre de jours, le délai moyen a été de 45 jours ouvrables, soit 44 jours à Montréal et 47 jours dans les autres régions.

La nouvelle déclaration de services a introduit un nouvel engagement pour la francisation, soit de faire parvenir un avis d'admissibilité aux candidats en francisation à temps complet en 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de leur demande d'admission. Une révision des processus en francisation au cours de l'année 2006-2007 a permis d'élaborer des moyens permettant de calculer ce nouveau délai. Ces nouveaux processus seront mis en œuvre en 2007-2008 et les premiers résultats seront disponibles à la fin de l'exercice 2007-2008.

<sup>86</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006.

<sup>87</sup> Nouvel engagement entré en vigueur le 12 avril 2006.

## Le Bureau de l'amélioration de la qualité

Le Ministère considère la gestion des plaintes<sup>88</sup> comme un outil d'amélioration continue de la qualité des services aux citoyens. Une attention toute particulière est accordée aux commentaires et suggestions formulés par la clientèle. Toutes ces occasions permettent au Ministère de revoir ses façons de faire, d'apporter les correctifs requis et d'améliorer la qualité des services offerts.

Tout citoyen insatisfait d'un service ou d'une décision du Ministère est invité à porter plainte auprès de l'employé avec qui il fait affaire. Ce dernier, s'il ne peut régler le problème, dirige le plaignant vers le Bureau de l'amélioration de la qualité (BAQ). Il n'y a pas de formulaire à remplir. La plainte est traitée en toute confidentialité et de façon impartiale. À toutes les étapes d'une demande, le citoyen en désaccord avec une décision du Ministère peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

La plainte		2006-2007		2005-2006	
Engagement et délai		Plaintes traitées	Degré d'atteinte	Plaintes traitées	Degré d'atteinte
Décision à l'égard d'une plainte	5 jours	67	45,3 %	70	60,0 %

En 2006-2007, le BAQ a traité 67 plaintes, comparativement à 70 en 2005-2006. Le Ministère privilégie de plus en plus une intervention en amont : avant d'ouvrir un nouveau dossier de plainte, le BAQ tente de trouver rapidement une solution, lorsque cela s'avère possible, exerçant ainsi son rôle préventif.

Au regard de l'engagement dans la *Déclaration de services aux citoyens*, en 2006-2007, 45,3 % des plaintes ont été traitées dans le délai prévu de cinq jours ouvrables, comparativement à 60,0 % en 2005-2006. Cette différence peut notamment s'expliquer par le fait qu'au cours de cet exercice, le BAQ a procédé par écrit lors de ses communications avec les gestionnaires concernés. Auparavant, ces échanges se faisaient par téléphone. Bien que ce nouveau mode de fonctionnement assure une plus grande rigueur, il a pour effet d'accroître le délai de traitement des plaintes : ainsi 30,3 % de celles-ci étaient traitées en une journée, en 2005-2006, contre 7,8 % en 2006-2007. Malgré tout, le délai moyen de traitement des plaintes témoigne d'une amélioration par rapport à l'année 2005-2006, puisqu'il est passé de 7,7 jours à 6,4 jours.

En 2006-2007, 64,1 % des plaintes se sont révélées fondées, comparativement à 43,9 % en 2005-2006. Dès la réception d'une plainte, une analyse permet de juger de sa recevabilité (87,3 % de plaintes jugées recevables en 2005-2006 contre 98,5 % en 2006-2007). Les délais de traitement et les relations employés-clients sont les principaux motifs de plaintes fondées. Les délais de traitement figurent au premier rang des motifs de plaintes : 67,2 % en 2006-2007, comparativement à 60,5 % en 2005-2006. L'analyse de ces plaintes fait ressortir leur caractère systémique : elles sont souvent causées par l'absence ou l'insuffisance de renseignements communiqués au client sur l'état d'avancement de son dossier. Des pistes d'amélioration ont été identifiées et des recommandations ont été formulées aux gestionnaires concernés pour corriger la situation.

<sup>88</sup> Selon la Politique ministérielle de gestion des plaintes, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006, le Bureau de l'amélioration de la qualité du Ministère ne traite pas les plaintes concernant la pratique des consultants en immigration ainsi que celles portant sur des décisions du Ministère pour lesquelles il existe un recours administratif ou un recours auprès d'un tribunal.

Le BAQ reçoit et traite les commentaires et suggestions de la clientèle du Ministère ainsi que des citoyens tant sur les services eux-mêmes que sur des questions en lien avec les problématiques de l'immigration, de la francisation, de l'intégration et des relations interculturelles. Parmi les commentaires recueillis en 2006-2007, certains ont retenu l'attention en raison de leur récurrence. Il s'agit principalement de ceux ayant trait au rapatriement des ressortissants canadiens du Liban et aux décisions en matière d'accommodement raisonnable.

Enfin, le BAQ a effectué une tournée d'information et de sensibilisation sur la Politique ministérielle de gestion des plaintes et la *Déclaration de services aux citoyens* auprès du personnel du Ministère. Près de 200 employés qui sont en contact avec la clientèle ont été rencontrés. Cette tournée s'inscrivait dans le cadre du nouveau *Plan d'amélioration de la qualité des services* du Ministère.

### Un premier Plan d'amélioration de la qualité des services

En lien avec les attentes du Secrétariat du Conseil du trésor contenues dans le *Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique : Cinq années de gestion axée sur les résultats*<sup>89</sup>, le Ministère a adopté, à l'automne 2006, un premier Plan d'amélioration de la qualité des services. En vigueur du 1<sup>er</sup> novembre 2006 au 31 mars 2007, ce plan comporte des projets afin d'améliorer la qualité des services à la clientèle, de simplifier les communications, de réviser les processus de travail et de favoriser la participation du personnel à l'atteinte des résultats. Cependant, en raison des importants projets qui mobilisent le Ministère, la mise en œuvre du Plan d'amélioration de la qualité des services a été prolongée jusqu'au 30 septembre 2007.

