

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

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





# **RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021**

**MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,**

**DE LA FRANCISATION ET**

**DE L'INTÉGRATION**

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca).

Région de Montréal : 514 864-9191  
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191

Site Internet : [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)

Région de Montréal : 514 864-8158  
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2021



UL ECOLOGO

PRODUIT CERTIFIÉ À IMPACT ENVIRONNEMENTAL RÉDUIT. VÉRIFIEZ/CONSULTEZ LES ATTRIBUTS SPÉCIFIQUES ÉVALUÉS :  
ULCOMFEL  
UL 2771



# MESSAGE DE LA MINISTRE



## Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs de la deuxième année du *Plan stratégique 2019-2023*, mis à jour en octobre 2020, qui présente des indicateurs de performance et des objectifs ambitieux. Le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* fait état des principales réalisations du Ministère relatives aux exigences législatives et gouvernementales ainsi qu'aux résultats à l'égard des engagements définis dans sa *Déclaration de services à la clientèle* mise à jour en mars 2021.

L'année 2020-2021 a été synonyme de bouleversements partout dans le monde en raison de la pandémie de la COVID-19. Cette réalité nous a amenés à adapter nos programmes et services afin de prendre en compte les restrictions liées aux consignes sanitaires et à la fermeture des frontières. Les réalités liées à la pandémie ont favorisé l'accélération du travail de modernisation et le virage numérique qui avaient été entamés par le Ministère.

Afin de contribuer à la relance économique, le Ministère s'est doté d'un nouvel objectif stratégique visant à accroître l'immigration temporaire et ainsi apporter une réponse immédiate aux besoins de main-d'œuvre. Il a aussi déployé des actions concertées, notamment en matière d'accompagnement des entreprises et de régionalisation de l'immigration, et mis en place des programmes pilotes d'immigration permanente dans des secteurs névralgiques de l'économie québécoise.

Les mesures déployées dans la dernière année ont su doter le gouvernement du Québec de leviers d'action pour atténuer les impacts économiques de la crise sanitaire et répondre aux besoins du marché du travail, à court et à moyen terme.

Je profite de l'occasion pour souligner l'engagement des membres du personnel qui ont réalisé avec professionnalisme et dévouement les mandats qui leur ont été confiés, tout en s'adaptant à une toute nouvelle réalité liée aux effets de la pandémie sur le milieu du travail.

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

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

La ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nadine Girault', with a stylized flourish at the end.

**Nadine Girault**

Québec, septembre 2021

# MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



## Madame Nadine Girault

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

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale du Québec.

Le rapport rend compte des résultats obtenus au cours de la deuxième année du *Plan stratégique 2019-2023* du Ministère, mis à jour en octobre 2020, ainsi que des résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*. Il respecte les exigences de la *Loi sur l'administration publique* et les consignes gouvernementales du Secrétariat du Conseil du trésor.

Malgré les défis liés à la pandémie de la COVID-19, le Ministère a accompli d'importantes réalisations. Les programmes d'immigration et la portée de nos actions ont été bonifiés pour assurer une meilleure adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et les besoins des personnes immigrantes, des entreprises québécoises et des collectivités dans un contexte de crise sanitaire.

Parmi les multiples réalisations, notons :

- Un déploiement régional sans précédent grâce à la conclusion de plusieurs ententes avec différents organismes communautaires, des MRC et des municipalités, dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration et du Programme d'appui aux collectivités ;
- La mise en œuvre du Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19 qui permet aux demandeurs d'asile ayant offert des soins directs aux personnes durant la première vague de la pandémie, de présenter une demande de résidence permanente ;
- Le maintien et l'adaptation des services de francisation. Grâce à l'enseignement à distance, les élèves ont pu poursuivre leur apprentissage du français dans toutes les régions ;
- La mise en ligne d'une interface du Portail employeurs pour les entreprises québécoises. Cette interface permet de rechercher et d'identifier de façon autonome des personnes dont les profils socioprofessionnels correspondent aux professions ciblées ;

- La mise en œuvre de deux programmes pilotes d'immigration permanente permettant aux personnes travaillant dans la transformation alimentaire ou comme préposées aux bénéficiaires d'obtenir un Certificat de sélection du Québec ;
- L'adaptation des services en recrutement international et des activités de prospection et d'attraction en format virtuel ou hybride dans le contexte de la pandémie, y compris l'ajout de missions de recrutement sur de nouveaux territoires ;
- Le dévoilement d'un nouveau Programme d'aide à la reconnaissance des compétences favorisant le développement de formations d'appoint en ligne disponibles dès l'étranger ainsi que les projets ciblant des profils de compétences étrangères similaires à ceux exigés et recherchés au Québec.

Ces réalisations ont été possibles grâce à l'engagement et à la mobilisation du personnel du Ministère, qui a mis ses compétences et ses connaissances au service de l'organisation et de ses partenaires, en ayant à cœur la qualité des services à la clientèle.

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

Le sous-ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Dagenais', with a stylized flourish at the end.

**Benoit Dagenais**

Montréal, septembre 2021



# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	XI
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	XIII
1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	4
2. LES RÉSULTATS	8
2.1 Plan stratégique	8
2.2 Déclaration de services à la clientèle	31
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	45
3.1 Utilisation des ressources humaines	45
3.2 Utilisation des ressources financières	48
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	49
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	58
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	58
4.2 Développement durable	59
4.3 Occupation et vitalité des territoires	67
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	79
4.5 Accès à l'égalité en emploi	81
4.6 Allègement réglementaire et administratif	86
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	88
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	90
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	92
4.10 Politique de financement des services publics	95



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* relèvent du sous-ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2020-2021, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2019-2023*, mis à jour en octobre 2020, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle*, mise à jour en mars 2021, et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021*.

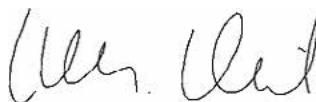
La Direction de l'audit interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Les membres de la direction,



**Benoit Dagenais,**  
Sous-ministre



**Karine Dumont p. i.,**  
Sous-ministre adjointe à la Planification  
de l'immigration et des affaires extérieures



**Frederico Fonseca,**  
Sous-ministre adjoint à la Francisation  
et à l'intégration



**Owen-John Peate,**  
Sous-ministre adjoint à l'Immigration  
et à la reconnaissance des compétences



**Stéphane Lanctôt,**  
Sous-ministre adjoint au Soutien à la performance  
et à la transformation



# RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

## Monsieur Benoit Dagenais

Sous-ministre

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

1200, boulevard Saint-Laurent

Montréal (Québec) H2X 0C9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements que contiennent les sections suivantes du rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour l'exercice du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021. Les sections que nous avons passées en revue sont les suivantes :

- Résultats relatifs au *Plan stratégique 2019-2023* mis à jour en octobre 2020 et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021* ;
- Résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* mise à jour en mars 2021 ;
- Gestion des ressources (humaines, financières et informationnelles).

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

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

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

Le directeur de l'audit interne,



**Robert L'Ecuyer**

Montréal, septembre 2021



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### La mission

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

### La vision

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

### Les valeurs

Le Ministère adhère pleinement à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*. Il s'est également donné trois valeurs qui lui sont propres, soit l'équité, le sens du service, et l'ouverture à l'immigration et à sa contribution à la société québécoise.

### Domaines d'intervention

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

- Planifie le nombre de personnes immigrantes que le Québec souhaite accueillir et la composition de cette immigration ;
- Assure et coordonne, avec le soutien des ministères et organismes concernés, la promotion de l'immigration au Québec ainsi que la prospection et le recrutement des ressortissantes et ressortissants étrangers ;
- Offre des services de francisation diversifiés, assortis d'un soutien financier, aux personnes immigrantes afin de leur permettre d'intégrer la société québécoise à leur plein potentiel ;
- Offre un parcours d'accompagnement personnalisé, un service direct aux personnes immigrantes qui permet d'identifier les besoins spécifiques de chaque personne en matière de francisation et d'intégration, notamment par de l'information sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne* (chapitre C-12), l'importance de la langue française, la culture québécoise et le dynamisme des régions ;
- Déploie une offre intégrée de services aux entreprises dans l'ensemble des régions du Québec afin de les accompagner dans leurs besoins en matière de main-d'œuvre immigrante, notamment par le Portail employeurs et les Journées Québec, afin de les soutenir dans leur recherche d'une main-d'œuvre correspondant aux profils des postes à pourvoir ;

- Sélectionne, à titre temporaire ou permanent, des ressortissantes et ressortissants étrangers en mesure de participer pleinement, en français, à la société québécoise ;
- Contribue par cette sélection à l'occupation et au dynamisme des régions du Québec et aux besoins du marché du travail ;
- Veille à la réunification familiale, participe aux efforts en matière de solidarité internationale et répond à d'autres situations humanitaires ;
- Suscite et coordonne l'engagement des ministères, des organismes et des autres acteurs concernés de la société, notamment des municipalités, afin d'édifier des collectivités accueillantes et inclusives, facilitant ainsi l'intégration et la pleine participation en français des personnes immigrantes ;
- Évalue l'apport de l'immigration au Québec en assurant un suivi du parcours des personnes immigrantes afin de connaître, notamment leur niveau de connaissance du français et leur intégration au marché du travail, en vue d'assurer leur pleine participation à la société québécoise ;
- Fait la promotion, par différentes activités, de l'apport de l'immigration à la prospérité du Québec, à la pérennité et à la vitalité du français, langue commune dont la connaissance est la clé d'une participation réussie à la vie collective, à l'occupation et au dynamisme des régions ainsi qu'au rayonnement international du Québec.

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

## Les impacts de la pandémie sur les activités du Ministère

L'exercice financier 2020-2021 a été marqué par les effets de la pandémie de la COVID-19 et des restrictions sanitaires. Le Ministère a réussi le virage pour déployer ses ressources en télétravail dans les meilleurs délais et, malgré un ralentissement dans le traitement des demandes au début de la pandémie, la cadence a été reprise dans l'esprit des engagements de sa *Déclaration de services à la clientèle*. Dans ce contexte, le Ministère a entrepris plusieurs actions pour atténuer les impacts de la pandémie sur ses activités et sur la prestation de services aux clientèles :

- Le *Plan d'immigration du Québec 2021* maintient les admissions prévues dans la planification pluriannuelle, ainsi que la cible de 62 % d'immigration économique. Dans le but de combler une partie des admissions non réalisées en 2020 en raison de la crise sanitaire, l'admission de 7 000 personnes additionnelles a été ajoutée.
- Le Ministère a mis en place la transmission électronique des documents relatifs aux demandes d'immigration pour le Programme de l'expérience québécoise, le Programme des étudiants étrangers et les programmes pilotes d'immigration permanente.



- Le service Accompagnement Québec, ainsi que les services d'intégration, d'accueil à l'aéroport et de séjour à l'hôtel pour les personnes réfugiées qui entrent au pays ont été maintenus. Des adaptations ont été nécessaires en raison du nouveau contexte marqué par la fermeture des frontières.
- Malgré le contexte de ralentissement économique causé par la pandémie, le Ministère a maintenu son offre de service à ses clientèles. Pour n'en nommer que quelques éléments :
  - l'accompagnement des entreprises a su répondre aux besoins exprimés par celles-ci. Les activités de recrutement international, de prospection et d'attraction ont été adaptées en format virtuel pour continuer de répondre aux besoins de main-d'œuvre persistants dans certains secteurs.
  - le déploiement régional s'est poursuivi et les agentes et agents d'aide à l'intégration ont maintenu le contact virtuellement avec les étudiantes et étudiants, travailleuses et travailleurs étrangers temporaires et les personnes candidates à l'immigration.
- Le Ministère a continué à répondre aux besoins de francisation des personnes immigrantes partout au Québec et même à bonifier ses services, notamment avec le télé-enseignement. Les allocations de participation ont été maintenues pour tous les élèves qui suivent un cours de français. Les allocations de frais de garde ont aussi été maintenues sur présentation de pièces justificatives. Les allocations de transport ont été versées aux quelques élèves qui ont suivi des cours en présentiel.
- De plus, un canal de communication a été établi pour les échanges avec les instances fédérales, ce qui a notamment permis au Ministère de convenir avec le gouvernement fédéral du retrait, pour les personnes qui étaient visées, de l'exigence d'obtenir un permis d'études afin de suivre un cours de français dans le cadre du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI). Ces échanges ont aussi permis de donner la priorité aux procédures d'admission des personnes immigrantes sélectionnées déjà présentes au Québec.

## Les collaborations

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

## Chiffres clés

Chiffres clés	Description
1 933	Effectif du Ministère <sup>1</sup>
338 M\$	Dépenses du Ministère <sup>2</sup>
25 223	Personnes admises au Québec en 2020
12 772	Personnes admises dans la catégorie de l'immigration économique en 2020
31 537 <sup>3</sup>	Personnes immigrantes distinctes ayant participé à un cours de français langue d'intégration à temps complet, à temps partiel ou en ligne (entre le 1 <sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021)
979	Entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de l'offre intégrée de services du Ministère (entre le 1 <sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021)

## 1.2 Faits saillants

Malgré les défis de taille engendrés par le contexte de pandémie, l'exercice financier 2020-2021 a été riche en réalisations pour le Ministère. Le rôle de leader du Ministère et le caractère prioritaire de sa mission au sein du gouvernement ont été confirmés par l'octroi d'importantes ressources financières (hausse de 11 % par rapport à l'exercice financier précédent<sup>4</sup>).

### Planifier, recruter et sélectionner

- Mise à jour du *Plan stratégique 2019-2023* afin de tenir compte des effets de la pandémie et des efforts déployés pour assurer la relance économique du Québec.
- Dépôt à l'Assemblée nationale, le 29 octobre 2020, du *Plan d'immigration du Québec 2021*. Ce plan annuel s'inscrit dans le cadre de la *Planification pluriannuelle de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022* qui a découlé de l'exercice de consultation publique mené au cours de l'été 2019. Les dispositions du *Plan d'immigration du Québec 2021* contribuent à doter le Québec des leviers nécessaires pour répondre aux besoins évolutifs de l'économie et du marché du travail à court et à moyen terme.

- 
1. L'effectif du Ministère correspond au nombre de personnes employées régulières et occasionnelles, y compris le personnel enseignant et les titulaires d'emplois supérieurs, mais n'inclut pas les étudiantes et les étudiants ainsi que les stagiaires.
  2. Ce montant exclut les dépenses liées à la primauté de la langue française (enjeu du plan stratégique du Ministère avant sa mise à jour), et dont le mandat a suivi le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française lors de son intégration au ministère de la Justice, ainsi que la provision de 165,7 M\$, en lien avec les activités d'accueil, de francisation et d'intégration des personnes immigrantes, qui a été transférée aux ministères de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur, du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que de la Santé et des Services sociaux.
  3. Personnes immigrantes distinctes participantes aux cours à temps complet ou à temps partiel qui ont suivi leurs cours chez les mandataires institutionnels et communautaires du Ministère, en commission scolaire ou en ligne. Ce total inclut des élèves inscrits dans un centre de services scolaire qui reçoivent l'aide financière du Ministère.
  4. La hausse de 11 % comprend le crédit initial et les provisions, à l'exception du budget pour la langue française, soit un budget de 482 160,8 k\$ pour l'exercice financier 2019-2020 comparativement à 535 785,9 k\$ pour l'exercice financier 2020-2021.

- Poursuite du déploiement de la plateforme Arrima : en 2020, 628 personnes ont été invitées à présenter une demande de sélection permanente dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés. Plusieurs nouveaux services ont été mis à la disposition de la clientèle en mode numérique.
- Délivrance, en 2020, de 97 309 Certificats d'acceptation du Québec (CAQ) à des étudiantes et des étudiants étrangers et de 14 106 CAQ à des travailleuses et des travailleurs étrangers temporaires.
- Délivrance, en 2020, de plus de 44 000 Certificats de sélection du Québec, toutes catégories confondues.
- Déploiement, à partir du 5 novembre 2020, de la phase 2 du Portail employeurs qui permet aux entreprises de recruter parmi les personnes qui ont déposé une déclaration d'intérêt, qu'elles soient au Québec ou à l'étranger.
- Mise en œuvre, le 14 décembre 2020, du Programme spécial des demandeurs d'asile en période de COVID-19 visant à reconnaître la contribution des demandeuses et demandeurs d'asile du secteur de la santé ayant donné des soins directs à la population durant la première vague de la pandémie.
- Révision du Programme de l'expérience québécoise, en juillet 2020, afin d'assurer aux personnes sélectionnées une meilleure intégration à long terme au marché du travail ainsi qu'à la société québécoise.
- Mise en œuvre de deux des trois<sup>5</sup> programmes pilotes d'immigration permanente ciblant des secteurs et des professions névralgiques de l'économie québécoise :
  - le Programme pilote d'immigration permanente des travailleurs de la transformation alimentaire, mis en œuvre le 24 mars 2021 ;
  - le Programme pilote d'immigration permanente des préposés aux bénéficiaires, mis en œuvre le 31 mars 2021.
- Participation de 166 employeurs à des missions de recrutement pour l'année 2020, malgré une suspension des missions entre les mois de mars et septembre 2020 en raison de la pandémie ; 12 missions de recrutement<sup>6</sup> en format virtuel ou hybride ont été réalisées. Le Ministère a proposé de nouveaux territoires pour les missions de recrutement, soit la Tunisie, le Brésil et Maurice. Il s'agit de huit missions de plus qu'en 2019.
- Réalisation de plus de 120 webinaires de promotion des services de recrutement aux entreprises.
- Poursuite des travaux pour le développement de la plateforme numérique de gestion des missions de recrutement Journées Québec. Grâce à ces travaux, plusieurs missions peuvent dorénavant être lancées en parallèle sur de nombreux territoires en différentes langues et de manière virtuelle.

5. Le Programme pilote d'immigration permanente des travailleurs de l'intelligence artificielle, des technologies de l'information et des effets visuels a été mis en œuvre le 22 avril 2021

6. Ces missions de recrutement ont été réalisées en collaboration avec des partenaires non gouvernementaux – Montréal International, Québec International et la Société de développement économique de Drummondville – dans le cadre des conventions d'aide financière 2020-2023 conclues entre le Ministère et les partenaires non gouvernementaux pour le recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires.

- Organisation d'un total de 244 activités de prospection, 217 séances d'information (dont 215 en virtuel et 2 en présentiel) auprès des candidates et candidats étrangers potentiels, soit 93 270 personnes participantes. Il s'agit d'une progression remarquable par rapport à l'année précédente où 140 activités de prospection et 131 séances d'information avaient été réalisées et auxquelles avaient participé plus de 25 000 personnes.
- Réalisation de 174 événements, foires et salons (en virtuel, à l'exception de deux événements tenus en présentiel) liés à l'éducation et à la mobilité internationale réunissant plus de 49 000 personnes (travailleuses, travailleurs, entrepreneuses et entrepreneurs) et auxquels ont participé les équipes à l'étranger.

## Accueillir et intégrer

- Accompagnement de 4 220 personnes immigrantes dans le cadre du service Accompagnement Québec entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021.
- Accompagnement de 979 entreprises dans le cadre de l'offre intégrée de services du Ministère entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021.
- Partenariat avec 106 organismes financés pour un montant total de 43,7 M\$ en 2020-2021, en vertu du nouveau Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI), qui découle de la révision du Programme Réussir l'intégration et qui permet de financer les organismes en intégration. Le PASI a été mis en œuvre en juillet 2020, tel qu'adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor en janvier 2020.
- Approbation des normes du nouveau Programme d'appui aux collectivités le 11 août 2020 et lancement officiel du programme le 20 octobre 2020. Deux appels de propositions ont été lancés, l'un en octobre 2020 dans le volet 1 (municipalités régionales de comté et municipalités locales) et l'autre en février 2021 dans le volet 2 (organismes à but non lucratif et coopératives). Le volet 1 a permis de conclure 67 ententes pour un montant total de 6 998 272 \$ (y compris 47 ententes dont le financement total pour 2020-2021 s'élève à 1 320 532 \$).
- Soutien, dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité, à 112 projets d'édification de collectivités plus accueillantes et inclusives mis en œuvre par les organismes et municipalités partenaires entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021.
- Révision de la session Objectif Intégration pour inclure une section sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, les codes culturels en emploi et le cadre légal dans le monde du travail. La session Objectif Intégration se donne dorénavant les jours de semaine, le soir et la fin de semaine. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020, le nombre d'organismes partenaires donnant la session est passé de 10 à 49, répartis dans toutes les régions du Québec. Depuis le 22 octobre 2020, plusieurs organismes ont été formés pour offrir également les sessions Objectif Intégration à distance ; le mode de fonctionnement et les contenus sont les mêmes que pour les séances en présentiel.

## Augmenter la connaissance du français chez les personnes immigrantes

- Maintien et adaptation des services de francisation. Grâce à l'enseignement à distance, les élèves ont pu poursuivre leur apprentissage du français.
- Participation en 2020-2021 de 31 537 personnes immigrantes distinctes aux services de francisation du Ministère. Il s'agit, depuis 2012-2013, de la deuxième année où la participation aux services de francisation du Ministère est la plus élevée.
- Accès à l'enseignement du français, le plus souvent à distance et parfois en présentiel lorsque la situation sanitaire le permettait.
- Enseignement à distance qui s'est révélé être une occasion pour expérimenter les cours multisites et multirégions.
- Mise en ligne d'une plateforme pour les échanges et le partage des ressources d'enseignement : Références francisation. Cette plateforme permet la communication entre le Ministère, le personnel enseignant et les élèves. De plus, elle diffuse du matériel pédagogique libre d'accès, qui porte notamment sur des domaines spécifiques comme la santé pour les personnes préposées aux bénéficiaires, les technologies de l'information et des communications, et la comptabilité. On y compte des dizaines de milliers d'interactions par jour.
- Mise en ligne le 22 juillet 2020 sur le site Internet Québec.ca de la section *Apprendre le français* qui regroupe l'ensemble de l'information relative à l'offre gouvernementale en francisation, donnée par trois ministères (ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, ministère de l'Éducation, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale) et un organisme (Office québécois de la langue française).

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

La pandémie de la COVID-19 a amené le Ministère à procéder au réalignement de son *Plan stratégique 2019-2023*, et à profiter de cette mise à jour pour intégrer un objectif et un indicateur associés aux efforts déployés pour assurer la relance économique. Trois grands axes ressortent de cette mise à jour :

- La mise à jour de certaines cibles prenant en compte l'impact de la pandémie. Dans sa projection, le Ministère compte revenir d'ici 2023 aux cibles initialement fixées pour la majorité des indicateurs. Le libellé de certains indicateurs a aussi été modifié afin de prendre en compte les constats de l'exercice 2019-2020.
- L'ajout à l'orientation 1 (*Sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec*), d'un objectif (1.4 *Accroître l'apport de l'immigration temporaire en soutien à la relance économique*) et d'un indicateur afférent (1.4.1 *Taux de croissance du nombre de travailleuses et travailleurs sélectionnés à titre temporaire*) afin de prendre en compte les efforts déployés pour assurer la relance économique.
- La suppression de l'enjeu 3 du *Plan stratégique 2019-2023*, portant sur la *Primauté du français au Québec*, avec l'orientation 6 et les indicateurs afférents, à la suite de la restructuration des responsabilités ministérielles de juin 2020 et de l'intégration du *Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française* au ministère de la Justice.

# Résultats relatifs au plan stratégique

**Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2019-2023* (deuxième année, considérant la mise à jour d'octobre 2020)**

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>1.1</b> Optimiser l'arrimage entre la sélection de personnes immigrantes et les besoins du marché du travail du Québec	<b>1.1.1</b> Proportion de personnes immigrantes sélectionnées appartenant à la catégorie économique	78 %*	90,1 %*	12
<b>1.2</b> Favoriser la sélection de personnes immigrantes qui répondent aux enjeux démographiques du Québec	<b>1.2.1**</b> Proportion de personnes immigrantes sélectionnées comme travailleuses et travailleurs qualifiés par le Québec âgées de 35 ans et moins	72 %*	80,4 %*	14
<b>1.3</b> Augmenter l'attractivité du Québec auprès du marché migratoire international	<b>1.3.1**</b> Nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers embauchés à la suite d'une activité de recrutement	400*	791*	16
<b>1.4***</b> Accroître l'apport de l'immigration temporaire en soutien à la relance économique	<b>1.4.1***</b> Taux de croissance du nombre de travailleuses et travailleurs sélectionnés à titre temporaire	10 %*	26 %*	17

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

\*\* Mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

\*\*\* Ajout de cet objectif avec un indicateur dans le *Plan stratégique 2019-2023* lors de la mise à jour en octobre 2020.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>2.1</b> Augmenter la participation des personnes immigrantes aux services de francisation gouvernementaux	<b>2.1.1</b> Proportion de personnes immigrantes, ayant déclaré ne pas connaître le français à l'admission, qui participent à l'offre gouvernementale de cours de français dans les 3 années suivant leur admission	55 %	50,4 %	18
<b>2.2</b> Assurer la progression du niveau de compétence des participantes et des participants aux cours de français offerts par le MIFI	<b>2.2.1</b> Proportion des élèves scolarisés ayant commencé leur francisation au stade débutant qui ont atteint des compétences de stade intermédiaire, à l'oral ou à l'écrit au Ministère	60 %	61,2 %	20

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>3.1</b> Accompagner la personne immigrante dans son parcours d'intégration	<b>3.1.1**</b> Proportion des personnes immigrantes adultes prises en charge par le Service d'accueil à l'aéroport qui participent à Accompagnement Québec dans l'année suivant leur arrivée au Québec	60 %	43 %	20
<b>3.1</b> Accompagner la personne immigrante dans son parcours d'intégration	<b>3.1.2</b> Taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec, un an après leur admission (RAMQ)	73 %*	72 %*	22
<b>3.2</b> Réduire les écarts en matière d'indicateurs d'emploi entre les personnes immigrantes du Québec et celles de l'ensemble du Canada	<b>3.2.1</b> Écart entre le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans nouvellement arrivées au Québec (5 ans ou moins) et celui de l'ensemble du Canada	2,5 points de %*	4,2 points de %*	23

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

\*\* Mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

### Orientation 4 : Soutenir la vitalité et le développement des collectivités

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>4.1</b> Augmenter la contribution des personnes immigrantes à la vitalité et à la prospérité des régions	<b>4.1.1</b> Proportion des personnes immigrantes qui se destinent hors des régions administratives de Laval, de la Montérégie et de Montréal au moment de leur sélection par le Québec	21,5 %*	23 %*	24
<b>4.1</b> Augmenter la contribution des personnes immigrantes à la vitalité et à la prospérité des régions	<b>4.1.2**</b> Proportion de personnes immigrantes démontrant un sentiment d'appartenance à la société dans les 3 années suivant l'obtention de leur résidence permanente	78 %	79,3 %	25

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

\*\* Mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.



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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>5.1</b> Répondre aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre immigrante	<b>5.1.1**</b> Nombre d'entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement par le Ministère	600	979	26
<b>5.1</b> Répondre aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre immigrante	<b>5.1.2</b> Taux de satisfaction des entreprises ayant reçu un accompagnement	80 %	90,6 %	27

\*\* Mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

## **Orientation 6 : Développer le capital compétence et le capital informationnel**

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
<b>6.1</b> Mettre en ligne de nouveaux services à la clientèle pour les programmes d'immigration, de francisation et d'intégration	<b>6.1.1</b> Proportion de nouveaux services livrés par le Ministère en mode de prestation électronique de services, au cours de l'année	50 %	85,7 %	28
<b>6.2</b> Développer les compétences numériques du personnel	<b>6.2.1</b> Proportion des personnes employées ayant bénéficié d'activités de développement des compétences numériques au cours de la période 2019-2023	60 %	93,7 %	29
<b>6.3</b> Accroître la rétention du personnel au Ministère	<b>6.3.1</b> Taux de rétention du personnel du Ministère	94 %	92,1 %	30

## Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2019-2023*

### ENJEU 1 : UNE IMMIGRATION RÉPONDANT AUX BESOINS DU QUÉBEC

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

##### **Objectif 1.1 :** Optimiser l'arrimage entre la sélection de personnes immigrantes et les besoins du marché du travail du Québec

##### **Contexte lié à l'objectif**

Dans sa planification pluriannuelle de l'immigration, le Ministère détermine les orientations relatives à la composition de l'immigration. Il fixe notamment le nombre de personnes immigrantes qui seront sélectionnées par catégorie d'immigration ainsi que la composition de l'immigration qu'il convient d'accueillir en fonction des profils souhaités afin de répondre aux besoins socio-économiques du Québec et de ses régions.

Afin d'optimiser l'arrimage entre la sélection des personnes immigrantes et les besoins du marché du travail du Québec, le gouvernement et le Ministère ont posé plusieurs actions concertées; notamment la mise en place en 2018, du système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt. Ce système permet au Ministère d'inviter les travailleuses et les travailleurs qualifiés dont le profil correspond aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail du Québec à présenter une demande de sélection. L'envoi des premières invitations a commencé en juillet 2019. La *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes*, sanctionnée en juin 2019, a aussi permis au Ministère de franchir une étape vers la modernisation et la simplification du système d'immigration québécois.

Les travaux de révision du Programme de l'expérience québécoise ainsi que l'élaboration de programmes pilotes d'immigration permanente témoignent des efforts déployés par le Ministère afin de contribuer à la priorité gouvernementale d'accroître la prospérité socio-économique du Québec et de répondre adéquatement aux besoins du marché du travail.

Le Ministère vise également à favoriser la régionalisation des personnes immigrantes, en y apportant une attention particulière lors de travaux de révision de ses programmes.

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

Cet indicateur fait référence à la proportion des personnes ayant obtenu un Certificat de sélection du Québec (CSQ) dans la catégorie économique en comparaison à l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec. Une ressortissante ou un ressortissant étranger qui appartient à la catégorie de l'immigration économique doit être sélectionné dans l'un des programmes prévus à l'article 24 du *Règlement sur l'immigration au Québec* (chapitre I-0.2.1, r. 3), soit :

- Programme régulier des travailleurs qualifiés ;
- Programme de l'expérience québécoise ;
- Programme des investisseurs ;
- Programme des entrepreneurs ;
- Programme des travailleurs autonomes ;
- Programmes pilotes d'immigration permanente visés à l'article 32 de la *Loi sur l'immigration au Québec* (chapitre I-0.2.1).

Le calcul inclut l'ensemble des personnes comprises dans la demande d'immigration, soit les personnes requérantes principales et l'ensemble des personnes à charge (conjointes, conjoints et enfants) qui l'accompagnent.

**Mesure de départ :** 78 %, soit la proportion de personnes s'étant vu délivrer un CSQ dans la catégorie économique par rapport à l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec. La donnée de référence est calculée en fonction des six premiers mois de 2019.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles*</b>	75 %	78 %	80 %	82 %
<b>Résultats*</b>	78,4 % (Atteinte)	90,1 % (Atteinte)	-	-

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

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible a été atteinte. Pour la période visée, 90,1 % des personnes immigrantes sélectionnées par le Québec appartiennent à la catégorie économique, un résultat supérieur de 12,1 points de pourcentage à la cible de 78 %.

Cette hausse de la proportion des personnes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique s'explique par l'augmentation de 3 211 personnes sélectionnées dans les programmes d'immigration économique, conjuguée à une diminution de 2 859 personnes sélectionnées dans les programmes d'immigration humanitaire.

En effet, de mars à juin 2020, en raison de la pandémie, l'Organisation internationale pour les migrations et le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés ont suspendu temporairement les départs de réfugiés vers des pays de réinstallation. Plusieurs pays ont introduit des restrictions de voyage et les services aériens internationaux ont été perturbés, rendant le parcours des familles réfugiées de plus en plus difficile pour se rendre dans leur pays d'accueil. En conséquence, le nombre de personnes admises dans les programmes d'immigration humanitaire a significativement diminué. Entre autres, dans le Programme des personnes réfugiées à l'étranger, quelque 1 900 personnes ont été sélectionnées en 2020, comparativement à près de 4 800 en 2019.

Notons également qu'afin d'optimiser l'arrimage entre la sélection de personnes immigrantes et les besoins du marché du travail du Québec, plusieurs actions ont été réalisées par le Ministère. Le Programme de l'expérience québécoise a été révisé afin de sélectionner les travailleuses et travailleurs dont les compétences favoriseront leur intégration à moyen et à long terme au marché du travail québécois. Deux programmes pilotes d'immigration permanente ciblant des secteurs et des professions névralgiques de l'économie québécoise ont été mis en œuvre vers la fin de l'exercice financier 2020-2021 : le Programme pilote d'immigration permanente des travailleurs de la transformation alimentaire lancé le 24 mars 2021 et le Programme pilote d'immigration permanente des préposés aux bénéficiaires lancé le 31 mars 2021.

## Objectif 1.2 : Favoriser la sélection de personnes immigrantes qui répondent aux enjeux démographiques du Québec

### Contexte lié à l'objectif

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

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

Lors de la mise à jour du *Plan stratégique 2019-2023*, en octobre 2020, le libellé de l'indicateur a été modifié afin de refléter correctement les dispositions du *Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers* (chapitre I-0.2.1, r. 4) qui prévoit le maximum de points pour le critère « Âge » aux ressortissantes et aux ressortissants étrangers âgés de 18 à 35 ans. Ainsi, le libellé renvoie désormais au pourcentage de personnes âgées de 35 ans et moins (plutôt qu'aux personnes de moins de 35 ans) sélectionnées comme travailleuses et travailleurs qualifiés par le Québec.

**Mesure de départ :** 71 %, soit la proportion de personnes immigrantes sélectionnées comme travailleuses et travailleurs qualifiés par le Québec âgées de moins de 35 ans, conformément au libellé de l'indicateur avant la mise à jour du *Plan stratégique 2019-2023*. La donnée de référence réfère à l'année 2018.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles*	72 %	72 %	73 %	74 %
Résultats*	81,1 % (Atteinte)	80,4 % (Atteinte)	-	-

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

## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible a été dépassée. Pour la période visée, 80,4 % des personnes immigrantes sélectionnées comme travailleuses et travailleurs qualifiés par le Québec étaient âgées de 35 ans et moins. Ce résultat est supérieur de 8,4 points de pourcentage à la cible.

Outre le fait que la grille de sélection utilisée dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés accorde un maximum de points pour le facteur « Âge » aux personnes âgées de 35 ans et moins, ce qui favorise la sélection de personnes jeunes, le nombre important de personnes sélectionnées dans le volet « Diplômés » du Programme de l'expérience québécoise, généralement âgées de 35 ans et moins, a également contribué à l'atteinte de la cible.

## Objectif 1.3 : Augmenter l'attractivité du Québec auprès du marché migratoire international

### Contexte lié à l'objectif

La présence du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration sur quatre continents — grâce aux directions des services d'immigration et à leurs antennes — permet de soutenir une stratégie de prospection, d'attraction et de recrutement souple et cohérente avec les besoins de main-d'œuvre des entreprises québécoises. Le Ministère coordonne et réalise différentes activités de recrutement à l'international, dont les missions Journées Québec qui permettent aux employeurs québécois de rencontrer des candidates et candidats étrangers présélectionnés, afin de pourvoir des postes n'ayant pu l'être localement.

Afin de réaliser ces missions, le Ministère s'appuie notamment sur les conseillères et conseillers en recrutement international ainsi que sur son réseau de directions des services d'immigration à l'étranger. Le mandat des directions des services d'immigration est notamment d'établir des partenariats stratégiques et des ententes avec des partenaires à l'étranger, de promouvoir le Québec comme destination d'immigration de choix et d'accroître ainsi son attractivité auprès des personnes candidates à l'immigration. Dans la dernière année, les directions des services d'immigration ont organisé un total de 244 activités de prospection et 217 séances d'information (dont 215 en virtuel et deux en présentiel) auprès de candidates et de candidats étrangers potentiels, auxquelles ont participé plus de 93 270 personnes. Il s'agit d'une progression remarquable par rapport à l'année précédente où 140 activités de prospection et 131 séances d'information avaient été réalisées, auxquelles avaient participé plus de 25 000 personnes. Par ailleurs, les directions des services d'immigration ont fait la promotion du Québec dans le cadre de leur participation à 174 événements, foires et salons (en virtuel, à l'exception de deux événements tenus en présentiel) liés à l'éducation et à la mobilité internationale réunissant plus de 49 000 personnes (travailleuses, travailleurs, entrepreneuses et entrepreneurs). Ces actions permettent notamment de faire connaître le Québec et ses régions à titre de destination d'immigration et à mettre de l'avant les activités de recrutement organisées sur les différents territoires.

**Indicateur 1.3.1 :** Nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers embauchés à la suite d'une activité de recrutement

La pandémie a entraîné la suspension des missions internationales du mois de mars 2020 au mois de septembre 2020 et a suscité de l'incertitude sur la capacité des entreprises à embaucher à court terme. Pour cette raison, le Ministère a revu ses cibles concernant le recrutement international pour les années 2020-2021 et 2021-2022. Le Ministère a pour objectif de revenir à la cible initiale en 2022-2023. Depuis septembre 2020, les missions de recrutement international ont repris en mode virtuel ou hybride<sup>7</sup>.

**Mesure de départ :** 800, soit le nombre de travailleuses et travailleurs étrangers embauchés en 2018 à la suite d'une activité de recrutement.

	2019-2020	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023
Cibles*	2 000	400	1 500	3 000
Résultats*	1 075 (Non atteinte)	791 (Atteinte)	-	-

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

\*\* Mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

Cet indicateur représente le nombre de travailleuses et travailleurs étrangers ayant signé un contrat de travail avec un employeur québécois à la suite d'une mission de recrutement organisée par le Ministère et ses partenaires, et ce, peu importe qu'ils aient reçu ou non leur permis de travail. Ainsi, le nombre d'embauches fait référence au nombre de promesses d'embauche (contrats signés) faites par des employeurs à des personnes candidates recrutées lors d'une mission de recrutement à l'étranger et non aux permis de travail délivrés. Ces données sont déclaratoires et connues six mois après chaque mission grâce à la reddition de comptes demandée aux employeurs participants.

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible de 400 travailleuses et travailleurs étrangers embauchés a été dépassée. Un total de 791 travailleuses et travailleurs étrangers temporaires a été recruté pour l'année 2020.

En raison de la pandémie de la COVID-19, les missions de recrutement Journées Québec ont été suspendues de mars à septembre 2020. Face à cet arrêt forcé, le Ministère a déployé les efforts nécessaires pour permettre, dès septembre 2020, la réalisation de missions Journées Québec en mode virtuel ou hybride afin de poursuivre ses actions en soutien aux entreprises de secteurs variés ayant des postes à pourvoir qui n'ont pu être pourvus localement.

Dans le cadre des conventions d'aide financière 2018-2020 et 2020-2023 pour le recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires, les missions ont été réalisées en étroite collaboration avec des partenaires non gouvernementaux, soit Montréal International, Québec International et la Société de développement économique de Drummondville.

7. Les missions en mode virtuel sont 100 % en ligne et n'impliquent aucun déplacement de l'entreprise ni de la personne candidate à l'étranger. Dans le cas des missions hybrides, un lieu est désigné par le gouvernement du Québec sur le territoire étranger afin que les personnes candidates puissent s'y déplacer pour avoir accès au matériel informatique et ainsi effectuer l'entrevue par un système de visioconférence. Aucun déplacement n'est toutefois effectué par les entreprises québécoises.

Les missions réalisées en 2020 sont les suivantes :

- Journées Québec Bogota (25-26 janvier 2020) ;
- Mission Montréal International à Sao Paulo (27 janvier au 3 février 2020) ;
- Missions Montréal International France-Belgique (Marseille, Bruxelles, Namur) (9 au 20 février 2020) ;
- Mission Québec International (février 2020) ;
- Journées Québec Casablanca (4-5 septembre 2020) ;
- Mission mondiale Québec International (5 au 9 octobre 2020) ;
- Mission mondiale Montréal International en TI (reprise) (19 octobre au 6 novembre 2020) ;
- Journées Québec Brésil (3 au 6 novembre 2020) ;
- Journées Québec Tunisie (9 au 13 novembre 2020) ;
- Journées Québec Colombie (17 au 21 novembre 2020) ;
- Journées Québec France (30 novembre au 5 décembre 2020) ;
- Journées Québec Maurice (7 au 19 décembre 2020).