En 2006-2007, deux autres projets ont été réalisés :

- Un nouveau service à la clientèle : la séance d'information sur les conduites culturelles en emploi offerte à titre de projet-pilote. Plus de 750 nouveaux arrivants francophones dans la région métropolitaine de Montréal ont participé à ces séances.
- Une nouvelle session de formation sur le contexte interculturel au Québec : près d'une vingtaine de représentants d'organismes communautaires partenaires du Ministère ont participé à cette formation.

---

<sup>89</sup> Québec. Secrétariat du Conseil du trésor, *Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique : Cinq années de gestion axée sur les résultats*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/rapport\\_lap\\_05.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/rapport_lap_05.pdf)].



### 2.3 Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur

#### L'emploi et la qualité de la langue française

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a adopté sa propre politique linguistique. Cette politique s'étend à toutes les formes de communications orales ou écrites du Ministère avec des personnes physiques et morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec.

Le Ministère applique cette politique en faisant systématiquement réviser les documents de toute nature qu'il publie ou qu'il diffuse par voie électronique dans ses sites Internet et intranet — recherches, brochures, dépliants, pages Web, allocutions, messages publicitaires, etc.

Les réviseuses ont donné 43 consultations linguistiques pour le bénéfice des gestionnaires et des employés, tandis que la mandataire de la politique linguistique a répondu à 12 demandes d'information sur l'application de la politique.

Par ailleurs, 42 chroniques portant sur l'application des normes lexicales et des règles grammaticales en français standard contemporain, de même que sur l'étymologie, sur la transformation et les variétés régionales de la langue française, ont aussi été diffusées dans le bulletin interne des employés du Ministère.

À l'occasion de la Francofête, le Ministère a organisé une dictée à laquelle ont participé 93 employés et les étudiants de 24 classes de français. Le Ministère a également remis un prix *Mérite du français* à trois organisations partenaires pour leur engagement en matière de francisation des nouveaux arrivants.

#### L'accès à l'égalité en emploi<sup>90</sup>

En matière d'accès à l'égalité en emploi, le Ministère est chef de file en ce qui a trait à la représentation des Québécois issus des groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones) au sein de son effectif. Ceux-ci sont passés de 19,2 % en 2005-2006 à 22,8 % du personnel régulier et occasionnel du Ministère en 2006-2007.

De ces groupes cibles, la représentativité des communautés culturelles est passée de 17,3 % en 2005-2006 à 20,7 % en 2006-2007. En comparaison, le taux de représentativité des communautés culturelles au sein de la fonction publique se situait à 3,7 % en 2005-2006 et à 4,0 % en 2006-2007.

Des objectifs de diversité sont également mis de l'avant pour assurer le renouvellement du personnel dans le cadre de l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

#### Plan d'action ministériel à l'égard des personnes handicapées

Pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie des personnes handicapées, c'est en décembre 2005 que le Ministère a rendu public son premier *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*<sup>91</sup>.

<sup>90</sup> Toutes les statistiques relatives à ce programme gouvernemental sont présentées à l'annexe V.

<sup>91</sup> Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie — Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*, [En ligne], juin 2007, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanAction-PersonnesHandicapees-MICC-20052007.pdf].

Préparé en conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1), ce document expose les 18 mesures d'accessibilité et d'adaptabilité que le Ministère s'est engagé à mettre en œuvre du 16 décembre 2005 au 31 mars 2007.

Certaines mesures sont déjà mises en place. Toutefois, en raison des nombreux et importants projets en cours au Ministère au printemps et à l'été 2007, la mise en œuvre du *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées* a été prolongée jusqu'au 30 septembre 2007. Un bilan complet des résultats atteints sera présenté dans le deuxième plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère.

### L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

La responsable ministérielle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu et traité 382 demandes d'accès en 2006-2007, comparativement à 531 en 2005-2006. La plupart de ces demandes visent l'accès aux renseignements personnels (264, soit 69,1 % des demandes).

Les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés puisque seulement 4,5 % des demandes ont été refusées. Dans le cas des demandes d'accès aux renseignements personnels, les refus visent surtout les demandes faites par des tiers non autorisés, mais aussi les demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu une décision finale dans le dossier concerné (refus en vertu de l'article 86.1 de la Loi sur l'accès).

Les décisions du Ministère ont fait l'objet de six demandes de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Une nouvelle entente de communication de renseignements a été conclue le 5 juillet 2006. Cette entente, approuvée par la Commission d'accès à l'information, a pour objet la communication au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) de renseignements se rapportant au lieu de résidence des personnes issues du mouvement des demandeurs d'asile ayant contracté une dette avec ce ministère. Elle permet ainsi au MESS de prendre contact avec les demandeurs d'asile qui doivent rembourser un montant en vertu du chapitre II, du titre III de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., chapitre S-32.001). Les personnes visées par l'entente sont les débiteurs dont l'adresse est inconnue et qui n'ont pu être retracés dans aucune autre source d'information accessible au MESS.

Le Ministère a par ailleurs demandé et obtenu de la Commission d'accès à l'information l'autorisation de recueillir auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec les renseignements nécessaires à la réalisation d'une étude sur le parcours d'intégration socio-professionnel des aides familiales après l'obtention de la résidence permanente.

Au chapitre de la sensibilisation du personnel, l'année 2006-2007 a été l'occasion d'informer les employés du Ministère sur les modifications apportées à la Loi sur l'accès avec l'adoption du projet de loi 86 et de rappeler les obligations ministérielles liées à la collecte de renseignements en diffusant des consignes concernant la rédaction de la section relative à la protection des renseignements personnels apparaissant dans les formulaires du Ministère.

## La recherche et l'analyse prospective

Le Ministère a ajouté au mandat de la recherche celui de l'analyse prospective. Dans ce volet, diverses activités ont été amorcées en 2006-2007, dont la veille documentaire et stratégique sur les axes d'intervention du Ministère et sur les problématiques émergentes, de même que la préparation de fiches sur des pays de prospection en immigration.