## **Objectif 1.4 : Accroître l'apport de l'immigration temporaire en soutien à la relance économique**

### **Contexte lié à l'objectif**

Dans le but de tenir compte des efforts déployés pour assurer la relance économique du Québec, un nouvel objectif a été intégré au *Plan stratégique 2019-2023* du Ministère. L'intervention du Ministère à cet égard est menée sur plusieurs fronts à la fois. D'abord, les activités de promotion et d'attraction du Ministère permettent d'attirer les travailleuses et travailleurs étrangers, à titre temporaire, qui répondent aux besoins du Québec et de ses régions. Ensuite, l'accompagnement des entreprises dans les activités de recrutement permet d'assurer un contact direct entre employeurs et bassins potentiels de main-d'œuvre étrangère, au moyen d'un processus de recrutement international plus efficace et ciblé sur les besoins des entreprises.

**Indicateur 1.4.1 :** Taux de croissance du nombre de travailleuses et travailleurs sélectionnés à titre temporaire

Dans son *Plan stratégique 2019-2023*, mis à jour en octobre 2020, le Ministère a ajouté cet indicateur afin de soutenir la relance économique en répondant aux besoins immédiats de main-d'œuvre des employeurs du Québec. Il permet de mesurer les effets des actions menées en appui à l'objectif 1.4 et porte sur le taux de croissance du nombre de travailleuses et travailleurs sélectionnés à titre temporaire.

**Mesure de départ :** 10 818, soit le nombre de Certificats d'acceptation du Québec délivrés en 2019 aux travailleuses et travailleurs sélectionnés à titre temporaire.

	2019-2020	2020-2021**	2021-2022**	2022-2023
Cibles*	s. o.	10 %	10 %	15 %
Résultat*	-	26 % (Atteinte)	-	-

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

\*\* Mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible a été dépassée. Pour la période visée, le taux de croissance du nombre de travailleuses et travailleurs sélectionnés à titre temporaire a atteint 26 %, un résultat supérieur de 16 points de pourcentage à la cible. En effet, 13 635 travailleuses et travailleurs ont été sélectionnés en 2020 par rapport à 10 818 en 2019.

Ce résultat est en concordance avec les orientations de la *Planification pluriannuelle de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022*, qui prévoit d'appuyer les employeurs de toutes les régions du Québec dans leurs démarches de recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires, afin d'en augmenter le nombre, de diminuer les délais avant leur arrivée et de faciliter les démarches pour répondre aux besoins de main-d'œuvre à court terme.

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

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

#### Objectif 2.1 : Augmenter la participation des personnes immigrantes aux services de francisation gouvernementaux

##### Contexte lié à l'objectif

Malgré le contexte difficile de la pandémie, avec un arrêt temporaire des inscriptions pour les nouveaux élèves au printemps 2020, l'ensemble des services de francisation offerts par le Ministère a été maintenu partout au Québec. Les personnes ont eu accès à l'enseignement du français, le plus souvent à distance et parfois en présentiel, lorsque la situation sanitaire le permettait.

Entre avril 2020 et mars 2021, 31 537 personnes distinctes ont participé aux services de francisation du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. Il s'agit, depuis 2012-2013, de la deuxième année où la participation est la plus élevée. Toutefois, il y a eu une baisse de participation par rapport à l'année précédente causée par la pandémie, notamment en raison de la fermeture des frontières. Rappelons qu'il y a eu une participation record aux services de francisation entre avril 2019 et mars 2020, avec 35 358 personnes distinctes.

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

**Mesure de départ :** 45 %, soit la proportion des personnes immigrantes ayant déclaré ne pas connaître le français à leur admission en 2015 et 2016 et qui ont participé à l'offre de cours de français en 2018.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	50 %	55 %	60 %	65 %
Résultats	50,4 % (Atteinte)	50,4 % (Non atteinte)	-	-



## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Même si le Ministère a rapidement élaboré une offre de cours à distance, ce mode d'enseignement n'était pas recherché par toute la clientèle, ce qui était notamment le cas des personnes immigrantes de niveau débutant qui constituent la population cible de cet indicateur. De plus, lors de la session du printemps 2020, en début de pandémie, le Ministère a assuré une continuité des services pour les élèves déjà inscrits et n'a pas ouvert l'accès à ses cours pour de nouveaux élèves. Le Ministère a tout de même réussi à maintenir ses services pour arriver au même taux de participation que l'année précédente.

Le retour des cours en présentiel, combiné au maintien d'une offre de cours à distance, par exemple des cours à temps partiel ou multisites, pourrait mieux répondre aux besoins de l'ensemble de la clientèle. Une campagne de promotion des services de francisation auprès des personnes immigrantes a été lancée en août 2021 et se poursuivra jusqu'en mars 2022. Elle aura comme objectifs de faire connaître l'offre de cours et l'aide financière assortie tout en mettant en valeur l'importance d'apprendre le français pour réussir son projet de vie au Québec.

Par ailleurs, les résultats présentés ne tiennent compte que des personnes qui participent à l'offre de service du Ministère et non de l'ensemble des personnes participantes aux services gouvernementaux de francisation. Ainsi, la mise en œuvre du guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation<sup>8</sup> pourra permettre une meilleure atteinte de la cible.

## Objectif 2.2 : Assurer la progression du niveau de compétence des participantes et des participants aux cours de français offerts par le MIFI

### Contexte lié à l'objectif

Le Ministère évalue systématiquement les compétences en français de la clientèle des services de francisation. Il met en œuvre des actions concrètes pour que l'ensemble des participantes et des participants à ses cours progressent dans leurs apprentissages, en tenant compte de leurs profils, de leurs objectifs d'intégration et de leurs besoins différenciés.

En 2020-2021, l'ensemble des services de francisation a été maintenu partout au Québec malgré le contexte de la pandémie. L'offre de service a même été enrichie de nouveaux modes de prestation, comme les cours à distance multisites. Le matériel et les outils pédagogiques ont été adaptés aux cours à distance et du nouveau matériel pour l'apprentissage du français a été mis à la disposition du grand public au Québec et à l'étranger, par exemple, un ensemble didactique de français spécialisé pour le personnel préposé aux bénéficiaires. Des contenus de la Francisation en ligne ont été revus et mis à jour et ils sont maintenant disponibles sur tablette et téléphone cellulaire.

Enfin, le Ministère a bonifié les formations et le soutien pédagogique offerts au personnel enseignant en francisation. Ainsi, davantage de soutien a été offert au personnel, particulièrement pour les cours à distance, grâce à l'enrichissement de Références francisation, aux formations, au forum d'échanges, etc., et à l'accès à un ordinateur portable disposant de toutes les fonctionnalités pour l'enseignement en ligne.

---

8. La participation à l'ensemble des services gouvernementaux ne pourra être comptabilisée avant la fin des travaux de mise en place du guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation. Ce fait incite à la prudence quant à l'interprétation des résultats et laisse croire que les statistiques de participation actuellement disponibles sous-estiment la participation des personnes qui déclarent ne pas connaître le français.

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

**Mesure de départ :** 60 %, soit la proportion des élèves qui ont commencé leur francisation au stade débutant entre 2015-2016 et 2018-2019 et qui ont atteint des compétences de stade intermédiaire au cours de la période 2018-2019.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	60 %	60 %	65 %	70 %
Résultats	70,6 % (Atteinte)	61,2 % (Atteinte)	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Même si une baisse des résultats est observée par rapport à 2019-2020, la cible a été atteinte, car le Ministère a adapté toutes ses ressources pour maintenir une offre de qualité pour l'acquisition de compétences en français. La pandémie a toutefois bouleversé le processus d'enseignement et d'apprentissage, particulièrement pour les élèves débutants, moins autonomes.

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

### Objectif 3.1 : Accompagner la personne immigrante dans son parcours d'intégration

#### Contexte lié à l'objectif

Le service Accompagnement Québec a été lancé en août 2019. Il est offert par le Ministère en collaboration avec ses partenaires. Il vise à rejoindre et à accompagner le plus grand nombre de personnes immigrantes. Son objectif est d'évaluer leurs besoins et de les diriger vers les services susceptibles de favoriser leur intégration, ainsi que d'assurer un suivi de leurs démarches d'intégration. Accompagnement Québec couvre cinq volets : installation, vie collective, francisation, emploi et démarches d'immigration.

**Indicateur 3.1.1 :** Proportion des personnes immigrantes adultes prises en charge par le Service d'accueil à l'aéroport qui participent à Accompagnement Québec dans l'année suivant leur arrivée au Québec<sup>9</sup>

Afin de mieux refléter le déploiement d'Accompagnement Québec qui, dans sa première phase, se concentrait à cette seule porte d'entrée, le Ministère a modifié la portée de l'indicateur en le limitant aux services d'accueil à l'aéroport.

**Mesure de départ :** Sans objet.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	Mise en œuvre	60 %	70 %	75 %
Résultat	-	43 % (Non atteinte)	-	-

9. Libellé d'indicateur mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible 2020-2021 n'a pas été atteinte. La fermeture des frontières a entraîné la réduction des arrivées de personnes immigrantes. Ainsi, pendant les mois d'avril à août 2020, le service d'accueil à l'aéroport a été fermé. Une ouverture entre le 17 août et le 17 décembre 2020 a permis une reprise graduelle des activités, dans le respect des directives de la Santé publique. Durant cette période, les agentes et agents d'accueil de l'aéroport ont pu inscrire un nombre limité de personnes immigrantes au service Accompagnement Québec ou bien les ont référées au service de soutien Accompagnement Québec pour une inscription. Depuis le 17 décembre 2020, le service d'accueil à l'aéroport a servi seulement les personnes réfugiées (parrainées et prises en charge par l'État). Au moment de leur passage par le service d'accueil du Ministère, bien qu'admissibles, les réfugiés parrainés ne bénéficiaient pas d'Accompagnement Québec, car le déploiement du service n'était pas encore réalisé pour cette clientèle. En effet, en raison de ses besoins particuliers, cette clientèle pourra bénéficier d'un service d'accompagnement adapté dès l'été 2021.

Il est à noter que cet indicateur évalue la participation à Accompagnement Québec des personnes immigrantes adultes dans l'année suivant leur arrivée au Québec. Par conséquent, le résultat représentatif de cette participation pour 2020-2021 ne sera complètement disponible qu'en mars 2022.

Par ailleurs, bien qu'Accompagnement Québec soit un service relativement récent, sa portée grandit en fonction des besoins des différentes clientèles du Ministère. Son élargissement à plusieurs types de clientèles s'est poursuivi parallèlement au développement des outils opérationnels.

Pendant l'exercice financier 2020-2021, le service a continué d'être offert aux personnes immigrantes qui sont au Québec, malgré le contexte de la pandémie. Au 31 mars 2021, 4 220 personnes immigrantes ont bénéficié du service Accompagnement Québec.

Au 31 mars 2021, Accompagnement Québec est offert par 81 agentes et agents d'aide à l'intégration en poste dans toutes les régions du Québec. Ce service est également offert en pré-départ aux personnes immigrantes sélectionnées depuis leur pays d'origine. De plus, les agentes et agents sollicitent les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires ainsi que les étudiantes et étudiants étrangers pour les inciter à s'inscrire à Accompagnement Québec.

Pour assurer l'atteinte de la cible, plusieurs actions ont été mises en place, notamment un mécanisme de relance pour les personnes immigrantes ne s'étant pas présentées à leur rendez-vous afin d'en fixer un autre. De plus, un service de soutien téléphonique a également été mis en place, pour permettre aux personnes qui n'ont pas obtenu un rendez-vous à Accompagnement Québec, auprès du service d'accueil à l'aéroport, d'y être dirigées et de s'y inscrire. Enfin, pour promouvoir les services offerts par Accompagnement Québec, une infolettre a été envoyée durant l'hiver 2021 aux personnes immigrantes arrivées en 2018, 2019 et 2020, ciblant plus de 27 000 personnes.

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

**Mesure de départ :** 73,7 %, soit le taux de présence en janvier 2019 des personnes admises au Québec en 2017.

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

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

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

À 72 %, le résultat est près de la cible de 73 %. Toutefois, le taux de présence en janvier 2021 des personnes admises au Québec en 2019 a baissé de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année précédente.

La baisse est principalement due aux personnes immigrantes qui déclaraient se destiner à la région de Montréal à leur admission. Leur présence a diminué de 1,2 point de pourcentage par rapport à 2019-2020. Parmi ce groupe, ce sont les plus mobiles qui ont contribué le plus à cette baisse, soit :

- les personnes qui n'ont pas déclaré « français seulement » à la question du formulaire d'admission sur la connaissance du français et/ou de l'anglais (-2,0) ;
- les personnes de 15 ans et plus appartenant à un corps d'emploi de niveau professionnel (-2,4) ;
- les personnes de 15 ans et plus ayant atteint 14 années ou plus de scolarité (-1,4).

En outre, en janvier 2021, le taux de présence pour les régions autres que Montréal a augmenté de 1,2 point de pourcentage.

Dans le cadre du déploiement du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration, le Ministère financera des activités visant la pleine participation des personnes immigrantes dans les six dimensions suivantes : citoyenne, communautaire, culturelle, économique, identitaire et linguistique. Une hausse de la participation et notamment du sentiment d'appartenance devrait contribuer à la rétention des personnes immigrantes au Québec.

### Objectif 3.2 : Réduire les écarts en matière d'indicateurs d'emploi entre les personnes immigrantes du Québec et celles de l'ensemble du Canada

#### Contexte lié à l'objectif

Une intégration réussie des personnes immigrantes en emploi contribuera, toutes choses étant égales par ailleurs, à réduire l'écart, entre le Québec et le Canada, relativement au taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées. Accompagnement Québec est un service qui dirige les personnes immigrantes vers les bonnes ressources et au moment opportun pour s'intégrer en emploi. Ce service, conjugué aux nouvelles mesures déployées en francisation et en intégration ainsi qu'aux mesures des partenaires gouvernementaux dont l'emploi est la première mission, contribuera à accélérer et à améliorer l'intégration en emploi des personnes immigrantes.

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

**Mesure de départ :** 3,3 points de pourcentage, soit la différence entre le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans nouvellement arrivées au Québec depuis 5 ans et moins et celles de l'ensemble du Canada en 2018.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles*</b>	3 points de %	2,5 points de %	2 points de %	1 point de %
<b>Résultats*</b>	4,3 points de % (Non atteinte)	4,2 points de % (Non atteinte)	-	-

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

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les résultats de cet indicateur sont calculés sur la base de l'année civile (diffusés en mars de l'année en cours pour l'année civile précédente). En 2020, une légère diminution de l'écart est observée entre le Canada et le Québec depuis 2019 (-0,1 point de pourcentage entre le taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans arrivées au Québec depuis cinq ans ou moins et celles de l'ensemble du Canada). La cible n'est pas atteinte pour 2020, l'écart étant de 1,7 point de pourcentage de plus que la cible.

Ceci s'explique notamment par le fait qu'au Québec, le taux d'emploi des personnes d'immigration très récente (5 ans ou moins), âgées de 15 à 64 ans en 2020, est descendu à 60 % (une baisse de 1,7 point de pourcentage par rapport à 2019) tandis que celui du Canada a baissé de 2 points de pourcentage pour se situer à 64,2 %, ce qui a contribué au maintien de l'écart. En 2020, le marché du travail au Québec a été durement touché par la crise de la COVID-19 ainsi que par les mesures sanitaires visant à la contrer. Les services déployés pour favoriser l'intégration des personnes immigrantes ont été ajustés pour respecter les règles sanitaires.

Il faut toutefois mentionner qu'en 2020, le taux d'emploi des personnes immigrantes arrivées depuis 5 à 10 ans est plus élevé au Québec (72,4 %) qu'au Canada (67,7 %). Cet écart de 4,7 points de pourcentage entre le taux d'emploi des personnes immigrantes arrivées depuis 5 à 10 ans au Québec et le taux d'emploi des personnes immigrantes arrivées depuis 5 à 10 ans au Canada s'est même élargi par rapport à 2019 (3,5 points de pourcentage).

Le taux d'emploi des personnes immigrantes de longue date (dix ans ou plus) est également plus élevé au Québec (74,7 %) qu'au Canada (71,4 %). L'écart en faveur du Québec a donc augmenté, passant de 1,3 point de pourcentage en 2019 à 3,3 points de pourcentage en 2020.

Parmi les actions envisagées pour corriger la situation dans les prochaines années et tendre vers l'atteinte de cette cible, le Ministère compte mettre en place des efforts additionnels afin de mieux accompagner les personnes immigrantes. Il favorisera ainsi leur intégration en emploi et leur rétention au Québec, au moyen de l'augmentation des personnes qui participent à Accompagnement Québec, et il s'assurera que le service réponde bien à leurs besoins. De plus, le soutien renforcé en francisation offert par le Ministère vise également à contribuer à l'atteinte de la cible de cet indicateur, en levant les barrières linguistiques, plus présentes pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées.

## Orientation 4 : Soutenir la vitalité et le développement des collectivités

### Objectif 4.1 : Augmenter la contribution des personnes immigrantes à la vitalité et à la prospérité des régions

#### Contexte lié à l'objectif

En vertu de la *Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion* (chapitre M-16.1), la ministre détient la responsabilité de contribuer à l'occupation et au dynamisme des régions ainsi que de répondre aux besoins du marché du travail, en fonction de la réalité économique, démographique, linguistique et socioculturelle, notamment par la sélection, à titre temporaire ou permanent, de personnes ressortissantes étrangères. Ainsi, le Ministère met en place des mesures visant à favoriser l'établissement des personnes immigrantes dans les diverses régions du Québec, que ce soit par la promotion des régions du Québec à l'étranger comme destinations de choix ou par ses divers programmes d'intégration.

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

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

Notons que les données dont dispose le Ministère pour rendre compte de cet indicateur sont partielles, particulièrement dans les programmes d'immigration familiale et humanitaire. Par conséquent, depuis 2019-2020, les personnes immigrantes pour lesquelles l'information n'est pas disponible ne sont pas comptabilisées dans le calcul du résultat. Ceci n'avait pas été fait pour le calcul relatif à la mesure de départ et l'établissement des cibles, ce qui explique l'ajustement des cibles au moment de la mise à jour du *Plan stratégique 2019-2023* en octobre 2020.

**Mesure de départ :** 17 %, soit la proportion de personnes immigrantes qui déclaraient se destiner hors des régions administratives de Laval, de la Montérégie et de Montréal en 2018.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles*	34 %	21,5 %	22,5 %	24 %
Résultats*	21 % (Non atteinte)	23 % (Atteinte)	-	-

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

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible a été atteinte. Le Ministère utilise différents moyens afin de favoriser l'établissement des personnes immigrantes hors des trois régions administratives de Laval, de la Montérégie et de Montréal. Ainsi, avec la mise en œuvre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration et d'Accompagnement Québec, l'offre de service en intégration a été bonifiée afin d'en assurer la disponibilité sur l'ensemble du territoire, ce qui facilite l'installation et l'intégration des personnes immigrantes dans toutes les régions. Le Programme d'appui aux collectivités concourt également à la réussite de l'établissement des personnes immigrantes en région en favorisant le développement de milieux de vie accueillants et inclusifs.

Des partenariats ont été établis avec 106 organismes financés en 2020-2021 en vertu du nouveau Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration qui découle de la révision du Programme Réussir l'intégration. Le Programme d'appui aux collectivités a été lancé officiellement le 20 octobre 2020. Deux appels de propositions ont été lancés, en octobre 2020 dans le volet 1 (municipalités régionales de comté et municipalités locales) et en février 2021 dans le volet 2 (organismes à but non lucratif et coopératives). Le volet 1 a permis de conclure 67 ententes. De plus, dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité (maintenant remplacé par le Programme d'appui aux collectivités), 112 projets d'édification de collectivités plus accueillantes et inclusives ont été mis en œuvre par les organismes et municipalités partenaires entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et 31 mars 2021.

Certaines caractéristiques propres à différents programmes d'immigration convergent aussi vers le même objectif. Dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés, la ministre favorise la régionalisation de l'immigration en accordant plus de points dans la grille de sélection aux ressortissantes et ressortissants étrangers présentant une offre d'emploi validée à l'extérieur de la Communauté métropolitaine de Montréal. Dans le cadre du Programme des personnes réfugiées à l'étranger, l'État est responsable de répartir les personnes réfugiées prises en charge par l'État entre 14 villes du Québec, dont 11 sont à l'extérieur de la Communauté métropolitaine de Montréal.

**Indicateur 4.1.2 :** Proportion de personnes immigrantes démontrant un sentiment d'appartenance à la société dans les 3 années suivant l'obtention de leur résidence permanente<sup>10</sup>

Dans le but de préciser l'indicateur et de mieux refléter le résultat du calcul réalisé, le Ministère a modifié le libellé de celui-ci, passant de Proportion de personnes immigrantes démontrant un sentiment d'appartenance à la société « trois années après leur arrivée au Québec » à « trois années suivant l'obtention de leur résidence permanente ».

**Mesure de départ :** 76,8 %, soit la proportion de personnes immigrantes démontrant un sentiment d'appartenance à la société québécoise dans les trois années suivant l'obtention de leur résidence permanente selon l'Enquête sociale générale de Statistique Canada, cycle 27 — Identité sociale, réalisée en 2013.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	77 %	78 %	79 %	80 %
<b>Résultats</b>	sans objet (Non atteinte)	79,3 % (Atteinte)	-	-

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

L'enquête portant sur le sentiment d'appartenance à la société québécoise des personnes immigrantes d'arrivée récente a eu lieu du 26 novembre 2020 au 18 janvier 2021. Sur 18 449 envois par courriel, 4 524 personnes ont rempli le questionnaire, ce qui représente un taux de réponse de 24,5 %. Pour un sondage en ligne, un taux de réponse de plus de 20 % est considéré suffisant pour une représentation adéquate.

La proportion de personnes immigrantes d'arrivée récente ayant un sentiment d'appartenance positif envers le Québec, dans l'enquête de 2020-2021, est de 79,3 %, la cible étant atteinte.

10. Libellé mis à jour en octobre 2020 dans le *Plan stratégique 2019-2023*.

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

### Objectif 5.1 : Répondre aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre immigrante

#### Contexte lié à l'objectif

L'arrimage entre les besoins de main-d'œuvre du Québec et de ses régions et le profil des personnes immigrantes constitue le fondement de l'approche du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration en matière d'accompagnement des entreprises. L'offre de service aux entreprises mise sur l'accompagnement personnalisé des entreprises par des conseillères et conseillers en immigration régionale présents en région ainsi que des conseillères et des conseillers en recrutement international. Cette offre de service répond aux besoins de main-d'œuvre des entreprises québécoises en misant sur le potentiel des travailleuses et travailleurs immigrants qui sont à l'étranger, sur le point de s'installer au Québec ou déjà présents sur son sol.

**Indicateur 5.1.1 :** Nombre d'entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement par le Ministère

Un ajustement à l'indicateur et aux cibles a été effectué à compter de l'exercice financier 2020-2021. En 2019-2020, l'indicateur était « nombre d'accompagnements offerts à des entreprises par le Ministère ». Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020, l'indicateur est « nombre d'entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement par le Ministère » afin de mesurer les résultats atteints et non les moyens utilisés pour atteindre ces résultats. Les cibles reflètent ce nouveau libellé.

**Mesure de départ :** 800, soit le nombre d'accompagnements aux entreprises. Ce nombre représente l'estimation annuelle basée sur les six premiers mois du déploiement de l'offre de service aux entreprises du Ministère (septembre 2018 à mars 2019), rapportée sur un exercice financier.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles*	960 accompagnements	600 entreprises accompagnées	800	1 200
Résultats*	1 069 (Atteinte)	979 (Atteinte)	-	-

\* À partir de 2020-2021, la cible reflète la précision apportée dans le libellé de l'indicateur qui vise le nombre d'entreprises accompagnées plutôt que le nombre d'accompagnements offerts

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible de 2020-2021 a été dépassée de 379 entreprises accompagnées pour un résultat de 979 entreprises accompagnées. Ceci a été possible en mettant à profit deux outils phares :

- Le Portail employeurs, un outil facilitant le référencement des entreprises du Québec avec des personnes ayant déposé une déclaration d'intérêt dans la plateforme Arrima pour répondre à leurs besoins de main-d'œuvre. Grâce à la mise en ligne de l'interface réservée aux entreprises pour la recherche autonome en novembre 2020 et aux efforts de promotion, le recours des entreprises au Portail employeurs s'est accru mois après mois, contribuant ainsi de façon significative au dépassement de la cible annuelle du nombre d'entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement par le Ministère.



- Les Journées Québec, qui visent le recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires qui répondent aux besoins de main-d'œuvre des entreprises et organismes qui n'ont pu être pourvus localement. Ces activités permettent aux employeurs de tenir des entretiens d'embauche avec des travailleuses et travailleurs présélectionnés répondant à leurs besoins spécifiques.

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

**Mesure de départ :** Sans objet.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	80 %	80 %	85 %	85 %
<b>Résultats</b>	76 % (Non atteinte)	90,6 % (Atteinte)	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La mesure de la satisfaction des entreprises accompagnées au cours de l'année 2020-2021 se situe plus de 10 points de pourcentage au-dessus de la cible de 80 %. Ce résultat est très encourageant considérant que l'offre de service aux entreprises est relativement récente et que les besoins en accompagnement des entreprises ont été grandement modifiés par la pandémie.

Par ailleurs, pour renforcer sa présence sur l'ensemble du territoire, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration a poursuivi son déploiement dans toutes les régions du Québec durant l'année 2020-2021, incluant l'accompagnement des entreprises.

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION FORTE DE SON EXPERTISE

### Orientation 6 : Développer le capital compétence et le capital informationnel

**Objectif 6.1 :** Mettre en ligne de nouveaux services à la clientèle pour les programmes d'immigration, de francisation et d'intégration

#### Contexte lié à l'objectif

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

**Indicateur 6.1.1 :** Proportion de nouveaux services livrés par le Ministère en mode de prestation électronique de services, au cours de l'année

**Mesure de départ :** Sans objet.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	50 %	50 %	60 %	60 %
<b>Résultats</b>	50 % (Atteinte)	85,7 % (Atteinte)	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible de 50 % de 2020-2021 a été atteinte, voire largement dépassée. En effet, au cours de l'exercice financier 2020-2021, le Ministère a mis à la disposition de sa clientèle sept nouveaux services, dont six en mode de prestation électronique directe.

Les services livrés en prestation électronique directe<sup>11</sup> sont :

- 27 mai 2020 : Service de transmission de documents de preuve par voie électronique sécurisée sur la plateforme Arrima pour le Programme des étudiants étrangers ;
- 23 juillet 2020 : Volet informationnel du guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation et outil de géolocalisation des services de francisation, mis en ligne sur le site Québec.ca ;
- 22 septembre 2020 : Plateforme Web Journées Québec permettant l'organisation et la gestion simultanée de missions multilingues de recrutement de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires qui répondent aux besoins de main-d'œuvre des entreprises et organismes du Québec. Ces missions permettent aux employeurs de tenir des entretiens d'embauche avec des travailleuses et travailleurs présélectionnés répondant à leurs besoins spécifiques.
- 5 novembre 2020 : Portail employeurs en libre-service pour faciliter le référencement entre les entreprises du Québec et les ressortissantes et ressortissants étrangers au Québec ou à l'international, et ce, en vue de répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises québécoises. Les entreprises peuvent :
  - effectuer des recherches dans le bassin des ressortissantes et ressortissants étrangers ayant déclaré leur intérêt à immigrer au Québec ;
  - déclencher le processus de recrutement des ressortissantes et ressortissants étrangers présents au Québec et à l'international.
- 12 janvier 2021 : Service numérique pour le Programme de l'expérience québécoise permettant aux ressortissantes et ressortissants étrangers de remplir et de transmettre le formulaire de demande de sélection permanente et les documents de preuve et de procéder au paiement en ligne des droits exigibles sur la plateforme Arrima ;

11. La prestation électronique de services directe est une prestation de services directement consommable et accessible par la clientèle externe de manière autonome et sans intermédiaire.

- 24 et 31 mars 2021 : Service numérique pour les deux programmes pilotes en immigration permanente, soit le Programme pilote d'immigration permanente des travailleurs de la transformation alimentaire et le Programme pilote d'immigration permanente des préposés aux bénéficiaires. Les fonctionnalités permettent aux personnes ressortissantes étrangères de remplir et de transmettre le formulaire de demande d'immigration et les documents de preuve et de procéder au paiement en ligne des droits exigibles sur la plateforme Arrima.

Le 12 juin 2020, le Ministère a mis en production des fonctionnalités permettant au personnel du Ministère d'accompagner les personnes immigrantes et d'élaborer leurs plans d'action individualisés dans le cadre de leur intégration au Québec. Il s'agit d'un service qui n'est pas actuellement en mode de prestation électronique directe à l'intention de la clientèle.

## Objectif 6.2 : Développer les compétences numériques du personnel

### Contexte lié à l'objectif

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

**Indicateur 6.2.1 :** Proportion des personnes employées ayant bénéficié d'activités de développement des compétences numériques au cours de la période 2019-2023

**Mesure de départ :** Sans objet.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	50 %	60 %	70 %	80 %
<b>Résultats</b>	78,3 % (Atteinte)	93,7 % (Atteinte)	-	-

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Plusieurs activités de développement des compétences numériques ont été offertes en 2020-2021, notamment grâce aux plateformes d'apprentissage numériques du Ministère : Moodle, Percipio et Terranova. Cette dernière diffuse des formations en sécurité de l'information, lesquelles sont obligatoires pour l'ensemble du personnel. Enfin, le contexte de la pandémie a obligé le Ministère à se doter de nouveaux outils informatiques qui ont été déployés sur les postes informatiques. Des formations ont conséquemment été offertes au personnel du Ministère.

## Objectif 6.3 : Accroître la rétention du personnel du Ministère

### Contexte lié à l'objectif

Le taux de rétention du personnel du Ministère est de 92,1 %. Le Ministère se préoccupe de retenir les membres du personnel en poste dans un souci de préserver les compétences développées.

### Indicateur 6.3.1 : Taux de rétention du personnel du Ministère

Le taux de rétention mesure le pourcentage du personnel qui travaille toujours pour l'organisation à la fin de la période visée. Elle prend en compte le nombre de personnes au sein du personnel au statut régulier en début de période, le nombre d'arrivées et le nombre de départs. Le résultat reflète le nombre d'employés au statut régulier en début de période et le nombre d'arrivées tout en soustrayant le nombre de départs, par rapport au nombre d'employés au statut régulier en début de période et à celui des arrivées. Les arrivées comprennent les mouvements de recrutement et de mutation. Les départs comprennent les démissions et les mouvements de sortie par mutation ou promotion.

**Mesure de départ :** 93,3 %, soit le taux de rétention du personnel régulier en 2018-2019.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	93,5 %	94 %	94,5 %	95 %
Résultats	93 % (Non atteinte)	92,1 % (Non atteinte)	-	-

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le taux de rétention du personnel du Ministère se situe à 1,9 point de pourcentage en dessous de la cible pour 2020-2021. L'écart entre le résultat au 31 mars 2021 et la cible peut être attribué, entre autres, aux motifs suivants : la volonté de se rapprocher du domicile, des aspirations professionnelles ou des possibilités de progression de carrière.

Dans le cadre d'une démarche de mobilisation du personnel, un sondage a été réalisé à l'automne 2020. L'analyse des résultats de ce sondage mènera à l'identification de mesures pour soutenir la mobilisation et favoriser la rétention du personnel, dont notamment le télétravail et la possibilité de travailler dans des bureaux administratifs ailleurs qu'au siège social du Ministère.

## 2.2 Déclaration de services à la clientèle

La *Déclaration de services à la clientèle* traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de ses clientèles.

Depuis la révision de la *Déclaration de services à la clientèle* qui a eu lieu en 2018, le contexte a évolué, tout comme l'offre de service du Ministère. De plus, en 2020-2021 en raison de la situation exceptionnelle créée par la pandémie de la COVID-19, le Ministère a opté pour un virage accéléré vers le mode virtuel de prestation de services. L'évolution de l'offre de service, l'adoption du nouveau *Plan stratégique 2019-2023* ainsi que le processus en cours de transformation numérique, de concert avec les objectifs ministériels en ce qui a trait à la simplification des services et programmes, ont nécessité une mise à jour de la *Déclaration de services à la clientèle* durant l'exercice financier 2020-2021. Les réflexions à la base de cette mise à jour ont porté sur l'ensemble des engagements en ce qui concerne les délais de traitement et de réponse inclus dans la *Déclaration de services à la clientèle*.

Au terme des travaux, quatre engagements, soit ceux portant sur le Programme régulier des travailleurs qualifiés, les cours de français à temps complet et les services généraux par téléphone et par courriel, ont été maintenus. Les principaux changements apportés à la *Déclaration de services à la clientèle* sont les suivants :

- Révision des engagements en lien avec le Programme de l'expérience québécoise et le regroupement familial le 22 juillet 2020. Dans le premier cas, le délai a été revu conformément à la réforme du programme, tandis que dans le deuxième, l'engagement a été suspendu, afin de permettre l'optimisation du processus ;
- Révision de libellés ou de cibles pour trois engagements : pour ceux visant les étudiantes et étudiants étrangers, l'évaluation comparative des études et les requêtes adressées à l'équipe de gestion des plaintes ;
- Retrait de trois engagements, soit ceux pour les gens d'affaires, les Premières démarches d'installation et Objectif Intégration ;
- Inclusion d'un nouvel engagement pour l'exercice 2020-2021 pour le service Accompagnement Québec.

Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration a déposé la mise à jour de sa *Déclaration de services à la clientèle* sur le site gouvernemental Québec.ca en mars 2021.

Les résultats relatifs aux engagements en matière de délai de traitement et de réponse ont subi les effets de la pandémie de la COVID-19, qui a entraîné la mise en attente ou un rythme réduit du traitement de toutes les demandes, de manière temporaire, le temps nécessaire au transfert des opérations en télétravail.

# Résultats relatifs à la déclaration de services à la clientèle

## Sommaire des résultats<sup>12</sup> des engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*

Engagement	Indicateur	Cible prévue 2020-2021	Résultat 2020-2021	Résultat 2019-2020	Résultat 2018-2019
Demande de renseignements généraux (Téléphonie)	Réponse en 3 minutes	80 %	79,7 %	77,3 %	76,1 %
Demande de renseignements généraux (Courriel)	Réponse en 2 jours	80 %	96,1 %	95,1 %	79,8 %
Réponse à une plainte ou commentaire*	Réponse en 15 jours	90 %	93,6 %	91 %	88,2 %
Demande de sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés (PRTQ) sur la base de la déclaration d'intérêt	Décision en 6 mois	80 %	45,1 %	98,9 %	-
Demande de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ)*	Décision en 6 mois	95 %	95,3 %	43,8 %	62,7 %
Demande de séjour temporaire pour études (étudiantes et étudiants étrangers)*	Décision en 20 jours	80 %	62,7 %	75,4 %	55,6 %
Demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*	Avis en 50 jours	80 %	94,7 %	75,8 %	94,6 %
Commencer un cours de français à temps complet après la réception de la demande d'admission (1 <sup>re</sup> inscription)	Début en 50 jours	80 %	50,4 %	80,8 %	77,6 %
Rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration d'Accompagnement Québec suivant l'arrivée à l'aéroport	Offre de rendez-vous à l'intérieur de 5 jours	85 %	82,8 %	-	-

\* Les résultats pour les années 2019-2020 et 2018-2019 reflètent les engagements avant la mise à jour de la *Déclaration de services à la clientèle*.

12. Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables (excluant les fins de semaine et les jours fériés du Québec), à l'exception des délais relatifs au Programme régulier des travailleurs qualifiés et au Programme de l'expérience québécoise, qui sont calculés en jours civils (mois de calendrier). Les délais de traitement sont comptabilisés à partir de la date de réception de la demande jusqu'à la date où le Ministère rend sa décision.

# Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements de la Déclaration de services à la clientèle

## Service

### Demande de renseignements généraux — Téléphonie

## Engagement

3 minutes – Pour parler avec un membre de notre personnel par téléphone

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des appels traités 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des appels traités 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des appels traités 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Demande de renseignements généraux (téléphonie) : réponse en 3 minutes	307 418	79,7 % (Cible 80 %)	295 405	77,3 % (Cible 80 %)	257 870	76,1 % (Cible 80 %)

La cible liée à l'engagement de répondre à un appel téléphonique en 3 minutes n'a pas été atteinte. Toutefois, le taux de réponse dans le délai s'est amélioré de 2,4 points de pourcentage en comparaison avec l'année précédente, bien que le nombre d'appels traités ait augmenté, soit 307 418 appels contre 295 405 en 2019-2020.

Le Ministère a été en mesure de mettre à la disposition de la clientèle ses services de téléphonie et de courriel malgré le contexte de confinement et de télétravail. Il est à noter que la crise sanitaire a eu un impact sur la prestation de services à la clientèle, notamment durant les deux premiers trimestres de l'année.

Le déploiement du télétravail et la mise en place, en mai 2020, de la nouvelle plateforme téléphonique ont notamment causé certaines difficultés techniques.

Afin d'améliorer les délais de réponse, le Ministère a procédé à l'embauche de préposées et de préposés aux renseignements disponibles sur appel pour combler les périodes achalandées. Il a également procédé à un meilleur calibrage de la plateforme téléphonique pour mieux contrôler les flux d'appels.

## Service

### Demande de renseignements généraux — Courriel

## Engagement

2 jours – Pour obtenir une réponse à votre demande par courriel

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des demandes traitées 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des demandes traitées 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des demandes traitées 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Demande de renseignements généraux (courriel) : réponse en 2 jours	56 984	96,1 % (Cible 80 %)	49 468	95,1 % (Cible 80 %)	48 013	79,8 % (Cible 80 %)

La cible de cet indicateur a été atteinte. Le volume des courriels a augmenté de 15,2 % comparativement à l'année précédente, et il a été significatif de septembre 2020 à mars 2021 avec un nombre mensuel moyen de plus de 5 400 courriels. Les Journées Québec ont suscité un vif intérêt et représentent 26 % du volume des courriels reçus dans la seconde moitié de l'année.

Les demandes venant des étudiantes et étudiants étrangers ont représenté quant à elles 29,7 % du volume annuel des courriels et ont porté principalement sur la transmission des documents, les délais de traitement et les exigences du Certificat d'acceptation du Québec.

## Service

### Communication d'une plainte ou d'un commentaire

## Engagement

Réponse à une plainte ou à un commentaire dans un délai de 15 jours

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des requêtes reçues 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des requêtes reçues 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des requêtes reçues 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Réponse à une plainte ou à un commentaire : en 15 jours	1 598	93,6 % (Cible 90 %)	1 826	91,0 % (Cible 90 %)	1 735	88,2 % (Cible 90 %)

Afin de mieux refléter le volume des plaintes reçues et le délai nécessaire au traitement d'une plainte, le Ministère a augmenté de 10 à 15 jours le délai de traitement des requêtes. Les cinq jours additionnels permettront d'assurer un examen approfondi et équitable de chaque plainte ou commentaire afin d'améliorer la qualité des réponses transmises à la clientèle. La précision concernant l'augmentation du délai à 15 jours ouvrables a été faite au moment de la publication de la mise à jour de la *Déclaration de services à la clientèle*, en mars 2021.

Selon un étalonnage effectué auprès de 22 ministères et organismes, du Secrétariat du Conseil du trésor et de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec, l'engagement en ce qui a trait au délai de traitement moyen d'une requête est de plus de 20 jours. Le nouvel engagement du Ministère demeure donc bien en deçà de cette moyenne.

Pour la période visée, le Ministère a reçu 2 302 requêtes de la part de la clientèle. Parmi ces requêtes, 1 598 sont soumises<sup>13</sup> à l'engagement de la *Déclaration de services à la clientèle*.