Les activités de recherche sont importantes pour orienter la mise en œuvre des priorités du *Plan stratégique 2005-2008* et du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, particulièrement dans son axe portant sur la diversité. Ainsi, une étude sur l'état des relations interculturelles en milieu de travail au Québec a été réalisée (voir page 45).

Un sondage a également été effectué auprès des aides familiales temporaires afin de documenter leur parcours d'intégration une fois qu'elles ont obtenu leur résidence permanente.

Par ailleurs, le Ministère considère important de participer activement à des réseaux de recherche afin d'être à la fine pointe des connaissances dans ses domaines d'intervention. Ainsi, le Ministère est particulièrement actif dans le réseau Metropolis, dont les activités se déploient tant sur la scène québécoise que sur la scène canadienne et internationale, et dans le partenariat Familles en mouvance et dynamique intergénérationnelle.

Enfin, plusieurs documents présentant des données statistiques sur la population immigrée et sur les mouvements migratoires ont été diffusés dans le site Internet du Ministère.

## Le suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec

Le Ministère confie à la Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité la responsabilité d'assurer le suivi des rapports de vérification du Vérificateur général du Québec. Les recommandations sont transmises aux gestionnaires concernés qui ont la responsabilité d'élaborer des plans d'action et de déterminer, le cas échéant, les mesures appropriées. Le vérificateur interne conseille alors la sous-ministre sur les plans d'action déposés et assure le suivi de l'implantation des mesures proposées.

Dans le cadre de son *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005*<sup>92</sup>, le Vérificateur général du Québec a formulé aux ministères et organismes des recommandations découlant de sa vérification d'envergure gouvernementale sur la vérification interne au gouvernement du Québec.

Le Ministère a collaboré à cette vérification d'envergure. Aucune recommandation ne lui est adressée spécifiquement. Cependant, étant particulièrement concerné par ce sujet et soucieux de bonifier ses interventions, le Ministère a effectué une évaluation de chaque recommandation dès le dépôt du rapport, pour établir les actions à prendre en vue d'améliorer les façons de faire. Conformément à la démarche approuvée en 2005-2006, le Ministère a réalisé, en 2006-2007, les actions suivantes :

- L'adoption d'une Charte du Comité de vérification interne définissant, entre autres, le mandat et la composition du comité dont la nomination d'un membre externe
- La mise sur pied, en mars 2007, d'un nouveau Comité de vérification interne au Ministère

<sup>92</sup> Québec. Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, Tome I* [En ligne], juin 2007, [http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp\_2005\_1/Rapport.pdf], *Tome II* [En ligne], juin 2007, [http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp\_2005\_2/Rapport.pdf].

- La mise à jour de la Politique de vérification interne du Ministère
- L'obtention de la certification de l'unité de vérification interne du Ministère, tel que prévu par les normes de l'Institut des vérificateurs internes

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation au Ministère dans son *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006*<sup>93</sup>.

---

<sup>93</sup> Québec. Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006, Tome 1* [En ligne], juin 2007, [[http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp\\_2006\\_1/Rapport/Index.html](http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp_2006_1/Rapport/Index.html)]. *Tome II*, [En ligne], juin 2007, [[http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp\\_2006\\_2/Rapport.pdf](http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp_2006_2/Rapport.pdf)].

## Partie 3

### L'utilisation des ressources

#### 3.1 Les ressources humaines

##### L'effectif ministériel

En 2006-2007, le Ministère pouvait compter sur un effectif total autorisé de 974 postes (comparativement à 996 postes en 2005-2006) dont 915 réguliers et 59 occasionnels.

Au 31 mars 2007, 843 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 881 personnes au 31 mars 2006. On retrouvait également 563 employés occasionnels, au 31 mars 2007, incluant 450 enseignants qui travaillent sur appel, comparativement à 474 employés occasionnels l'année précédente. La répartition du personnel selon les différents secteurs d'activité du Ministère est illustrée au tableau 16.

**Tableau 16**  
Effectifs du Ministère au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006

Programme 1	2007			2006		
	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total
Élément 1 Immigration	187	61	248	194	49	243
Élément 2 Francisation	177	451	628	191	406	597
Élément 3 Intégration, régionalisation et relations interculturelles	283	22	305	282	6	288
Élément 4 Direction, information et services de soutien centralisés	196	29	225	214	13	227
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>563</b>	<b>1 406</b>	<b>881</b>	<b>474</b>	<b>1 355</b>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources humaines.

Le tableau 17 présente la répartition du personnel du Ministère selon les catégories d'emploi au cours des deux dernières années.

**Tableau 17**  
Catégories d'emploi du personnel du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006

	2006-2007	2005-2006
	%	%
Cadres (incluant les administrateurs d'État)	3,6	3,7
Professionnels	23,1	22,8
Fonctionnaires	33,5	34,0
Enseignants	39,8	39,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources humaines.

Les femmes représentent 68,3 % de l'effectif du Ministère.

L'âge moyen des employés réguliers du Ministère est de 51,2 ans, ce qui est plus élevé que pour l'ensemble de la fonction publique (48,0 ans).

De plus, la proportion de jeunes de moins de 35 ans est de 11 %, comparativement à 15 % pour l'ensemble de la fonction publique. Cette situation présente des défis importants pour le renouvellement des effectifs et le transfert de l'expertise spécialisée du Ministère.

La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2006, 1,57 % de la masse salariale du Ministère a été consacré au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

Comme pour les années antérieures, les efforts consacrés à la formation et au développement ont principalement porté sur l'acquisition de compétences spécialisées selon divers champs d'expertise, notamment en lien avec la mise en œuvre des mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*.

Des activités de formation portant sur l'utilisation des outils bureautiques et des systèmes d'information du Ministère, sur l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, de même que sur les thèmes de l'accommodement raisonnable et des relations interculturelles ont également été offertes en cours d'année.