13. Les requêtes qui ne sont pas soumises à l'engagement de la *Déclaration de services à la clientèle* sont celles qui sont adressées par le Protecteur du citoyen, dont certaines à portée collective ou générale (ne visant pas un client en particulier). En somme, les requêtes qui sont soumises à l'engagement de la *Déclaration de services à la clientèle* sont celles que la clientèle adresse directement elle-même au Ministère.



La cible prévue à la *Déclaration de services à la clientèle* a été atteinte pour l'exercice financier 2020-2021. Parmi les 1 598 requêtes, 1 495 (93,6 %) ont obtenu une réponse en 15 jours ouvrables<sup>14</sup>. Ces résultats témoignent de l'efficacité des mesures mises en place pour assurer le traitement des plaintes.

### Plaintes recevables et jugées fondées en 2020-2021

Une plainte est considérée comme non recevable si elle concerne :

- Une contestation de décision pour laquelle les lois et règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel ;
- Un grief ou un commentaire concernant d'autres ministères et organismes ;
- Une demande d'accès à l'information traitée conformément aux lois et procédures en vigueur au Ministère ;
- Une insatisfaction exprimée par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions ou par une personne en processus de recrutement ;
- Une dénonciation ;
- Une expression d'opinions sur les orientations gouvernementales et ministérielles.

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

### Délai moyen de traitement des plaintes recevables, 2018-2019 à 2020-2021

Total des plaintes et délai	Total des plaintes recevables 2020-2021	Délai moyen (en jours) 2020-2021	Total des plaintes recevables 2019-2020	Délai moyen (en jours) 2019-2020	Total des plaintes recevables 2018-2019	Délai moyen (en jours) 2018-2019
Nombre de plaintes recevables	1 184	6,1	1 115	5,6	869	6,7

14. Avant 2020-2021, l'engagement prévu dans la *Déclaration de services à la clientèle* était de 10 jours ouvrables.

## Motifs des plaintes recevables 2018-2019 à 2020-2021

Motifs des plaintes	Nombre de plaintes recevables 2020-2021	Proportion des plaintes recevables 2020-2021	Nombre de plaintes recevables 2019-2020	Proportion des plaintes recevables 2019-2020	Nombre de plaintes recevables 2018-2019	Proportion des plaintes recevables 2018-2019
Délai de traitement	775	65,5 %	496	44,5 %	447	51,4 %
Qualité du traitement et erreur administrative	195	16,5 %	205	18,4 %	167	19,2 %
<i>Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes</i>	89	7,5 %	144	12,9 %	46	5,3 %
Réforme du Programme de l'expérience québécoise annoncée le 1 <sup>er</sup> novembre 2019	0	0 %	96	8,6 %	0	0 %
Attitude et courtoisie du personnel envers la clientèle	46	3,9 %	57	5,1 %	40	4,6 %
Autres motifs (documents non conformes, qualité de l'information, problèmes techniques, etc.)	79	6,7 %	117	10,5 %	169	19,5 %

## Motifs d'insatisfaction liés aux plaintes recevables

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, 1 184 plaintes recevables ont été traitées par le Ministère. Parmi celles-ci, 541 (45,7 %) ont été jugées fondées. La hausse du nombre de plaintes fondées s'explique surtout par la difficulté pour le Ministère de répondre selon les engagements prévus dans la *Déclaration de services à la clientèle* dans un contexte marqué par la pandémie mondiale qui a contribué de manière significative à l'allongement des délais de traitement en 2020-2021.

Le délai de traitement a constitué par conséquent la première source d'insatisfaction parmi les plaintes recevables, que celles-ci soient jugées fondées ou non. Parmi les 1 184 plaintes recevables traitées, 775 (65,5 %) concernaient les délais de traitement et 427 (55,1 %) ont été jugées fondées. De plus, sur les 775 plaintes portant sur les délais de traitement, 318 (41 %) visaient le Programme de l'expérience québécoise. La hausse des plaintes s'y rapportant est due à la popularité croissante de ce programme. Il est à noter que l'engagement lié au délai de traitement des demandes de sélection permanente dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise a été revu au courant de l'été 2020, passant de 20 jours ouvrables à six mois.

## Protecteur du citoyen

Pour la période 2020-2021, le Ministère a reçu 704 requêtes provenant du Protecteur du citoyen. Ces requêtes ne sont pas soumises à l'engagement de la *Déclaration de services à la clientèle* de traiter les requêtes dans un délai de 15 jours ouvrables.

### Motifs d'insatisfaction liés aux plaintes recevables du Protecteur du citoyen

Motifs des plaintes	Nombre de plaintes reçues 2020-2021	Proportion des plaintes reçues 2020-2021
Délai de traitement	483	93,4 %
Qualité du traitement et erreur administrative	26	5 %
<i>Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes</i> (chapitre 11, 2019)	8	1,6 %

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, 517 plaintes recevables ont été traitées par le Ministère. Parmi ces plaintes, le délai de traitement a constitué la première source d'insatisfaction. En effet, 426 (88,2 %) plaintes recevables et ayant pour motif les délais de traitement visaient le Programme de l'expérience québécoise, pour les raisons mentionnées antérieurement et dans un contexte d'allongement des délais de traitement en raison de la pandémie.

Plusieurs mesures ont été mises en place par le Ministère dans la dernière année afin d'optimiser et de bonifier les échanges avec le Protecteur du citoyen. Ainsi, en plus de la mise en place du réseau des répondants, plusieurs rencontres ont été organisées avec le Protecteur du citoyen afin d'assurer une collaboration optimale dans les différents dossiers, notamment pour présenter le fonctionnement de certains programmes d'immigration et leur réforme. Enfin, des communications sont transmises au Protecteur du citoyen pour l'aviser des changements importants en immigration avant les annonces publiques.

## Service

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

## Engagement

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

## Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des décisions rendues 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des décisions rendues 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des décisions rendues 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Demande de sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés sur la base de la déclaration d'intérêt : décision en 6 mois	1 881	45,1 % (Cible 80 %)	93	98,9 % (Cible 80 %)	-	-

Les ressortissantes et ressortissants étrangers souhaitant immigrer au Québec dans le cadre du PRTQ doivent déclarer leur intérêt en remplissant un formulaire sur la plateforme Arrima. Leur déclaration d'intérêt est alors déposée dans le système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt. Les personnes dont le profil répond aux critères d'invitation peuvent recevoir une invitation à présenter une demande de sélection permanente qui sera alors examinée conformément à la Grille de sélection de l'immigration économique, qui attribue des points à l'égard de facteurs et de critères déterminés prévus par le *Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers* (chapitre I-0.2.1, r. 4). La sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du PRTQ sur la base du dépôt d'une déclaration d'intérêt a commencé en juillet 2019 lorsque les premières invitations ont été envoyées.

En 2020-2021, la cible de 80 % des décisions rendues en six mois ou moins n'a pas été atteinte. En effet, 45,1 % des dossiers finalisés dans le cadre du PRTQ ont respecté le délai de six mois prescrit par l'engagement, ce qui correspond à 849 décisions rendues sur un total de 1 881.

Le délai annuel moyen pour rendre une décision a été de 170,3 jours civils en 2020-2021.

La cible 2020-2021 n'a pas été atteinte pour plusieurs raisons. Tout d'abord, le grand nombre de personnes invitées dès 2019 dans des délais rapprochés (principalement des candidates et candidats invités en vertu de la *Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes*) a causé un retard de traitement qui s'est ressenti jusqu'en 2020 (2 062 candidates et candidats invités en 2019, 628 en 2020). De plus, la pandémie a été un facteur déterminant de ralentissement du traitement des demandes.

### Mesures correctives pour assurer l'atteinte de la cible

Afin de réduire le délai de traitement des demandes, un plan d'action a été mis en place. Ce plan prévoyait notamment la formation de ressources additionnelles affectées à l'examen des demandes. De plus, dans l'objectif d'accélérer la vitesse de prise de décision, du personnel a été chargé en priorité de la réalisation de certaines étapes du processus. Des allègements ont été adoptés relativement aux exigences documentaires. Ces mesures ont permis le retour au respect de la cible de 80 % des demandes examinées finalisées dans les six mois depuis le dernier trimestre de l'année 2020-2021.

## Service

### Demande de sélection permanente dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise (PEQ)

## Engagement

Rendre une décision à la suite d'une demande de sélection permanente dans le cadre du PEQ dans les six mois suivant la réception de la demande

L'engagement a été modifié cette année. Il est passé de 20 jours ouvrables à six mois calendaires pour les motifs suivants : la croissance du nombre de certificats de sélection délivrés dans le cadre du PEQ a été très rapide depuis son entrée en vigueur en 2010. Ce programme à faible volume de demande est ainsi devenu le principal programme d'immigration permanente pour les travailleurs qualifiés. Dans ce contexte, le Ministère ne pouvait maintenir un délai de 20 jours ouvrables pour rendre une décision sans compromettre sa capacité à respecter les délais de traitement dans les autres programmes, pour lesquels il a également pris des engagements dans la *Déclaration de services à la clientèle*.

Le délai de six mois pour rendre une décision est le même que pour le Programme régulier des travailleurs qualifiés. Ainsi, ces deux programmes qui s'adressent à des travailleuses et travailleurs qualifiés offrent des délais harmonisés pour rendre une décision.

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des décisions rendues 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des décisions rendues 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des décisions rendues 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Demande de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise : décision en 6 mois*	13 890	95,3 % (Cible 95 %)	10 861	43,8 % (Cible 95 %)	8 604	62,7 % (Cible 95 %)

\* Les délais pour 2020-2021 sont calculés en jours civils.

La cible de 95 % pour l'année 2020-2021 a été atteinte. En effet, 95,3 % des demandes finalisées dans le cadre du PEQ l'ont été dans un délai de six mois ou moins, comme prévu par l'engagement.

Le délai annuel moyen pour rendre une décision à la suite d'une demande de sélection permanente dans le cadre du PEQ a été de 107,1 jours civils.

Tout au long de l'année, notamment en raison du contexte lié à la pandémie, des efforts soutenus et des mesures additionnelles – par exemple, le transfert de ressources vers l'examen des demandes présentées au PEQ et l'autorisation d'effectuer des heures supplémentaires – ont permis de maintenir la cadence et de rendre les décisions en respectant l'engagement de la *Déclaration de services à la clientèle*.

## Service

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

## Engagement

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

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des décisions rendues 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des décisions rendues 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des décisions rendues 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Demande de séjour temporaire pour études (étudiantes et étudiants étrangers) : décision en 20 jours	105 773	62,7 % (Cible* 80 %)	103 946	75,4 % (Cible 95 %)	86 057	55,6 % (Cible 95 %)

\* À partir de 2020-2021, la cible est passée de 95 % à 80 % afin de mieux arrimer l'augmentation croissante des demandes à la capacité de traitement.

Dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, la cible 2020-2021 n'a pas été atteinte. En effet, 62,7 % des dossiers finalisés dans le cadre du Programme des étudiants étrangers ont respecté les délais de 20 jours ouvrables, ce qui correspond à 66 364 décisions rendues sur un total de 105 773.

Le délai annuel moyen a été de 23,1 jours ouvrables pour l'année 2020-2021.

Le volume des décisions rendues au Programme des étudiants étrangers a continué de croître et a connu une hausse de 3,9 % par rapport à l'exercice 2019-2020 en dépit des enjeux supplémentaires amenés par la pandémie. Aussi, l'examen des demandes a été mis en attente, le temps nécessaire aux préparatifs permettant le déroulement des opérations en télétravail, ce qui a eu un impact majeur sur les résultats du premier trimestre. En outre, les demandes visées par l'arrêté ministériel 2020-008<sup>15</sup> ont également eu un impact sur les résultats du mois de janvier 2021. Ces retards ont influencé à la baisse le résultat de l'année.

Le Ministère a procédé à la réaffectation des ressources pour réduire les délais de traitement, sans permettre toutefois de respecter l'engagement inscrit dans la *Déclaration de services à la clientèle*.

15. Afin de préserver l'intégrité du Programme des étudiants étrangers et de protéger d'éventuels étudiants et étudiantes, le Ministère avait décidé qu'il était dans l'intérêt public de suspendre jusqu'au 31 mars 2021 la réception et le traitement des demandes de sélection à titre temporaire pour études, présentées par des ressortissantes et ressortissants étrangers admis ou inscrits dans l'un des établissements d'enseignement visés par une vérification ou une enquête du ministère de l'Enseignement supérieur. Le traitement a repris le 12 janvier, conformément à la décision du tribunal sollicité par le Cégep de la Gaspésie et des Îles dans le dossier.

## Mesures correctives pour assurer l'atteinte de la cible

Le Ministère envisage notamment une allocation dynamique de ses ressources en périodes de pointe afin d'assurer l'atteinte de la cible pour la prochaine année.

## Service

### Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

## Engagement

50 jours – Pour rendre un avis à la suite d'une demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total d'avis rendus 2020-2021	Taux d'avis rendus dans les 50 jours 2020-2021	Total des lettres de confirmation envoyées 2019-2020	Taux d'envoi dans le délai 2019-2020	Total des lettres de confirmation envoyées 2018-2019	Taux d'envoi dans le délai 2018-2019
Demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* : avis en 50 jours	12 892	94,7 % (Cible 80 %)	-	-	-	-
Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier** en 15 jours	-	-	14 526	75,8 % (Cible 85 %)	13 667	94,6 % (Cible 85 %)

\* Nouvel engagement à partir de 2020-2021 qui correspond à rendre un avis dans les 50 jours ouvrables suivant la réception de la demande initiale.

\*\* Les résultats des années 2019-2020 et 2018-2019 font référence à l'ancien engagement, d'envoyer une lettre d'ouverture de dossier dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des demandes.

En 2020-2021, le Ministère a modifié sa *Déclaration de services à la clientèle* au chapitre de l'Évaluation comparative, afin d'offrir à ses clientes et clients un engagement tangible eu égard à la finalisation du traitement de leur dossier, au-delà d'un engagement partiel touchant seulement la première étape du processus. En effet, l'ancien engagement portait sur l'envoi d'une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai pour rendre un avis. Désormais, le délai à respecter est de 50 jours ouvrables pour rendre cet avis à la suite de la réception de la demande initiale d'évaluation comparative.

Ce nouvel engagement de la *Déclaration de services à la clientèle* mesure le taux d'avis émis dans les 50 jours ouvrables après la réception d'une demande. Par ailleurs, le Ministère continue d'envoyer une lettre aux demandeuses et demandeurs pour confirmer l'ouverture de leur dossier.

Au 31 mars 2021, 12 892 avis avaient été rendus dont 12 210 dans le délai de 50 jours ouvrables. Le délai prescrit a donc été respecté dans 94,7 % des dossiers.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, le délai annuel moyen pour rendre un avis relativement aux demandes d'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec a été de 28 jours.

## Service

### Cours de français à temps complet

## Engagement

50 jours — Pour commencer un cours de français à temps complet après la réception de la demande d'admission, s'il s'agit d'une première inscription

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des personnes ayant commencé leur cours 2020-2021	Taux de réponse dans le délai* 2020-2021	Total des personnes ayant commencé leur cours 2019-2020	Taux de réponse dans le délai* 2019-2020	Total des personnes ayant commencé leur cours 2018-2019	Taux de réponse dans le délai* 2018-2019
Commencer un cours de français à temps complet après la réception de la demande d'admission (1 <sup>re</sup> inscription) : début en 50 jours	4 750	50,4 % (Cible 80 %)	8 859	80,8 %	7 501	77,6 %

\* Le résultat représente le délai établi entre la date de confirmation de l'admissibilité d'une personne à un premier cours de français à temps plein et le début du cours. Afin de se conformer à la *Déclaration de services à la clientèle*, des travaux sont en cours pour calculer le résultat à compter de la date de réception de la demande.

À l'annonce de la suspension des cours en mars 2020, seuls les élèves actifs ont poursuivi leur formation à distance. Ainsi, aucun nouvel élève n'a été inscrit entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2020. Cette situation a eu pour effet de prolonger les délais d'attente qui se sont résorbés progressivement après la reprise du processus normal des inscriptions en juillet. Grâce à l'enseignement à distance, l'organisation des cours a été optimisée en créant des groupes « multirégions ou multisecteurs ». Ainsi, des élèves établis à des endroits où l'offre de service est plus limitée ont eu accès plus rapidement à un cours.

## Service

### Accompagnement Québec

## Engagement

5 jours – Pour offrir un rendez-vous avec une agente et un agent d'aide à l'intégration d'Accompagnement Québec suivant l'arrivée à l'aéroport

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des rendez-vous offerts 2020-2021	Taux de réponse dans le délai 2020-2021	Total des rendez-vous offerts 2019-2020	Taux de réponse dans le délai 2019-2020	Total des rendez-vous offerts 2018-2019	Taux de réponse dans le délai 2018-2019
Rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration d'Accompagnement Québec suivant l'arrivée à l'aéroport : offre de rendez-vous à l'intérieur de 5 jours	688	82,8 % (Cible 85 %)	- (Mise en œuvre)	- (Mise en œuvre)	-	-



L'engagement concernant la séance Premières démarches d'installation est devenu désuet avec la modification de l'offre de service du Ministère en matière de soutien à l'intégration. En effet, les services rendus dans le cadre du nouvel engagement, Accompagnement Québec, couvrent le domaine de l'installation également. Ainsi, le nouvel engagement de la *Déclaration de services à la clientèle*, soit d'offrir un rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration d'Accompagnement Québec dans les cinq jours à compter de la date de réception de la demande, inclut un soutien en matière d'installation, si tel est le besoin de la cliente ou du client, ce qui se reflétera dans son plan d'action individualisé.

La cible 2020-2021 du nouvel engagement Accompagnement Québec a presque été atteinte. En effet, la proportion de rendez-vous donnés dans le délai de cinq jours ouvrables est seulement 2,2 points de pourcentage en deçà de la cible annuelle.

Le délai moyen pour offrir un rendez-vous pour le service Accompagnement Québec a été de 4,2 jours en 2020-2021.

Le rendez-vous pour Accompagnement Québec peut être pris le jour de l'arrivée à l'aéroport ou ultérieurement. Dans ce dernier cas, il appartient à la personne immigrante de choisir le moment qui lui convient pour rencontrer une agente ou un agent du Ministère. Le délai peut parfois dépasser les cinq jours ouvrables, et ce, malgré la disponibilité d'une agente ou d'un agent pour l'accueillir dans le délai prescrit. Notons cependant que dans la majorité des cas le rendez-vous est pris à l'aéroport.

### **Mesures correctives pour assurer l'atteinte de la cible**

Depuis le 29 mars 2021, les personnes immigrantes s'inscrivent au service Accompagnement Québec à partir de la plateforme Arrima. Les rendez-vous sont octroyés par les agentes et agents du Ministère dans le délai de cinq jours suivant la date de réception du formulaire d'inscription au service.

### **Mesures de la satisfaction de la clientèle**

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle*, le Ministère s'engage à offrir à sa clientèle des services en amélioration continue. Pour ce faire, il mène périodiquement des sondages afin de mesurer la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services utilisés.

Durant l'exercice financier 2020-2021, neuf services ont été évalués par des questionnaires en ligne. À noter que dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* le Ministère présente les résultats des sondages de mesure de la satisfaction réalisés entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021. Toutefois, à l'exception du service de renseignements généraux par courriel, du Centre de contacts clientèle et des services aux entreprises, ces résultats portent sur la satisfaction relative à des services reçus majoritairement durant l'exercice financier 2019-2020 et dont la mesure de la satisfaction avait été reportée à l'exercice financier 2020-2021.

### Sommaire des résultats de satisfaction globale pour les services évalués

Services évalués	Résultats 2019-2020
Services d'intégration : Séance Premières démarches d'installation	97,8 %
Services d'intégration : Séance Objectif Intégration	97,6 %
Service des plaintes	49,3 %
Service d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	86,1 %
Service d'accueil à l'aéroport	96,6 %
Services de francisation : Cours à temps complet	95,4 %
Services de francisation : Cours à temps partiel	92,6 %
Services de francisation : Cours adapté à la réalité du travail	93,2 %
Services de francisation : Cours en ligne intermédiaire avec tuteur	89,6 %
Services de francisation : Cours en ligne intermédiaire sans tuteur	87,7 %
Services de francisation : Cours en ligne avancé avec tuteur	88,9 %
Services de francisation : Cours en ligne modules spécialisés	87,2 %
Services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration	94,8 %

### Sommaire des résultats de satisfaction globale pour les services évalués

Services évalués	Résultats 2020-2021
Service de renseignements généraux par courriel	88,8 %
Centre de contacts clientèle	83,4 %
Services aux entreprises	90,6 %

Au regard des résultats obtenus, on constate que les services du Ministère sont globalement très appréciés de la clientèle qui en bénéficie. De tous les services évalués, un seul a été noté de façon assez mitigée par la clientèle, soit le service de gestion des plaintes.