### **La santé des personnes au travail**

Le Ministère a poursuivi, en 2006-2007, ses efforts afin de favoriser une meilleure santé du personnel, notamment par des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise.

Plusieurs activités ont été réalisées afin de promouvoir la santé physique et psychologique des employés du Ministère. Un sondage a été envoyé à tous les employés afin de connaître leur intérêt à participer à une programmation d'activités d'entraînement. Des ententes ont été conclues ou renouvelées avec certains centres de conditionnement physique dans le cadre du programme *En forme et en santé*. Plusieurs activités de sensibilisation ont été organisées à l'occasion de la Semaine antistress, de la Semaine de la qualité de vie et de la Journée nationale du sport et de l'activité physique, notamment.

En 2006-2007, 81 employés du Ministère ont eu recours au Programme d'aide aux employés (PAE) pour un taux d'utilisation de 5,8 %. Plusieurs employés ont participé à une conférence midi organisée en collaboration avec d'autres ministères dans le cadre du Programme d'aide aux employés sur le thème « Maître à bord ».

Dans le cadre des mesures préventives en cas de pandémie, 204 employés ont été vaccinés à un coût minime lors de la campagne annuelle de vaccination contre l'influenza.

### 3.2 Les ressources financières

#### Les choix budgétaires

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008* et du *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2006* ainsi que la mise en œuvre des mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs* ont constitué, en 2006-2007, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

#### Le budget de dépenses

Le tableau 18 présente le budget de dépenses et les dépenses réelles du Ministère pour les deux dernières années.

Tableau 18  
Dépenses du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006

Programme 1 Immigration, Intégration et Relations interculturelles	2006-2007		2005-2006	Variation	
	Budget de dépenses*	Dépenses réelles	Dépenses réelles		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Élément 1					
Immigration	15 195,3	15 191,8	14 218,0	973,8	6,8
Élément 2					
Francisation	46 512,5	46 510,8	44 338,0	2 172,8	4,9
Élément 3					
Intégration, régionalisation et relations interculturelles	35 026,8	35 026,8	29 868,0	5 158,8	17,3
Élément 4					
Direction, information et services de soutien centralisés	28 069,6	27 567,1	27 402,9	164,2	0,6
<b>Total</b>	<b>124 804,2</b>	<b>124 296,5</b>	<b>115 826,9</b>	<b>8 469,6</b>	<b>7,3</b>

\* Le budget de dépenses est constitué du budget de dépenses initial ainsi que des crédits reçus en cours d'année, dont notamment ceux provenant de la transformation des revenus de tarification en vertu de la formule de crédits au net.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

Le Ministère a dépensé, en 2006-2007, les crédits qui lui ont été attribués pour la prestation des services liés à sa mission en matière d'immigration, d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles. Les choix budgétaires qui ont été effectués ont permis de respecter les exigences de ce cadre financier.

L'écart de 0,5 M\$ entre le budget de dépenses et les dépenses réelles est dû essentiellement à la dépense d'amortissement moins élevée que le budget de dépenses accordé pour ce poste budgétaire. Ces crédits ne peuvent être utilisés à d'autres fins.

L'augmentation de 7,3 % des dépenses réelles entre les exercices 2005-2006 et 2006-2007 s'explique par un budget de dépenses initial supérieur de 6,9 M\$ attribué au Ministère en 2006-2007 et une augmentation des crédits provenant de la transformation des revenus de tarification en vertu de la formule de crédits au net.

Ces crédits additionnels ont été affectés aux services à la clientèle en vue de sélectionner des candidats à l'immigration répondant aux besoins du Québec, de soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et de favoriser l'insertion durable en emploi, dont les activités de francisation et les projets visant à faciliter la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger.

Par ailleurs, le Ministère a continué d'appliquer, encore cette année, une série de mesures d'économies privilégiant un resserrement dans les dépenses administratives, notamment au chapitre du fonctionnement et des infrastructures, tels les loyers et la téléphonie.

### Le budget d'immobilisations

Le tableau 19 présente les immobilisations du Programme 1 (Immigration, Intégration et Relations interculturelles) du Ministère pour les années 2006-2007 et 2005-2006.

Tableau 19  
Immobilisations du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006

	2006-2007	2006-2007	2005-2006	Variation
	Budget	Immobilisations réelles	Immobilisations réelles	
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)
Immobilisations	5 384,2	5 380,6	3 585,5	1 795,1

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.

La croissance des immobilisations réalisée au cours de l'exercice 2006-2007 en regard de l'exercice précédent est liée à la poursuite de la mise en œuvre des mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, notamment aux travaux d'implantation d'un outil d'apprentissage du français en ligne. Elle découle également de la réalisation du projet de conversion de ses principaux systèmes à la technologie Internet et de leur migration à l'intérieur de l'infrastructure gouvernementale adaptée à la prestation électronique de service exploitée par le Centre de services partagés du Québec.

### Le crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une partie des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités découlant de sa mission.

Le tableau 20 présente les crédits au net du Ministère au cours des deux dernières années.

Tableau 20  
Crédits au net du Ministère, 2006-2007 et 2005-2006

	2006-2007	2005-2006	Variation	
	Réels	Réels		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Revenus	32 003,0	28 656,5	3 346,5	11,7
Revenus transformés	22 201,5	19 528,3	2 673,2	13,7

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des ressources financières.



Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration, des demandes d'engagement de parrainage familial et des demandes de séjour temporaire aux fins d'études ou de travail. La hausse des revenus en 2006-2007 est attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers.

### 3.3 Les ressources informationnelles

Le Ministère dispose d'un parc d'ordinateurs d'environ 1 300 postes de travail reliés entre eux par un réseau étendu à l'ensemble de ses points de service au Québec ainsi que dans les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. Cet environnement donne à tout le personnel accès aux systèmes de soutien aux opérations de même qu'aux services communs, dont les intranets ministériel et gouvernemental ainsi que le courrier électronique.