Étant donné la nature d'un service de traitement des plaintes, il est important de noter que les requérantes et requérants ressentent déjà de l'insatisfaction avant même le premier contact avec un tel service. La réalité opérationnelle ainsi que les normes et règlements en vigueur font en sorte que l'équipe des plaintes ne peut pas donner *de facto* une réponse dans le sens attendu par la requérante ou le requérant, en changeant une décision prise ou en interférant sur le cours du traitement du dossier. Soucieuse de l'excellence du service à la clientèle, l'équipe a cependant entrepris des travaux de simplification et d'optimisation, de concert avec les directions responsables du traitement des dossiers, et ce, dans un objectif d'amélioration continue.

## 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

### 3.1 Utilisation des ressources humaines

#### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

**Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier<sup>16</sup> ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires**

Secteur d'activité <sup>17</sup>	2020-2021	2019-2020	Écart
1. Haute direction	55	38	+44,7 %
2. Immigration et prospection	288	296	-3,0 %
3. Francisation et intégration	1 173	1 163	+0,9 %
4. Planification de l'immigration, performance et relations extérieures	139	144	-3,5 %
5. Développement et soutien à l'organisation	278	275	+1,5 %
6. Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française*	-	9	-
<b>Total</b>	<b>1 933</b>	<b>1 925</b>	<b>+0,4 %</b>

Source : SAGIR EI.

\* Le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française a été intégré au ministère de la Justice le 22 juin 2020.

Au 31 mars 2021, le personnel du Ministère se détaillait comme suit :

- 1 125 personnes occupaient un poste régulier, soit le même nombre de personnes qu'au 31 mars 2020 ;
- 808 personnes avaient un statut d'emploi occasionnel, comparativement à 800 au 31 mars 2020 ;
- Entre le 31 mars 2020 et le 31 mars 2021, l'effectif du Ministère est passé de 1 925 personnes aux statuts régulier et occasionnel à 1 933, soit une augmentation de 0,4 % ;
- La hausse de l'effectif à la haute direction correspond à une affectation du personnel de la Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes provenant du Secteur de la planification de l'immigration, de la performance et des relations extérieures, ainsi que du personnel de la Direction de l'innovation provenant du Secteur du développement et du soutien à l'organisation, au Bureau du sous-ministre.

16. Le personnel régulier inclut les titulaires d'emplois supérieurs ; le personnel occasionnel exclut les étudiantes et étudiants et les stagiaires.

17. À partir du 7 juin 2021, selon la réorganisation administrative, le secteur « Immigration et prospection » devient « Immigration et reconnaissance des compétences » et le secteur « Planification de l'immigration, performance et relations extérieures » devient « Planification de l'immigration et des affaires extérieures ». À partir de l'été 2021, selon la réorganisation du Ministère, le secteur « Développement et soutien à l'organisation » devient « Soutien à la performance et à la transformation ».

## Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2020**	2019**
Administration/Finance	510 897 \$	490 246 \$
Compétences linguistiques	2 900 \$	2 550 \$
Formation des enseignantes et enseignants	222 297 \$	245 871 \$
Informatique et bureautique	184 130 \$	136 681 \$
Programme/Service de mission	361 545 \$	371 440 \$
Projets ministériels	213 364 \$	146 643 \$
Service à la clientèle	27 886 \$	56 105 \$
Soutien aux études	56 824 \$	26 667 \$
<b>Dépenses totales</b>	<b>1 579 843 \$</b>	<b>1 476 203 \$</b>

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

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

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

La dépense totale en formation et perfectionnement du personnel a globalement augmenté de 7 % de 2019 à 2020.

Les dépenses en formation dans le champ d'activité « Administration/Finance » concernent notamment la rédaction administrative, l'écriture stratégique, la gestion des priorités, la gestion d'une équipe à distance, la santé au travail (COVID-19), la certification Lean Six Sigma<sup>18</sup> et le Programme gouvernemental d'apprentissage du gestionnaire leader de la fonction publique.

La baisse des dépenses de formation des enseignantes et enseignants s'explique par le fait que certaines activités de formation ont été imputées au champ d'activité « Informatique et bureautique », notamment en ce qui a trait aux plateformes technologiques telles qu'Office 365, Microsoft Forms et OneDrive.

La hausse des dépenses dans le champ d'activité « Informatique et bureautique » s'explique par l'utilisation de Moodle<sup>19</sup>, de Vodeclit<sup>20</sup> et de Percipio<sup>21</sup>, car ces plateformes contiennent des formations en informatique et bureautique.

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

19. Moodle est un logiciel pouvant accueillir du contenu pédagogique varié et qui permet de diffuser des formations développées à l'interne et adaptées aux besoins spécifiques du Ministère

20. Vodeclit est une solution d'autoformation en ligne permettant au personnel du Ministère d'apprendre une multitude de logiciels (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, etc.).

21. Percipio permet de développer les compétences numériques de manière autonome.

Les dépenses en formation dans le champ d'activité « Projets ministériels » ont augmenté de 45,1 % et sont attribuables aux formations portant sur la sécurité de l'information ainsi que sur l'utilisation de la nouvelle application C2 Atom<sup>22</sup> utilisée notamment pour la dotation des emplois.

La baisse des dépenses dans le champ d'activité « Programme/Service de mission » s'explique par la comptabilisation de certaines formations suivies par le personnel dans les dépenses en formation sur les projets ministériels, notamment la formation des agentes et agents d'aide à l'intégration, des conseillères et conseillers en immigration régionale et des conseillères et conseillers en recrutement international sur Accompagnement Québec<sup>23</sup> et le Portail employeurs<sup>24</sup>.

Quant à la baisse des dépenses dans le champ d'activité « Service à la clientèle », elle est attribuable notamment au fait que certaines formations sur l'entraînement à la tâche et sur le sens du service à la clientèle et l'expérience client avaient été planifiées et suivies à partir de l'automne 2020 et se sont poursuivies jusqu'en mars 2021. Notons que six des neuf séances planifiées ont eu lieu en début d'année 2021.

### Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2020	2019
Proportion de la masse salariale (%) <sup>*</sup>	1,48 %	1,66 %
Nombre moyen de jours de formation par personne <sup>**</sup>	3,59	4,03
Nombre total de jours de formation <sup>25</sup>	2020	2019
Cadres	163,6	177,3
Professionnels <sup>***</sup>	2 568,5	2 562,8
Fonctionnaires	1 299,1	1 541,0
Total de jours de formation pour l'ensemble du personnel	4 031,2	4 281,1
Somme allouée par personne <sup>26**</sup>	974,02 \$	1 110,38 \$

Sources : SADE, SINBAD, SAGIR (La reddition de comptes dans le tableau suivant s'effectue pour l'année civil e.)

<sup>\*</sup> Les dépenses totales pour la formation incluent les dépenses des étudiantes et étudiants, et des stagiaires.

<sup>\*\*</sup> Les jours de formation et les sommes allouées pour la formation incluent ceux pour les étudiantes et étudiants, et les stagiaires.

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

<sup>\*\*\*</sup> Les données incluent les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.

22. C2 Atom est un logiciel de gestion de services ; l'application est utilisée pour soumettre une demande de dotation d'un emploi et en faire le suivi.

23. Accompagnement Québec permet d'évaluer les besoins des personnes immigrantes dans les domaines de l'installation, de la francisation, de la vie collective, de l'emploi et des démarches d'immigration, de mieux y répondre et de contribuer ainsi à la réussite de leur francisation, de leur intégration et de leur pleine participation, en français, à la société québécoise.

24. Le Portail employeurs utilise les données du système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt, le système de gestion des demandes d'immigration du Ministère. Il permet de répondre aux besoins des entreprises en accélérant l'identification de ressortissantes et ressortissants étrangers qui pourront être recrutés par l'immigration temporaire et permanente.

25. Nombre total de jours de formation pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, professionnel et fonctionnaire. Les données sont arrondies à la décimale près. Les données excluent les jours de formation des étudiantes et étudiants, et des stagiaires.

26. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, professionnel et fonctionnaire.

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

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

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent les situations indépendantes de la volonté de la personne employée, notamment son décès et les situations où elle se voit imposer une décision telle qu'une mise à pied.

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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	12,2 %	12,1 %	11,8 %

Sources : SAGIR, Media - Module Mobil, SDE, SCT.

Note : Les personnes titulaires d'emplois supérieurs sont exclues du calcul du taux de départ volontaire.

Le taux de départ volontaire a augmenté de 0,1 point de pourcentage pour l'exercice 2020-2021. Cette hausse est attribuable à une augmentation du nombre de mouvements de type mutation<sup>27</sup> et du nombre de retraites.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2019-2023* et du *Plan d'immigration du Québec 2020* a motivé les choix budgétaires prioritaires du Ministère pour l'exercice 2020-2021.

27. Mutation : mouvement d'une personne employée au statut régulier qui change de ministère ou d'organisme à l'intérieur de la fonction publique.

## Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021* (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021** (000 \$)	Dépenses réelles 2019-2020 (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
Direction et administration	35 329,2 \$	54 711,8 \$	55 898,1 \$	(1 186,3 \$)	(2,1 %)
Services de francisation	171 964,5 \$	135 632,7 \$	126 197,4 \$	9 435,3 \$	7,5 %
Intégration	127 356,4 \$	83 423,1 \$	82 479,0 \$	944,1 \$	1,1 %
Immigration et prospection	24 926,1 \$	50 331,3 \$	45 873,8 \$	4 457,5 \$	9,7 %
Planification, performance et relations extérieures	9 697,2 \$	13 854,9 \$	11 424,5 \$	2 430,4 \$	21,3 %
<b>Total</b>	<b>369 273,4 \$</b>	<b>337 953,8 \$</b>	<b>321 872,8 \$</b>	<b>16 081,0 \$</b>	<b>5,0 %</b>
Langue française – Le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française (SPVLF)***	10 499,3 \$	25 243,4 \$	10 734,6 \$	14 508,8 \$	135,2 %

Sources : SAGIR et Comptes publics

\* Budget de dépenses 2020-2021, crédits des ministères et organismes. Ces montants excluent les crédits au net et la provision de 165 749,5 k\$ (provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation des personnes immigrantes). Avec la provision, le budget de dépenses du Ministère est de 535 022,9 k\$ (soit le montant de 369 273,4 k\$ auquel s'ajoute la somme pour la provision de 165 749,5 k\$).

\*\* Les montants des dépenses prévues au 31 mars et les montants des dépenses réelles pour l'exercice financier 2019-2020 incluent les dépenses financées par les crédits au net

\*\*\* Exclut l'Office québécois de la langue française et le Conseil supérieur de la langue française. Les budgets et une portion des dépenses de la Langue française étaient au ministère de la Culture et des Communications pour tout l'exercice 2019-2020 malgré l'intégration du SPVLF au Ministère le 4 septembre 2019.

Les dépenses du Ministère (excluant celles du ressort du Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française) ont augmenté de 16,1 M\$ (5 %) en 2020-2021 comparativement à 2019-2020, principalement en raison de la mise en œuvre de mesures structurantes pour lesquelles le Ministère a reçu des crédits additionnels à compter de 2020-2021.

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Le tableau ci-dessous présente la programmation des dépenses et des investissements du Ministère pour l'exercice financier 2020-2021 déposée au Secrétariat du Conseil du trésor le 30 juin 2020.

## Programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles en 2020-2021 (budget prévisionnel)

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)
Projets*	17 102,5 \$	1 769,3 \$	18 871,8 \$
Activités**	397,5 \$	24 561,9 \$	24 959,4 \$
Total	17 500,0 \$	26 331,2 \$	43 831,2 \$

Le tableau ci-dessous présente les dépenses et les investissements réels du Ministère pour l'exercice financier 2020-2021.

## Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2020-2021

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)
Projets*	11 466,1 \$	1 283,8 \$	12 749,9 \$
Activités**	915,7 \$	27 233,8 \$	28 149,5 \$
Total	12 381,8 \$	28 517,6 \$	40 899,4 \$

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

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

Le Ministère a réalisé 93,3 % des travaux prévus à la programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles de 2020-2021. L'écart de 2,9 M\$ constaté entre le total des coûts prévus en ressources informationnelles (43,8 M\$) et le total des coûts réels (40,9 M\$) s'explique principalement par la non-réalisation des travaux de développement liés :

- À la réforme du Programme régulier des travailleurs qualifiés prévue au projet de Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt. En effet, compte tenu de la révision du programme à venir, le Ministère a choisi de ralentir les travaux de ce projet pour éviter de développer des fonctionnalités qui deviendraient caduques ;
- Au guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet. En raison de la crise sanitaire de la COVID-19, certaines ressources des ministères partenaires n'étaient pas disponibles, ce qui a occasionné un ralentissement des travaux. De plus, le délai occasionné par le report du dépôt du CT et du dossier d'affaires a eu pour conséquence de retarder le début des travaux de réalisation technique.

Sur le plan des investissements, le Ministère a utilisé 70,8 % du montant planifié pour l'exercice financier 2020-2021. En effet, pour les raisons citées plus haut, les investissements du Ministère au 31 mars 2021 ont atteint 12,4 M\$ sur les 17,5 M\$ planifiés, soit un écart de 5,1 M\$.

Les données sur l'état d'avancement des projets de transformation numérique du Ministère sont publiées dans le Tableau de bord gouvernemental/État de santé des projets en ressources informationnelles (site Web : <https://www.tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca/tableau-de-bord/>).



**Bilan détaillé des investissements et des dépenses en lien avec les projets en ressources  
informationnelles en 2020-2021**

Nom de projet	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)	Budget prévu (000 \$)	Avancement (%)	Explication des écarts
Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt	1 331,4 \$	27,4 \$	1 358,8 \$	7 411,3 \$	75 %	Compte tenu de la révision du PRTQ, il y a eu un ralentissement volontaire des travaux pour éviter de développer des fonctionnalités qui deviendraient caduques.
Accompagnement Québec/Parcours d'accompagnement personnalisé – Plan d'action personnalisé et prise de rendez-vous (application mobile)	298,9 \$	14,2 \$	313,1 \$	319,3 \$	100 %	Sans objet (faible écart) Les travaux de développement en TI sont terminés depuis le 28 mars 2021. Le coût total du projet s'élève à 938,8 K \$ par rapport au budget global prévu de 945 K \$.
Offre intégrée de services aux entreprises – Outils de gestion et desuividesdemandes d'accompagnement des entreprises	382,9 \$	12,3 \$	395,2 \$	413,4 \$	80 %	Sans objet (faible écart) Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) – Environnement sécurisé pour le paiement en lot (travailleurs agricoles saisonniers)	129,5 \$	0,0 \$	129,5 \$	100,0 \$	25 %	Travaux en cours conformément à la planification.
Programme de l'expérience québécoise (PEQ) – Autres travaux nécessaires à la mise en place de l'entrepôt de données en soutien au développement du tableau de bord	735,6 \$	29,8 \$	765,4 \$	683,2 \$	100 %	Le projet a été implanté le 31 mars 2021. Le coût total du projet s'élève à 1 002 K \$. Le dépassement de 79 K \$ par rapport au budget global est dû à des travaux d'arrimage non prévus de l'entrepôt de données du projet Informatique décisionnelle au Hub d'intégration du PEQ.

**Bilan détaillé des investissements et des dépenses en lien avec les projets en ressources  
informationnelles en 2020-2021 (suite)**

Nom de projet	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)	Budget prévu (000 \$)	Avancement (%)	Explication des écarts
Plateforme Web – Journées Québec	592,6 \$	7,9 \$	600,5 \$	650,4 \$	100 %	Le projet a été implanté le 22 septembre 2020. Le coût total du projet s'élève à 928,1 K \$ par rapport au budget global prévu de 984 K \$.
Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet	818,8 \$	621,4 \$	1 440,2 \$	2 079,3 \$	16 %	En raison de la crise sanitaire de la COVID-19, certaines ressources des ministères partenaires n'étaient pas disponibles, ce qui a occasionné un délai dans la rédaction du dossier d'affaires et son dépôt au SCT.
Projet Carré Saint-Laurent — Volet Transformation des services des technologies de l'information	4 081,5 \$	127,2 \$	4 208,7 \$	4 864,9 \$	92 %	En raison de la crise sanitaire de la COVID-19, certaines activités et acquisitions du projet ont dû être reportées à 2021-2022, d'où un investissement moindre que prévu. Toutefois, le projet respecte l'échéancier global, ainsi que les coûts.
Système de gestion des partenaires dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)	0,0 \$	0,7 \$	0,7 \$	0,0 \$*	0 %	Sans objet (faible écart) Les travaux de rédaction du dossier d'opportunité sont en démarrage.
Système de gestion des demandes d'accompagnement des personnes immigrantes	624,4 \$	22,5 \$	646,9 \$	0,0*	100 %	Projet amorcé en 2020-2021 et implanté le 28 mars 2021. Le coût total du projet s'élève à 647 K \$ par rapport au budget global prévu de 650 K \$.
Système de reddition de comptes des organismes	2,9 \$	2,2 \$	5,1 \$	0,0 \$*	13 %	Sans objet (faible écart) Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.

**Bilan détaillé des investissements et des dépenses en lien avec les projets en ressources  
informationnelles en 2020-2021 (suite)**

Nom de projet	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)	Budget prévu (000 \$)	Avancement (%)	Explication des écarts
Programme des étudiants étrangers (PEE)	49,2 \$	0,0 \$	49,2 \$	0,0 \$*	15 %	Sans objet (faible écart) Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
Service numérique pour le Programme de l'expérience québécoise – Transmission électronique des documents de preuve et mise en production d'autres fonctionnalités nécessaires aux améliorations futures, dont le paiement en ligne, le traitement des demandes de manière intégrée, le développement des tableaux de bord opérationnels de gestion	835,8 \$	14,9 \$	850,7 \$	0,0 \$*	100 %	Projet amorcé en 2020-2021 afin d'assurer la continuité des services en période de pandémie. Les services numériques ont été livrés le 12 janvier 2021. Le coût total du projet s'élève à 850,7 K \$ par rapport au budget global prévu de 975 K \$.
Programmes pilotes (TA, PAB, IA/TI/EV) <sup>28</sup> – Fonctionnalités permettant la soumission de demandes et de documents de preuve en ligne, le paiement en ligne, ainsi que leur traitement intégré	853,6 \$	36,0 \$	889,6 \$	0,0 \$*	90 %	Projet amorcé en 2020-2021. Les services numériques ont été livrés le 24 mars 2021 pour les travailleuses et travailleurs de la transformation alimentaire et le 31 mars 2021 pour les préposées et préposés aux bénéficiaires. Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.

28. Les trois programmes pilotes de l'immigration permanente amorcés en 2020-2021 s'adressent aux travailleuses et travailleurs des secteurs en demande au Québec : transformation alimentaire (TA), préposées et préposés aux bénéficiaires (PAB) et intelligence artificielle (IA), technologies de l'information (TI) et effets visuels EV).

**Bilan détaillé des investissements et des dépenses en lien avec les projets en ressources informationnelles en 2020-2021 (suite)**

Nom de projet	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)	Budget prévu (000 \$)	Avancement (%)	Explication des écarts
Programme des personnes réfugiées à l'étranger (parrainage collectif) – Prestation électronique de services	722,8 \$	23,6 \$	746,4 \$	0,0 \$*	77 %	Projet amorcé en 2020-2021. La livraison des services numériques est prévue pour le 6 avril 2021. Le projet progresse comme prévu et respecte les échéanciers et les coûts.
Gestion intégrée du recrutement international en ligne (GIRIEL)	0,0 \$	33,4 \$	33,4 \$	0,0 \$*	2 %	Projet amorcé en 2020-2021. Les coûts sont liés à la rédaction du dossier d'opportunité.
Outil de gestion des plaintes	0,0 \$	7,7 \$	7,7 \$	0,0 \$*	0 %	Projet amorcé en 2020-2021. Les travaux relatifs à la conception d'un prototype ont débuté à la fin mars 2021 et se poursuivent en 2021-2022.
Centre d'acquisitions gouvernementales – Programme de consolidation des centres de traitement informatique	6,2 \$	-	6,2 \$	0,0 \$*	-	Sans objet (faible écart). Projet multi-organismes des Infrastructures technologiques Québec.
Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps partiel	0,0 \$	302,6 \$	302,6 \$	0,0 \$*	7 %	Les coûts sont liés à la rédaction du dossier d'opportunité.
Provision pour projets amorcés en 2020-2021	0,0 \$	0,0 \$	0,0 \$	2 350,0 \$*	-	-
<b>Total</b>	<b>11 466,1 \$</b>	<b>1 283,8 \$</b>	<b>12 749,9 \$</b>	<b>18 871,8 \$</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\* Une provision d'un montant de 2 350 k\$ a été prévue en vue de financer les projets non planifiés au début de l'année 2020-2021

Le Ministère a mis en place un comité pour la priorité des projets de transformation numérique dont le mandat est d'autoriser et de prioriser les projets de transformation numérique. Ce comité sera appelé à établir, pour chaque exercice financier, une feuille de route des projets de transformation numérique à mettre en œuvre. Ainsi, le Ministère s'assurera d'optimiser l'utilisation des enveloppes budgétaires octroyées par le Secrétariat du Conseil du trésor en matière d'investissements en ressources informationnelles (*Plan québécois des infrastructures* – secteur Ressources informationnelles) et de livrer les services numériques conformément aux objectifs ministériels.

## Explication sommaire des dépenses et investissements réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2020-2021

Conformément aux orientations et aux objectifs du *Plan stratégique 2019-2023*, le Ministère a retenu l'orientation qui consiste à moderniser les outils technologiques destinés à sa clientèle.

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

Au cours de l'année 2020-2021, le Ministère a réalisé les projets suivants :

- Mise en place des prérequis à l'implantation de l'entrepôt de données pour le Programme de l'expérience québécoise ;
- Service numérique du Programme de l'expérience québécoise ;
- Accompagnement Québec — Plan d'action personnalisé et prise de rendez-vous ;
- Système de gestion des demandes d'accompagnement des personnes immigrantes ;
- Outil de gestion des événements Journées Québec.

De plus, d'autres solutions d'affaires sont en cours de conception pour des livraisons en 2021-2022 ou les années subséquentes :

- Système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt (Volet Sélection) ;
- Système pour le Programme des travailleurs étrangers temporaires ;
- Système pour le Programme des étudiants étrangers ;
- Système pour les trois programmes pilotes en immigration permanente :
  - Programme pilote d'immigration permanente des travailleurs de la transformation alimentaire ;
  - Programme pilote d'immigration permanente des préposés aux bénéficiaires ;
  - Programme pilote d'immigration permanente de travailleurs des secteurs de l'intelligence artificielle, des technologies de l'information et des effets visuels ;
- Système pour le parrainage collectif ;
- Système pour la reddition de comptes des organismes ;
- Outil de gestion et de suivi des demandes d'accompagnement des entreprises ;
- Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet ;
- Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps partiel ;
- Gestion intégrée du recrutement international en ligne (GIRIEL) ;
- Système de gestion des partenaires dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI).

Finalement, les deux projets suivants se poursuivront en 2021-2022 ; ils visent à transformer l'environnement de travail du personnel du Ministère pour une meilleure productivité et une plus grande rétention des talents. Il s'agit notamment :

- Du projet de transformation des services des technologies de l'information (TI) ;
- De l'outil de gestion des plaintes.

Le projet de transformation des services TI a grandement contribué à moderniser les outils de travail du personnel du Ministère et à prendre le virage vers l'ère numérique. Au début de la pandémie de la COVID-19, les travaux entrepris ont permis à la très grande majorité des membres du personnel du Ministère d'être fonctionnels en mode télétravail en moins de trois semaines.

### **Apport des ressources informationnelles à la prestation de services électroniques et à l'efficacité ministérielle**

En 2020-2021, le Ministère a poursuivi le développement des projets de transformation numérique, comme prévu dans le plan de transformation numérique déposé à l'automne 2020 et en conformité avec les orientations de la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*.

L'exercice 2020-2021 s'est démarqué par l'agilité et la célérité des équipes de projets. En effet, le Ministère a développé des services numériques pour assurer la continuité de ses services durant la pandémie de la COVID-19 en livrant notamment les services numériques du Programme des étudiants étrangers, du Programme de l'expérience québécoise et des programmes pilotes d'immigration permanente (transformation alimentaire et préposées et préposés aux bénéficiaires). Ces nouveaux services réduiront de façon significative les délais liés à la transmission des documents de preuve par la clientèle du Ministère, car leur dépôt pourra dorénavant se faire électroniquement sur la plateforme Arrima. De plus, les nouvelles fonctionnalités mises en place faciliteront le suivi des demandes d'immigration, les communications et les échanges, en plus de permettre le paiement en ligne des frais de dossier. Aussi, il faut mentionner que l'entrepôt de données a été mis en place sur les deux systèmes de programmes pilotes en vue de produire les indicateurs de gestion.

Aussi, une application mobile a été conçue ; elle est actuellement évaluée par le comité représentatif de la clientèle du service Accompagnement Québec avant sa mise en ligne. Cet outil se veut novateur, en ce sens que ses fonctionnalités permettront aux personnes immigrantes de mieux réussir leur intégration et d'être plus rapidement en mesure de contribuer à la prospérité économique du Québec. L'application mobile permettra non seulement d'avoir accès aux services d'Accompagnement Québec dans les cinq domaines du parcours d'accompagnement personnalisé (installation, vie collective, francisation, emploi et démarches d'immigration), mais également, pour chaque personne immigrante qui arrivera au Québec, d'élaborer un plan d'action personnalisé en vue de faciliter son intégration au sein de la société d'accueil.

Pour le personnel du Ministère, le système de gestion des demandes d'accompagnement des personnes immigrantes a été développé afin d'assurer une cohérence et une cohésion entre les demandes de ces dernières et les plans d'action individualisés élaborés par les agentes et agents d'aide à l'intégration.

La plateforme de gestion des événements Journées Québec, livrée en septembre 2020, a connu un achalandage plus important que prévu. Afin de maintenir les missions internationales en contexte pandémique et de maximiser l'efficacité du recrutement international, le Ministère compte adapter la plateforme actuelle servant aux missions en présentiel pour en faire une plateforme de gestion de missions entièrement virtuelles.

Le Ministère poursuit donc les travaux liés à la transformation numérique des programmes qui lui sont confiés. Les activités suivantes ont été réalisées en 2020-2021 et certaines se poursuivront en 2021-2022 :

- Mise en place de la gouvernance des services infonuagiques pour les systèmes de mission et de soutien à la mission ;
- Mise en place des mécanismes de gouvernance pour le développement et le déploiement des projets de transformation numérique ;
- Mise en place de l'Informatique décisionnelle (indicateurs de gestion – niveaux opérationnel, tactique et stratégique – pour une prise de décision avec des données en temps réel).

## 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

### 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

**Répartition des effectifs en heures rémunérées<sup>29</sup> pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021**

Catégorie <sup>30</sup>	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés <sup>31</sup> [4] = [3]/1 826,3
Personnel d'encadrement*	148 260	-	148 260	81,2
Personnel professionnel	958 425	18 045	976 470	534,7
Personnel enseignant	958 756	-	958 756	525,0
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	904 701	7 477	912 178	499,5
<b>Total 2020-2021</b>	<b>2 970 142</b>	<b>25 522</b>	<b>2 995 664</b>	<b>1 640,3</b>
<b>Total 2019-2020</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2 624 493</b>	<b>1 437,1</b>

Source : Secrétariat du Conseil du trésor.

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

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

Le Ministère a respecté le niveau d'effectif fixé par le Secrétariat du Conseil du trésor pour l'exercice financier 2020-2021.

29. Le total des heures rémunérées comprend les heures de travail normales et les heures supplémentaires effectuées par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiantes et étudiants. Les heures sont arrondies à l'entier le plus proche.

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

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



## Contrats de service

**Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021**

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	2	88 500 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	82	11 980 712,60 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>84</b>	<b>12 069 212,60 \$</b>

## 4.2 Développement durable

### Sommaire des résultats du *Plan d'action de développement durable 2015-2020* — Année 2020-2021

La *Loi sur le développement durable* (RLRQ, chapitre D-8.1.1), en vigueur depuis avril 2006, engage le gouvernement du Québec à adopter la *Stratégie gouvernementale de développement durable*. Elle stipule également que tous les ministères et un nombre important d'organismes doivent mettre en œuvre des plans d'action pour contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable. De plus, elle prévoit que le gouvernement révisé l'ensemble du contenu de la *Stratégie gouvernementale de développement durable* tous les cinq ans et qu'il peut, par décret, reporter un exercice de révision pour une période maximale de deux ans.

En raison du contexte de la pandémie de la COVID-19, qui a entravé les travaux et les consultations nécessaires pour mener à terme l'exercice de révision générale de la *Stratégie gouvernementale de développement durable*, son report a été approuvé jusqu'au 31 mars 2022. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, le *Plan d'action de développement durable 2015-2020* a été reconduit sans modifications.

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

Pour l'année de prolongation 2020-2021, 12 cibles liées à une activité récurrente ont été identifiées et leur échéance a été reconduite en 2020-2021. De ces 12 cibles :

- neuf cibles ont été atteintes ;
- trois cibles n'ont pas été atteintes.

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

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

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

Une cible n'a pas été atteinte pour cet objectif :

- La cible prévue à l'indicateur 1.6.1 *État d'avancement de l'aménagement des espaces de travail selon les critères de certification LEED®* — Or n'est pas atteinte puisque la certification LEED CI v1.0 pour l'aménagement des espaces de travail est en cours d'analyse au Conseil du bâtiment durable du Canada.

Toutes les autres cibles ont été atteintes à la date prévue ou avant. En 2020-2021, la cible de l'indicateur 1.1.2 *Taux de demandes de biens résolues en totalité ou en partie au Centre de surplus* a été atteinte, notamment par un réacheminement de meubles de l'entrepôt du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration vers les bureaux régionaux (Laval, Longueuil et Québec) et par la vérification, avant tout achat, de la disponibilité des biens au Centre de surplus.

Pour l'indicateur 1.2.1 *Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement*, la cible visant la tenue d'une activité par année a été atteinte par la promotion de la campagne de sensibilisation Cyclotoute de Vélo Québec, qui incite les membres du personnel à utiliser les transports actifs.

Pour l'indicateur 1.2.2. *Suivi de la participation du Ministère au programme OPUS & Cie de la STM*, la cible est atteinte par la réalisation du bilan annuel. Le bilan indique que le nombre de personnes employées inscrites à Opus & Cie est passé de 180 au 1<sup>er</sup> avril 2020 à 19 au 31 mars 2021 en raison de la crise sanitaire et de la mise en place du télétravail.

Les cibles liées aux indicateurs 1.4.2 *Taux d'activités de communication majeures tenues de manière écoresponsable annuellement* et 1.4.3 *Taux de produits de communication écoresponsables développés annuellement* sont atteintes à 100 %, conformément à la *Directive pour l'intégration de considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication*. En effet, en raison du contexte de crise sanitaire, l'ensemble des événements ont été tenus virtuellement, et les produits de communication ont été conçus et distribués de façon numérique.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 1.1**

Action <sup>32</sup>	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>1.1</b> Augmenter le réemploi des ressources matérielles liées aux activités courantes de gestion	<b>1.1.1</b> Implantation d'un processus formel d'approvisionnement en biens auprès du Centre de surplus du Ministère	Entrée en vigueur du processus en 2016-2017	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.1</b> Augmenter le réemploi des ressources matérielles liées aux activités courantes de gestion	<b>1.1.2</b> Taux de demandes de biens résolues en totalité ou en partie au Centre de surplus	1. 5 % en 2016-2017 2. 10 % à partir de 2017-2018	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.2</b> Favoriser la mobilité durable des employés	<b>1.2.1</b> Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	Une activité à partir de 2016-2017	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.2</b> Favoriser la mobilité durable des employés	<b>1.2.2</b> Suivi de la participation du Ministère au programme Opus & Cie de la STM	1. Adhésion à Opus & Cie en 2016-2017 2. Bilan de la participation à Opus & Cie en 2020-2021	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.2</b> Favoriser la mobilité durable des employés	<b>1.2.3</b> Essai du service de taxis électriques par un groupe témoin de membres du personnel du Ministère à Montréal	1. Adhésion au service Téo Taxi en 2016-2017 2. Bilan de la participation au service Téo Taxi en 2016-2017	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.3</b> Améliorer la gestion écoresponsable des équipements informatiques en fin de vie	<b>1.3.1</b> Participation du Ministère au Programme de récupération pour les entreprises des secteurs industriel, commercial et institutionnel (PRICI)	Adhésion au PRICI en 2016-2017	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.4</b> Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	<b>1.4.1</b> État d'avancement de l'élaboration de la Directive pour l'intégration de considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	Adoption de la Directive en 2016-2017	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant

32. À noter que, dans les tableaux de la présente section, la numérotation des actions et des indicateurs qui leur sont associés correspond à la numérotation du *Plan d'action de développement durable 2015-2020* du Ministère. À ne pas confondre avec la numérotation des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 1.1 (suite)**

Action <sup>32</sup>	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>1.4</b> Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	<b>1.4.2</b> Taux d'activités de communication majeures tenues de manière écoresponsable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.4</b> Intégrer des considérations écoresponsables dans les produits et les activités de communication	<b>1.4.3</b> Taux de produits de communication écoresponsables développés annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.5</b> Favoriser les acquisitions écoresponsables	<b>1.5.1</b> État d'avancement de l'élaboration de la Politique d'acquisitions écoresponsables 2015-2020	Adoption de la Politique en 2016-2017	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>1.6</b> Aménager les nouveaux espaces de travail du Ministère selon les critères de certification LEED® – Or, en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures	<b>1.6.1</b> État d'avancement de l'aménagement des espaces de travail selon les critères de certification LEED® – Or	1. Adoption du concept d'aménagement intégrant les critères de certification LEED® — Or, en 2016-2017  2. Aménagement des espaces pour bureaux terminé en 2018-2019 selon les critères de certification LEED® — Or	Cible 2020-2021 non atteinte	NON ATTEINTE — Amorcée

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

La cible de l'indicateur 2.1.2 *Taux d'activités structurantes ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable annuellement* a été atteinte dans le contexte où toute fiche de décision soumise au Comité de direction concernant une action structurante a été accompagnée de l'annexe qui atteste la prise en compte des principes de développement durable.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 1.2**

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>2.1</b> Implanter un processus formel de prise en compte des principes de développement durable au Ministère	<b>2.1.1</b> État d'avancement de l'élaboration de la Directive pour la prise en compte des principes de développement durable dans les activités structurantes menées par le Ministère	Adoption de la Directive en 2016-2017	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>2.1</b> Implanter un processus formel de prise en compte des principes de développement durable au Ministère	<b>2.1.2</b> Taux d'activités structurantes ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable annuellement	100 % à partir de 2017-2018	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant

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

Une cible n'a pas été atteinte pour cet objectif en 2020-2021 :

- La cible liée à l'indicateur 3.1.1 *État d'avancement de la mise à jour de la section « Développement durable »* du site intranet n'a pas été atteinte en 2020-2021 parce que la section consacrée au développement durable est en cours d'élaboration dans le cadre du projet du nouvel intranet ministériel et sera mise en ligne d'ici l'automne 2021.

En ce qui concerne les autres cibles, le Ministère a répondu aux indicateurs en temps opportun. En 2020-2021, la cible de l'indicateur 3.1.2 *Nombre d'activités de sensibilisation* a été atteinte par la publication d'articles sur l'intranet et l'organisation de midis-conférences en lien avec les principes de développement durable.

La cible de l'indicateur 3.2.1 *Fréquence de l'évaluation des contenus du cours Francisation en ligne (FEL)* est atteinte puisque les contenus font l'objet d'une mise à jour régulière qui permet de s'assurer qu'ils incluent les principes de développement durable.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 1.4**

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>3.1</b> Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	<b>3.1.1</b> État d'avancement de la mise à jour de la section « Développement durable » du site intranet	Mise à jour complétée	Cible 2020-2021 non atteinte	NON ATTEINTE — Amorcée
<b>3.1</b> Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	<b>3.1.2.</b> Nombre d'activités de sensibilisation tenues annuellement	Deux à partir de 2016-2017	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant
<b>3.1</b> Poursuivre la sensibilisation et la formation du personnel au développement durable	<b>3.1.3</b> Taux du personnel d'encadrement ayant suivi la formation et taux d'acquisition des connaissances en développement durable	En 2017-2018 : Participation : 50 % Acquisition des connaissances : 75 %	-	NON ATTEINTE — Amorcée
<b>3.2</b> Maintenir à jour les contenus relatifs au développement durable du cours Francisation en ligne (FEL)	<b>3.2.1</b> Fréquence de l'évaluation des contenus du cours FEL	Une évaluation annuelle à partir de 2016-2017	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant

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

La cible de l'indicateur 4.1.1 *Remise du prix Charles-Biddle* a été atteinte. Deux prix ont été remis dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles 2020. Étant donné le contexte de crise sanitaire, le dévoilement des lauréates et lauréats s'est fait par la diffusion d'une capsule vidéo sur Internet.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 1.5**

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>4.1</b> Souligner l'apport des personnes immigrantes au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale ou internationale	<b>4.1.1</b> Remise du prix Charles-Biddle	Prix remis annuellement	Cible 2020-2021 atteinte	ATTEINTE — À la date prévue ou avant

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

En 2016-2017, le Ministère a abandonné l'indicateur 5.1.1 *Taux d'employeurs et d'organismes de réglementation visés rencontrés* afin de mettre en place un autre processus permettant une meilleure reconnaissance des compétences : la mesure prévue a été remplacée par de nouveaux mécanismes, tels que le Programme Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels et le Pôle de coordination pour l'accès à la formation.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 4.1**

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>5.1</b> Faciliter l'évaluation des diplômes internationaux par les employeurs gouvernementaux et les organismes de réglementation	<b>5.1.1</b> Taux d'employeurs et d'organismes de réglementation visés rencontrés	1. 25 % en 2016-2017 2. 50 % en 2017-2018 3. 75 % en 2018-2019 4. 100 % en 2019-2020	-	NON ATTEINTE — Abandonnée

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

La cible a été atteinte en 2017-2018.

**Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 —  
Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 6.2**

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
<b>6.1</b> Identifier des indicateurs liés au développement durable permettant le suivi des caractéristiques d'une collectivité accueillante et inclusive	<b>6.1.1</b> État d'avancement de l'identification d'indicateurs liés au développement durable	Identification terminée en 2017-2018	-	ATTEINTE — À la date prévue ou avant

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

Une cible n'a pas été atteinte pour cet objectif en 2020-2021 et une autre a été abandonnée en 2017-2018 :

- La cible liée à l'indicateur 7.1.1 *Moyens mis en œuvre pour inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles (SQRI)*<sup>33</sup> n'est pas atteinte. Aucune section « Développement durable » n'a été inscrite séparément dans « Suggestion d'activités » ou dans le formulaire d'inscription. Les activités de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles 2020 se sont déroulées entièrement en mode virtuel en raison de la situation d'urgence sanitaire causée par la pandémie. Ainsi, aucune des activités suggérées ou inscrites au calendrier officiel de l'évènement n'invitait les personnes participantes à se déplacer physiquement ou à utiliser du matériel jetable, en conformité avec les principes du développement durable.