#### Les infrastructures

Le Ministère a terminé, au cours de l'année 2006-2007, un important projet de rehaussement de son infrastructure réseau qui consistait notamment à remplacer plus d'une vingtaine de serveurs, des commutateurs et du câblage. Ce rehaussement a permis d'accroître la stabilité et la sécurité du réseau bureautique (diminution des risques de panne et d'infiltrations de virus).

Le Ministère a également poursuivi l'implantation de la téléphonie IP (utilisant le protocole Internet) permettant de générer des économies importantes au chapitre des coûts de téléphonie. Ainsi, cinq nouveaux points de service ont migré à la technologie IP en 2006-2007. Ces travaux se poursuivront en 2007-2008 et devraient être complétés dans tous les points de service du Ministère situés au Québec au cours du printemps 2008.

#### Les systèmes d'information

En 2006-2007, les travaux informatiques ont permis d'achever la refonte de l'architecture technologique des systèmes d'information du Ministère en partenariat avec le Centre de services partagés du gouvernement du Québec (CSPQ). En effet, le Ministère s'est associé au CSPQ afin de revoir l'infrastructure technologique de ses systèmes et de lui confier l'exploitation de celle-ci. La migration des systèmes de mission du Ministère, convertis à la technologie Internet, à l'intérieur de l'infrastructure technologique gouvernementale adaptée à la prestation électronique de services offerte par le CSPQ s'est faite au cours de l'année 2006-2007. En plus de répondre à la stratégie gouvernementale de services partagés, ce projet structurant contribue significativement aux orientations et priorités du Gouvernement en ligne en venant appuyer la modernisation des processus d'affaires du Ministère. Cela permettra, entre autres, d'offrir un plus grand nombre de services en ligne à la clientèle et aux partenaires du Ministère.

De plus, les travaux relatifs au projet de formation en ligne en francisation, qui vise à offrir aux candidats sélectionnés des services personnalisés d'apprentissage du français et d'accompagnement à distance, se sont intensifiés au cours de l'année 2006-2007. Ce projet, dont l'implantation est prévue au cours de l'hiver 2008, est réalisé en partenariat avec des organismes spécialisés dans la conception et le soutien de dispositifs de formation en ligne.

Pour une troisième année, le Ministère a entrepris de nouveaux projets et effectué plusieurs modifications aux systèmes d'information, permettant ainsi l'implantation de mesures inscrites au Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*. Les travaux ont également permis de renforcer les interventions à l'étranger en matière d'immigration, d'accélérer l'apprentissage du français et, enfin, d'optimiser les processus et les systèmes d'information pour l'immigration humanitaire, familiale et sociale.

Ainsi, le Ministère a réalisé les projets suivants en 2006-2007 :

- Optimisation des processus d'affaires (phase d'architecture) des programmes de francisation des immigrants et de sélection des travailleurs temporaires
- Réalisation de la première livraison en vue d'implanter les processus d'affaires revus et optimisés pour le regroupement familial
- Réalisation des interfaces de systèmes avec la nouvelle plate-forme de formation en ligne pour la francisation des personnes immigrantes déployée au printemps 2007 (en projet pilote)
- Implantation de plusieurs changements aux systèmes de mission du Ministère afin d'y intégrer et de soutenir les modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers entrées en vigueur en octobre 2006

### 3.4 Les ressources matérielles

#### Les points de service

Dans un contexte de resserrement des dépenses administratives, le Ministère a poursuivi, au cours de l'année 2006-2007, la révision de ses besoins d'espaces de bureau. Cette démarche d'optimisation a permis au Ministère non seulement de générer des économies substantielles, mais aussi de revoir les besoins de ses différents points de service et d'entreprendre un programme d'amélioration de ses aménagements en vue notamment de mieux desservir la clientèle.

Ainsi, le Ministère a inauguré, en août 2006, les nouveaux bureaux du service Immigration-Québec Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec à Gatineau<sup>94</sup>.

Par ailleurs, de nombreux réaménagements ont également eu lieu dans différents points de service, ce qui a permis au Ministère de rationaliser l'utilisation de ses espaces en rétrocédant deux bureaux administratifs au cours de l'exercice 2006-2007.

Finalement, le Ministère a maintenu ses différents points de service auprès de la clientèle sur l'ensemble du territoire québécois.

La liste des principaux points de service du Ministère au Québec et à l'étranger est présentée à l'annexe VII.

---

<sup>94</sup> L'adresse du service Immigration-Québec Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec est la suivante : 227, rue Montcalm, bureau 100, Gatineau (Québec) J8Y 3B9.

## Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2007

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.R.Q., c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration [M-25.01, r. 0.1]
- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.5]
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.3.01]
  - Arrêté ministériel concernant la prescription de formulaires pour la présentation d'une demande d'engagement et pour la souscription d'un engagement [I-0.2, r.3.1]
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique et sur l'assistance financière [I-0.2, r.9]
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse [I- 0.2, r.3]
- Loi sur le Conseil des relations interculturelles (L.R.Q., c. C-57.2)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (L.R.Q., c. M-37.1)

## Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration

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

\* Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation en vigueur.

Les candidats de la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) sont soumis à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille d'application universelle et non discriminatoire en regard de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale, de la religion et du sexe est basée sur un système de pointage en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

La sélection des travailleurs qualifiés est réalisée au moyen de dix facteurs : 1) la formation, 2) l'expérience, 3) l'âge, 4) les connaissances linguistiques, 5) le séjour et la famille au Québec, 6) les caractéristiques de l'époux ou du conjoint de fait qui accompagne, 7) l'offre d'emploi validée, 8) les enfants, 9) la capacité financière, 10) l'adaptabilité.

La sélection des gens d'affaires est fondée, pour l'essentiel, sur le profil du candidat, l'expérience de gestion, l'aptitude à réaliser un projet d'affaires, s'il s'agit d'un candidat entrepreneur, et la capacité d'investir au Québec, dans le cas d'un candidat investisseur.