### Sommaire des résultats du *Plan d'action de développement durable 2015-2020* — Année 2020-2021 pour l'objectif gouvernemental 6.3

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
7.1 Inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	7.1.1 Moyens mis en œuvre pour inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la SQRI	Ajout d'une section « Développement durable » (à l'onglet « Suggestion d'activités ») et d'un champ « Développement durable » dans le formulaire d'inscription sur le site Internet consacré à la SQRI	Cible 2020-2021 non atteinte	NON ATTEINTE — Amorcée
7.1 Inciter et valoriser la tenue d'activités reliées au développement durable dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	7.1.2 Taux d'activités reliées au développement durable tenues dans le cadre de la SQRI	Hausse du taux en 2019-2020 par rapport à 2016-2017	-	NON ATTEINTE — Abandonnée

### Réponses aux recommandations du commissaire au développement durable

Les recommandations émises par le commissaire au développement durable pour l'année 2020-2021 n'étant pas adressées au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, aucune réponse n'a été formulée.

Nom et année du rapport du commissaire au développement durable	Recommandations du commissaire au développement durable	Mesures prises suite aux recommandations
Aucune recommandation	-	-

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



## 4.3 Occupation et vitalité des territoires

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

Une mise à jour de la Stratégie a été dévoilée en février 2020. Ainsi, chaque ministère ou organisme assujéti à la *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (chapitre O-1.3) a dû préparer et rendre public un plan d'action révisé (2020-2022) visant à répondre aux priorités déterminées par les régions.

Pour répondre à cette exigence, le Ministère a présenté publiquement, en janvier 2021, son propre *Plan d'action pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2020-2022*. Dans ce plan d'action, le Ministère propose des actions pour chaque priorité qui est dans son champ de compétence en respectant les exigences de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022*.

### Actions ou réponses générales

#### A – Attraction, rétention et développement de la main-d'œuvre immigrante

Action/Réponse	État de réalisation
<b>A.1</b> Le système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt	<b>A.1. Action réalisée</b> – 966 personnes avec une offre d'emploi permanent validée ont été invitées en priorité entre le 1 <sup>er</sup> avril 2020 et le 4 mai 2021 (cible de 800).
<b>A.2</b> Continuer le déploiement du Portail employeurs	<b>A.2. Action en cours</b> – L'interface réservée aux entreprises du Portail employeurs a été déployée en novembre 2020. Les outils et processus pour accompagner les entreprises sont en cours de réalisation.
<b>A.3</b> Accompagner des entreprises afin de favoriser l'embauche de personnes immigrantes et le recrutement de main-d'œuvre à l'international	<b>A.3. Action réalisée</b> – Objectif dépassé avec 979 entreprises accompagnées (cible de 600).
<b>A.4</b> Promouvoir l'établissement en région et faire connaître les besoins régionaux de main-d'œuvre auprès des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles établies à Montréal	<b>A.4. Action en cours</b> – Il y a eu 56 activités d'information et de recrutement couvrant 11 régions du Québec en 2020-2021 en plus des activités virtuelles des partenaires (salons virtuels, séjours virtuels, etc.) en région.

## B – Intégration des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles

Action/Réponse	État de réalisation
<b>B.1</b> Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI)	<b>B.1. Action réalisée</b> – PASI mis en œuvre.
<b>B.2</b> Accompagnement Québec	<b>B.2. Action réalisée</b> – Service mis en œuvre.
<b>B.3</b> Offrir des cours de français à distance pour les personnes immigrantes installées en région	<b>B.3. Action amorcée</b> – Classe multisites créée.
<b>B.4</b> Attestation d'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne	<b>B.4. Action réalisée</b> – Le système d'évaluation a été mis en ligne le 1 <sup>er</sup> janvier 2020.

## C – Décentralisation, régionalisation, délégation et développement de communautés inclusives

Action/Réponse	État de réalisation
<b>C.1</b> Déploiement régional	<b>C.1. Action en cours</b> – Comités opérationnels régionaux créés (100 %). La création de postes est maintenant en phase 3 (64 %).
<b>C.2</b> Plans d'action régionaux	<b>C.2. Action en cours</b> – Les six plans d'action régionaux pour la période 2020-2021 ont été rendus publics le 16 août 2021.
<b>C.3</b> Programme d'appui aux collectivités	<b>C.3. Action réalisée</b> – Un premier appel de propositions destiné aux partenaires municipaux a été réalisé en octobre 2020 et 68 projets ont été retenus. Un appel de propositions pour les OBNL a également été lancé le 22 février 2021.
<b>C.4</b> Programme Soutien à la mission	<b>C.4. Action réalisée</b> – Programme Soutien à la mission mis en œuvre.

## Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

### Abitibi-Témiscamingue

Action/Réponse	État de réalisation
<b>1.3.1.</b> Développer des partenariats avec les services aux étudiants internationaux des établissements d'enseignement régionaux afin de contribuer à la mise en place de conditions optimales à leur séjour et faciliter le passage du statut temporaire au statut permanent, s'il y a lieu	<b>1.3.1. Action réalisée</b> – Deux présentations ont été organisées avec les services aux étudiants internationaux des établissements d'enseignement régionaux.
<b>1.3.2.</b> Mettre en place des comités tactiques, en collaboration avec d'autres ministères et organismes de la région, afin de mieux accompagner les entreprises dans le recrutement de main-d'œuvre immigrante	<b>1.3.2. Action non amorcée</b> – Compte tenu du contexte de la COVID-19, les employeurs n'ont pas exprimé de besoins particuliers nécessitant la mise en place de comités tactiques. Le milieu a jugé qu'il était préférable de reporter la mise sur pied de comités tactiques à la période post-pandémie.

## Bas-Saint-Laurent

Action/Réponse	État de réalisation
<b>2.2.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>2.2.1. Action réalisée</b> – Embauche d'un conseiller en immigration régionale et d'une agente d'aide à l'intégration à Rimouski.
<b>2.2.2.</b> Faciliter et susciter la concertation bas-laurentienne par le biais de la consolidation d'une table régionale permettant les échanges d'information et de bonnes pratiques entre les partenaires du Ministère	<b>2.2.2. Action réalisée</b> – Sans les contraintes liées aux déplacements, il a été possible de réunir les personnes participantes plus fréquemment que prévu grâce à des rencontres virtuelles. La cible a donc été dépassée.

## Capitale-Nationale

Action/Réponse	État de réalisation
<b>3.7.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>3.7.1. Action réalisée</b> – Toutes les embauches ont été réalisées dans le cadre du déploiement phase 2.
<b>3.7.2.</b> Collaborer à la mise en œuvre de l'entente avec Québec International visant l'attraction et le recrutement de travailleuses et de travailleurs étrangers temporaires	<b>3.7.2. Action réalisée</b> – Collaboration aux activités de Québec International, notamment au moyen de présentations des services du Ministère réalisées auprès des travailleuses et travailleurs.
<b>3.7.3.</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région, ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée)	<b>3.7.3. Action réalisée</b> – Séances Vivre au Québec pendant et après les études réalisées.
<b>3.7.4.</b> Mettre en œuvre l'entente avec la ville de Québec visant l'intégration des personnes immigrantes, l'édification d'une collectivité accueillante et inclusive ainsi que l'attraction, l'accueil et l'établissement durable de la main-d'œuvre	<b>3.7.4. Action réalisée</b> – Une entente signée en mars 2020 et le bilan de la première année déposé le 26 avril 2021.
<b>3.7.5.</b> Soutenir dix partenaires offrant des activités d'inclusion et de rapprochement interculturel pour encourager le dialogue et l'ouverture à la diversité culturelle	<b>3.7.5. Action réalisée</b> – Dix ententes ont été signées avec des partenaires en mars 2020.
<b>3.7.6.</b> Contribuer au comité économique de la Conférence administrative régionale de la Capitale-Nationale	<b>3.7.6. Action réalisée</b> – Une conseillère en immigration régionale a contribué au comité économique de la Conférence administrative régionale de la Capitale-Nationale.
<b>3.7.7.</b> Participer à des comités locaux travaillant sur les enjeux de main-d'œuvre	<b>3.7.7. Action réalisée</b> – Participations à la Table métal région de la Capitale-Nationale ainsi qu'au Comité Valorisation Emploi Diversité de la Table Migration et Immigration de Charlevoix.

## Centre-du-Québec

Action/Réponse	État de réalisation
<b>4.2.1.</b> Mettre en place une nouvelle approche partenariale avec au moins une MRC de la région du Centre-du-Québec et les acteurs des milieux de vie pour édifier des collectivités plus accueillantes et inclusives et mettre en valeur l'apport de l'immigration pour le développement économique de la région	<b>4.2.1. Action réalisée</b> – En date du 31 mars 2021, quatre MRC et une ville ont signé des ententes dans le cadre du PAC.
<b>4.2.2.</b> Le Ministère a signé en 2020 une convention d'aide financière pour une période de trois ans avec la Société de développement économique de Drummondville pour des projets de recrutement de travailleuses étrangères et de travailleurs étrangers temporaires. Ce partenaire du Ministère offre de l'accompagnement personnalisé aux entreprises des régions du Centre-du-Québec et de la Mauricie ayant des besoins de main-d'œuvre qu'elles ne peuvent pas pourvoir localement afin de les aider à recruter à l'étranger des travailleuses et des travailleurs temporaires	<b>4.2.2. Action amorcée</b> – En date du 31 mars 2021, quatre missions ont été réalisées (Journée Québec Tunisie, France, Maurice et Textiles); 49 employeurs ont été accompagnés lors de ces missions et 316 postes ont été affichés.
<b>4.5.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>4.5.1. Action réalisée</b> – Cinq ententes de partenariat PASI conclues en 2020 (Regroupement Interculturel de Drummondville, Projet d'accueil et d'intégration solidaire, Carrefour jeunesse-emploi comté Nicolet-Bécancour, Comité d'accueil international des Bois-Francs, Impact Emploi de l'Érable). Participation aux rencontres de tables de concertation, de conférences administratives régionales et de conseils régionaux des partenaires du marché du travail, pour un total de 38 participations en date du 31 mars 2021.
<b>4.5.2.</b> Mettre en œuvre un projet-pilote sur l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins réalisées par les agentes et les agents d'aide à l'intégration dans Accompagnement Québec afin de leur permettre d'accéder aux services	<b>4.5.2. Action réalisée</b> – Tous les agentes et agents d'aide à l'intégration ont été formés et ont recours à l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins des personnes immigrantes participant au service Accompagnement Québec.

## Chaudière-Appalaches

Action/Réponse	État de réalisation
<b>5.1.1.</b> Participer au Regroupement des intervenants en immigration de Chaudière-Appalaches	<b>5.1.1. Action réalisée</b> – Quatre rencontres réalisées du Regroupement des intervenants en immigration de Chaudière-Appalaches.
<b>5.9.1.</b> Collaborer à la mise en œuvre de l'entente avec Québec International visant l'attraction et le recrutement de travailleuses et de travailleurs étrangers temporaires	<b>5.9.1. Action réalisée</b> – Collaboration aux activités de Québec International, notamment au moyen de présentations des services du Ministère réalisées auprès des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires.
<b>5.9.2.</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée)	<b>5.9.2. Action réalisée</b> – Séances Vivre au Québec pendant et après les études réalisées.
<b>5.11.1.</b> Soutenir quatre partenaires offrant des projets d'inclusion et de rapprochement interculturel pour encourager le dialogue et l'ouverture à la diversité culturelle	<b>5.11.1. Action réalisée</b> – Quatre ententes mises en œuvre, un projet terminé, trois bilans d'avancement déposés et approuvés.
<b>5.12.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>5.12.1. Action réalisée</b> – Une agente d'aide à l'intégration a été embauchée pour le bureau de Lévis.

## Côte-Nord

Action/Réponse	État de réalisation
<b>6.5.1.</b> Mettre sur pied une table de concertation qui se consacre aux enjeux de l'immigration afin de favoriser le partage d'information auprès des acteurs du milieu et de les influencer pour faire de nos communautés des milieux de vie plus accueillants et inclusifs	<b>6.5.1. Action amorcée</b> – La réflexion est amorcée sur la mise en place d'une table régionale en immigration. Les travaux se poursuivront en 2021-2022 pour mettre en place la table.
<b>6.6.1.</b> Mettre en place des comités tactiques, en collaboration avec d'autres ministères et organismes de la région, afin de mieux accompagner les entreprises dans le recrutement de travailleuses immigrantes et de travailleurs immigrants (par la régionalisation ou le recrutement international)	<b>6.6.1. Mesure non amorcée</b> – Compte tenu du contexte de la COVID-19, les employeurs n'ont pas exprimé de besoins particuliers nécessitant la mise en place de comités tactiques.

## Estrie

Action/Réponse	État de réalisation
<b>7.6.1.</b> Collaborer avec les établissements d'enseignement en participant aux instances de concertation et en présentant les possibilités d'immigration permanente sur le territoire pour les étudiantes et les étudiants internationaux	<b>7.6.1. Action amorcée</b> – En date du 31 mars 2021, il y a eu une présentation aux étudiantes et étudiants et 12 participations à la concertation.
<b>7.6.2.</b> Renforcer la présence du Ministère dans la région de l'Estrie	<b>7.6.2. Action réalisée</b> – Déploiement de l'antenne de Lac-Mégantic (été 2020) ; 35 participations à la concertation incluant les participations à la Conférence administrative régionale et au Conseil régional des partenaires du marché du travail au 31 mars 2021 ; deux ententes de partenariat PASI conclues en 2020 (Pro-Gestion Estrie et le Service d'aide aux Néo-Canadiens).
<b>7.6.3.</b> Mettre en œuvre l'entente signée avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens relativement à un projet pilote sur l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins réalisées par les agentes et les agents d'aide à l'intégration dans l'Accompagnement Québec	<b>7.6.3. Action réalisée</b> – Tous les agentes et agents d'aide à l'intégration ont été formés et ont recours à l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins des personnes immigrantes participant au service l'Accompagnement Québec.
<b>7.6.4.</b> Collaborer de façon étroite avec le Réseau d'accueil estrien pour constituer une concertation régionale en immigration de façon à favoriser une complémentarité des actions mises en place par les différents acteurs. Chaque MRC de l'Estrie installera ce nouveau réseau selon ses besoins	<b>7.6.4. Action amorcée</b> – En date du 31 mars 2021, il y a eu sept présentations aux MRC ainsi qu'une rencontre avec la table de concertation régionale.

## Gaspésie

Action/Réponse	État de réalisation
<b>8.1.1.</b> Accentuer la présence régionale du Ministère dans la région	<b>8.1.1. Action réalisée</b> – Des agentes et agents d'aide à l'intégration ont été embauchés à Gaspé et à Carleton.
<b>8.1.2.</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée)	<b>8.1.2. Action amorcée</b> – Les rencontres ont été faites par les agentes et agents d'aide à l'intégration, le conseiller en immigration régionale, les partenaires institutionnels et les organismes en immigration soutenus financièrement par le Ministère.
<b>8.1.3.</b> Favoriser la concertation entre l'organisme Vivre en Gaspésie et les partenaires soutenus dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration afin de contribuer à la création d'un sentiment d'appartenance chez les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants	<b>8.1.3. Action réalisée</b> – Création de cinq capsules vidéo par la Stratégie Vivre en Gaspésie, en collaboration avec les Services d'aide aux nouveaux arrivants. Chaque capsule présente le portrait d'une personne immigrante satisfaite de son établissement et de son intégration dans chacune des MRC de la région.
<b>8.5.1.</b> Faciliter les arrimages entre les projections prévisionnelles de ressources humaines et les missions de recrutement internationales, notamment par l'entremise de l'offre de service aux entreprises et du Portail employeurs	<b>8.5.1. Action réalisée</b> – Des rencontres ont été réalisées avec les acteurs socio-économiques et employeurs (quatre avec les acteurs socio-économiques et 15 avec les entreprises).

## Îles-de-la-Madeleine

Action/Réponse	État de réalisation
<b>9.1.1.</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée)	<b>9.1.1. Action amorcée</b> – Un établissement rencontré.
<b>9.3.1.</b> Faciliter les arrimages entre les projections prévisionnelles de ressources humaines et les missions de recrutement international, notamment par l'entremise de l'offre de service aux entreprises et du Portail employeurs	<b>9.3.1. Action amorcée</b> – Rencontres réalisées avec les acteurs socio-économiques et employeurs en continu (deux avec les acteurs socio-économiques et cinq avec les entreprises).
<b>9.5.1.</b> Inviter la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine à déposer un projet dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités	<b>9.5.1. Action réalisée</b> – La communauté est informée et évalue la pertinence de déposer un projet lors du prochain appel de propositions.
<b>9.5.2.</b> Amorcer un partenariat avec un organisme spécialisé dans l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes	<b>9.5.2. Action réalisée</b> – Organisations rencontrées, mais pas de besoins exprimés pour créer un partenariat avec le Ministère dans le cadre du PASI.

## Lanaudière

Action/Réponse	État de réalisation
<b>10.2.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>10.2.1. Action réalisée</b> – L'installation est complétée en date du 21 septembre 2020 au bureau de Services Québec pour accueillir une agente d'aide à l'intégration.
<b>10.2.2.</b> Poursuivre le soutien à l'organisme PIVOT de Lanaudière afin d'assurer le volet régionalisation pour l'ensemble du territoire	<b>10.2.2. Action réalisée</b> – Réalisation des activités prévues à l'entente.
<b>10.2.3.</b> Soutenir l'organisme partenaire pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État	<b>10.2.3. Action réalisée</b> – Nouveau service mis en place et rencontres mensuelles réalisées avec les organismes partenaires pour l'accueil de personnes réfugiées prises en charge par l'État.
<b>10.2.4.</b> Participer au projet Lanaudière Économique pour encourager la concertation des acteurs économiques du milieu afin qu'ils conjuguent leurs efforts pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre immigrante ou issue des minorités ethnoculturelles dans la région	<b>10.2.4. Action réalisée</b> – Rencontres réalisées.
<b>10.2.5.</b> Développer de nouveaux partenariats pour couvrir l'ensemble de Lanaudière en matière de services d'accueil et d'intégration de la clientèle immigrante	<b>10.2.5. Action amorcée</b> – Six MRC desservies sur sept.
<b>10.2.6.</b> Accompagner des entreprises, notamment par la promotion du Portail employeurs du Ministère et en collaborant avec les conseillères et les conseillers aux entreprises de Services Québec, pour assurer une adéquation entre leurs besoins de main-d'œuvre et l'intégration en emploi de personnes immigrantes ou issues des minorités ethnoculturelles	<b>10.2.6. Action réalisée</b> – Vingt entreprises accompagnées et deux webinaires réalisés.

## Laurentides

Action/Réponse	État de réalisation
<b>11.1.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>11.1.1. Action en cours</b> – Un service d'intervention territoriale est en processus de création à Lachute.
<b>11.1.2.</b> Poursuivre le soutien à l'organisme PIVOT des Laurentides afin d'assurer le volet régionalisation pour l'ensemble du territoire	<b>11.1.2. Action réalisée</b> – Réalisation des activités prévues à l'entente.
<b>11.1.3.</b> Soutenir activement l'organisme partenaire pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État	<b>11.1.3. Action réalisée</b> – Nouveau service mis en place et rencontres mensuelles réalisées avec les organismes partenaires pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État.
<b>11.1.4.</b> Évaluer la possibilité de réaliser un projet novateur issu de la mobilisation locale pour encourager la concertation des acteurs socio-économiques du milieu afin qu'ils conjuguent leurs efforts pour l'attraction et la rétention des personnes immigrantes ou issues des minorités ethnoculturelles dans la région	<b>11.1.4. Action amorcée</b> – Les travaux pour la mise en place de la table sont entamés (participants, organisme porteur).
<b>11.1.5.</b> Développer de nouveaux partenariats pour couvrir l'ensemble des Laurentides en matière de services d'accueil et d'intégration de la clientèle immigrante	<b>11.1.5. Action réalisée</b> – Les sept MRC sont desservies.
<b>11.1.6.</b> Accompagner des entreprises, notamment par la promotion du Portail employeurs du Ministère et en collaborant avec les conseillères et les conseillers aux entreprises de Services Québec, pour assurer une adéquation entre leurs besoins de main-d'œuvre et l'intégration en emploi de personnes immigrantes ou issues des minorités ethnoculturelles	<b>11.1.6. Action réalisée</b> – Vingt entreprises accompagnées et deux webinaires réalisés.



## Laval

Action/Réponse	État de réalisation
<b>12.2.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>12.2.1. Action réalisée</b> – Une ressource est présente au bureau de Services Québec de Laval-des-Rapides pour offrir le service Accompagnement