Les membres de la catégorie du regroupement familial ne font pas l'objet de sélection. La sélection des réfugiés et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la société québécoise.

## Les objectifs et mesures du Plan d'action 2004-2007

### *Des valeurs partagées, des intérêts communs*

#### Axe 1

##### Une immigration correspondant aux besoins du Québec et respectueuse de ses valeurs

Objectif 1	Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions
Mesure 1.1	Amplifier et raffiner les efforts de promotion et d'information à l'étranger
Mesure 1.2	Soutenir les établissements d'enseignement postsecondaire des régions dans leurs efforts de promotion et de recrutement d'étudiants étrangers
Mesure 1.3	Renforcer les mesures de prévention et d'encadrement relatives aux activités des consultants en immigration
Objectif 2	Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique (travailleurs et gens d'affaires) et les besoins du Québec
Mesure 2.1	Actualiser les modalités de sélection des travailleurs qualifiés en fonction des besoins présents et futurs du Québec
Mesure 2.2	Arrimer des postes vacants au Québec avec des candidats à l'étranger dont le profil professionnel répond aux besoins exprimés
Mesure 2.3	Revoir les modalités du Programme des immigrants investisseurs
Mesure 2.4	Réviser les modalités des programmes d'immigrants entrepreneurs et de travailleurs autonomes
Mesure 2.5	Améliorer le fonctionnement du Programme des aides familiaux résidents et mieux protéger les femmes qui y participent
Objectif 3	Accélérer la réunification et l'intégration des immigrants de la catégorie du regroupement familial
Mesure 3.1	Réduire la durée du parrainage pour les jeunes adultes parrainés
Mesure 3.2	Réviser le processus de traitement des demandes d'engagement dans le cadre du regroupement familial afin d'en réduire les délais
Mesure 3.3	Fournir aux personnes parrainées ou en voie de l'être de l'information et des outils devant les aider à préparer leur établissement au Québec
Objectif 4	Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire
Mesure 4.1	Améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés et faciliter l'intégration des personnes admises à titre humanitaire
Mesure 4.2	Réviser et promouvoir le parrainage collectif

#### Axe 2

##### L'accueil et l'insertion en emploi

Objectif 5	Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration
Mesure 5.1	Offrir un accompagnement personnalisé aux personnes immigrantes
Mesure 5.2	Améliorer la réponse aux besoins des nouveaux arrivants et des personnes appartenant aux minorités visibles en utilisant l'offre de service d'Emploi-Québec
Objectif 6	Faciliter et assurer la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger
Mesure 6.1	Créer un groupe de travail formé de parlementaires ayant le mandat d'exposer les difficultés liées à la reconnaissance des compétences et des formations et de proposer des solutions
Mesure 6.2	Intensifier et mieux orchestrer les interventions du MICC et de ses partenaires gouvernementaux en matière d'évaluation des diplômes et d'intervention auprès des organismes de réglementation

**Axe 2 (suite)****L'accueil et l'insertion en emploi**

<b>Objectif 7</b>	<b>Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi une main-d'œuvre diversifiée</b>
Mesure 7.1	Examiner la possibilité de créer un programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
Mesure 7.2	Mobiliser les employeurs autour des enjeux de l'insertion en emploi

**Axe 3****L'apprentissage du français : un gage de réussite**

<b>Objectif 8</b>	<b>Accélérer l'apprentissage du français</b>
Mesure 8.1	Réviser les modalités des services de francisation pour accélérer l'apprentissage
Mesure 8.2	Constituer un réseau de partenaires étrangers pour offrir un enseignement adapté aux besoins des futurs immigrants au Québec ou pour l'évaluation des connaissances linguistiques à des fins de sélection
Mesure 8.3	Rendre accessibles en ligne des outils d'apprentissage du français
<b>Objectif 9</b>	<b>Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins</b>
Mesure 9.1	Améliorer les stratégies pédagogiques, les moyens d'évaluation et les services pour mieux répondre aux besoins d'intégration en emploi et au profil des clientèles
Mesure 9.2	Réaliser des interventions adaptées aux besoins spécifiques de certaines clientèles en vue de favoriser l'apprentissage du français
Mesure 9.3	Adapter les services de francisation aux spécificités de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions

**Axe 4****Un Québec fier de sa diversité**

<b>Objectif 10</b>	<b>Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels</b>
Mesure 10.1	Désigner pour chaque communauté culturelle, au sein du MICC, un agent de liaison avec le gouvernement
Mesure 10.2	Soutenir des projets en relations civiques et interculturelles
Mesure 10.3	Créer un centre d'expertise en relations interculturelles
Mesure 10.4	Augmenter la représentation des Québécois des communautés culturelles en emploi
Mesure 10.5	Joindre les femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles qui vivent isolées
Mesure 10.6	Prévenir la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel envers les personnes immigrantes ou issues des communautés culturelles et soutenir celles qui en sont victimes
Mesure 10.7	Favoriser l'apprentissage interculturel chez les jeunes en milieu scolaire
Mesure 10.8	Mobiliser les institutions et les organismes de la Capitale-Nationale, de la métropole et des régions autour des enjeux en relations interculturelles
<b>Objectif 11</b>	<b>Lutter contre la discrimination et les tensions intercommunautaires</b>
Mesure 11.1	Promouvoir l'apport de l'immigration et des communautés culturelles
Mesure 11.2	Sensibiliser les associations de propriétaires de logements
Mesure 11.3	Prévenir le profilage racial

**Axe 5****Une Capitale-Nationale, une métropole et des régions engagées dans l'action**

<b>Objectif 12</b>	<b>Favoriser la prise en compte de l'immigration comme enjeu de développement par l'établissement de plans d'action adaptés aux spécificités régionales</b>
Mesure 12.1	Organiser des activités visant à sensibiliser la population en région à l'apport de l'immigration et à la contribution potentielle des personnes immigrantes
Mesure 12.2	Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action régionaux, en collaboration avec les acteurs socioéconomiques concernés des régions, incluant les organismes des communautés culturelles

## Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2002 à 2006

Caractéristiques	2002	2003	2004	2005	2006*		2002-2006*	
					N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Groupe d'âge								
0-14 ans	7 862	8 137	9 004	8 767	8 846	19,8	42 616	20,3
15-24 ans	4 720	4 995	5 809	5 779	6 266	14,0	27 569	13,2
25-34 ans	14 703	15 263	16 821	16 035	15 895	35,6	78 717	37,6
35-44 ans	6 795	7 514	8 911	9 008	9 327	20,9	41 555	19,8
45-64 ans	2 940	3 011	3 166	3 340	3 781	8,4	16 238	7,8
65 ans et plus	592	625	535	383	571	1,3	2 706	1,3
Non disponible	17	38	-	-	-	-	55	-
Total	37 629	39 583	44 246	43 312	44 686	100,0	209 456	100,0
Sexe								
Femmes	18 196	19 787	22 137	21 773	22 299	49,9	104 162	49,7
Hommes	19 433	19 796	22 109	21 569	22 387	50,1	105 294	50,3
Total	37 629	39 583	44 246	43 312	44 686	100,0	209 456	100,0
Catégorie d'immigrant								
Immigration économique	23 235	23 864	26 717	26 310	25 985	58,2	126 111	60,2
Regroupement familial	7 939	9 301	9 367	9 103	10 408	23,3	46 118	22,0
Réfugiés	6 444	6 184	7 382	7 165	7 102	15,9	34 277	16,4
Autres immigrants**	11	234	780	734	1 191	2,6	2 950	1,4
Total	37 629	39 583	44 246	43 312	44 686	100,0	209 456	100,0
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	9 183	8 620	9 733	10 239	10 696	23,9	48 471	23,1
Français et anglais	9 294	11 496	14 743	14 599	15 099	33,8	65 231	31,2
Connaissant le français	18 477	20 116	24 476	24 838	25 795	57,7	113 702	54,3
Anglais seulement	5 954	6 642	7 841	8 045	8 789	19,7	37 271	17,8
Ni français ni anglais	13 198	12 825	11 929	10 429	10 102	22,6	58 483	27,9
Total	37 629	39 583	44 246	43 312	44 686	100,0	209 456	100,0
Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus								
0-6 années	893	1 006	1 095	1 002	1 180	3,3	5 176	3,1
7-11 années	4 996	4 881	5 443	5 557	5 830	16,3	26 707	16,0
12-13 années	4 524	4 629	5 158	5 065	5 316	14,8	24 692	14,8
14-16 années	9 254	9 924	11 383	10 811	10 835	30,2	52 207	31,3
17 années et plus	9 056	10 062	11 296	11 282	11 601	32,4	53 297	32,0
Non disponible	1 027	906	867	828	1 078	3,0	4 706	2,8
Total	29 750	31 408	35 242	34 545	35 840	100,0	166 785	100,0

\* Données préliminaires pour l'année 2006.

\*\* Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction de la recherche et de l'analyse prospective.

## L'embauche et la représentativité du personnel du Ministère en 2006-2007

### 1. Les renseignements généraux

#### L'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	10	113	75	8

#### Le nombre d'employés réguliers au 31 mars 2007

Effectif total (personnes)	843
----------------------------	-----

### 2. Les membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

**Objectif :** Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

#### Le taux d'embauche

	Réguliers				Occasionnels			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Personnes embauchées	6	0	0	0	46	0	0	0
Pourcentage	60,0	0,0	0,0	0,0	40,7	0,0	0,0	0,0
Pourcentage global	60,0				40,7			
	Étudiants				Stagiaires			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Personnes embauchées	48	5	0	1	2	0	1	0
Pourcentage	64,0	6,7	0,0	1,3	25,0	0,0	12,5	0,0
Pourcentage global	72,0				37,5			
Pourcentage global pour les quatre catégories	52,9							



**Objectifs :** Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9,0 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible de représentativité de 2,0 %.

#### Le taux de représentativité

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Représentativité en nombre	151	4	3	10
Pourcentage	17,9	0,5	0,4	1,2

### 3. Les femmes

#### Le taux d'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de femmes embauchées	9	85	45	5
Pourcentage	90,0	75,2	60,0	62,5

#### Le niveau de représentation par catégorie d'emploi<sup>1</sup>

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>2</sup>	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	27 <sup>3</sup>	225	125	174	0	0
Pourcentage	54,0	55,0	70,6	84,1	0,0	0,0

<sup>1</sup> Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.

<sup>2</sup> Y compris les avocats, conseillers en gestion des ressources humaines, dentistes, enseignants, ingénieurs, médecins et notaires.

<sup>3</sup> Inclut une administratrice d'État.

### 4. Les résultats comparatifs

#### Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones et à partir de 2005-2006 incluant le taux d'embauche des personnes handicapées

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	60,0	40,7	72,0	37,5
2005-2006	51,4	57,4	82,9	0,0
2004-2005	0,0	25,7	82,8	0,0

#### Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Membres des communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
31 mars 2007	17,9	0,5	0,4	1,2
31 mars 2006	15,3	0,5	0,3	1,0
31 mars 2005	13,4	0,3	0,3	1,0

## Les tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2007

<b>Immigration permanente</b>	
<b>Demande de certificat de sélection du Québec (CSQ)</b>	
Gens d'affaires	
– Investisseur	3 850 \$
– Entrepreneur et travailleur autonome	950 \$
Travailleur qualifié	390 \$
Employeur présentant une offre d'emploi assuré	175 \$
Chaque membre de la famille qui accompagne le requérant principal	150 \$
<b>Demande d'engagement de parrainage</b>	
Parrainé principal	250 \$
Chaque membre de la famille qui accompagne le parrainé principal	100 \$
<b>Immigration temporaire</b>	
<b>Demande de certificat d'acceptation du Québec (CAQ)</b>	
– Travailleur temporaire	175 \$
– Employeur présentant une offre d'emploi temporaire*	175 \$
– Étudiant international	100 \$
– Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	100 \$
<b>Intégration des nouveaux arrivants</b>	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec**	105 \$

\* Excepté pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.

\*\* Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif; ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire.

## Pour nous joindre

### Sites Internet

www.micc.gouv.qc.ca  
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca  
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

### Demande de renseignements

514 864-9191 pour la région de Montréal et  
1 877 864-9191 partout ailleurs au Québec

Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca

### Capsules d'information

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)

Téléphones : 514 864-9292 pour la région de Montréal et  
1 866 864-9292 partout ailleurs au Québec

### Appareil téléscripteur pour les sourds et malentendants (ATS)



514 864-8158 pour la région de Montréal et  
1 866 227-5968 partout ailleurs au Québec

### Services Immigration-Québec

#### Région de Montréal

##### Nord

Téléphone : 514 864-9191  
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca  
255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
Montréal (Québec) H2M 1M2

##### Sud

Téléphone : 514 864-9191  
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca  
800, boulevard De Maisonneuve Est, rez-de-chaussée,  
bureau 105  
Montréal (Québec) H2L 4L8

##### Est

Téléphone : 514 864-9191  
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca  
8000, boulevard Langelier, 6<sup>e</sup> étage, bureau 602  
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2

##### Ouest

Téléphone : 514 864-9191  
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca  
181, boulevard Hymus, bureau 204  
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4

##### Abitibi-Témiscamingue

Téléphones : 819 763-3120 ou 1 866 284-2231  
Courriel : direction.ouataouais@micc.gouv.qc.ca  
255, avenue Principale, rez-de-chaussée, bureau 04B  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

##### Capitale-Nationale et Est-du-Québec

Téléphones : 418 643-1435 ou 1 888 643-1435  
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca  
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée  
Québec (Québec) G1S 2L4

##### Estrie

Téléphones : 819 820-3606 ou 1 888 879-4288  
Courriel : direction.estrie@micc.gouv.qc.ca  
202, rue Wellington Nord  
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

##### Laval, Laurentides et Lanaudière

Téléphones : 450 972-3225 ou 1 800 375-7426  
Courriel : direction.drill@micc.gouv.qc.ca  
705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée  
Laval (Québec) H7N 1B3

##### Mauricie et Centre-du-Québec

Téléphones : 819 371-6011 ou 1 888 879-4294  
Courriel : direction.trois-rivieres@micc.gouv.qc.ca  
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 26  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

##### Montréal

Téléphones : 450 466-4461 ou 1 888 287-5819  
Courriel : direction.monteregie@micc.gouv.qc.ca  
2, boulevard Desaulniers, 3<sup>e</sup> étage  
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2

##### Ouataouais et Nord-du-Québec

Téléphones : 819 246-3212 ou 1 888 295-9095  
Courriel : direction.ouataouais@micc.gouv.qc.ca  
227, rue Montcalm, bureau 100  
Gatineau (Québec) J8Y 3B9

##### Saguenay—Lac-Saint-Jean

Téléphones : 418 695-8144 ou 1 888 643-1435  
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca  
3885, boulevard Harvey, bureau 206  
Jonquière (Québec) G7X 9B1

## Bureaux d'immigration du Québec à l'étranger

### Buenos Aires

Téléphone : (54.11) 4343.2033  
Courriel : biq.buenosaires@mri.gouv.qc.ca  
Délégation générale du Québec  
Ingeniero Butty 240, Piso 3  
Edificio Laminar Plaza  
C1001AFB Buenos Aires  
ARGENTINE

### Damas

Téléphone : (963.11) 611.6851 ou 611.6692  
Courriel : biq.damas@micc.gouv.qc.ca  
Ambassade du Canada  
38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh Est  
C. P. 3394 Damas  
SYRIE

### Hong Kong

Téléphone : (852) 2810.7183  
Courriel : biq.hkong@micc.gouv.qc.ca  
Consulate general of Canada  
Exchange Square Tower 1, 10<sup>th</sup> Floor  
8 Connaught Place  
HONG KONG

### Mexico

Téléphone : (52.55) 5255.0245  
Courriel : biq.mexico@mri.gouv.qc.ca  
Délégation générale du Québec  
411, Avenida Taine  
Colonia Bosques de Chapultepec  
Mexico, D. F. 11580  
MEXIQUE

### Paris

Téléphone : (33.1) 53.93.45.45  
Courriel : biq.paris@mri.gouv.qc.ca  
Délégation générale du Québec  
87-89, rue de la Boétie  
75008 Paris  
FRANCE

### Vienne

Téléphone : (43.1) 53138.3005  
Courriel : biq.vienne@micc.gouv.qc.ca  
Ambassade du Canada  
Laurenzerberg 2/1/2N  
A-1010 Vienne  
AUTRICHE

## Centre de services spécialisés

Service d'information sur les professions et métiers réglementés

Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec

Téléphones : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191  
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca  
255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
Montréal (Québec) H2M 1M2

### Centre de services aux gens d'affaires

Téléphones : 514 864-7089  
Courriel : imm-affaires@micc.gouv.qc.ca  
360, rue McGill, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

### Service-conseil en relations interculturelles

Ligne Info-employeurs : 1 888 873-1534  
Courriel : scri@micc.gouv.qc.ca  
360, rue McGill, bureau RC 01  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

### Centre de documentation

Téléphone : 514 873-3255  
360, rue McGill, SS 14  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

## Bureau de l'amélioration de la qualité

(commentaires, suggestions et plaintes)

Téléphones : 514 873-3533 ou 1 800 771-0464  
Courriel : qualité@micc.gouv.qc.ca  
360, rue McGill, bureau RC 09  
Montréal (Québec) H2Y 2E9



Immigration  
et Communautés  
culturelles

Québec

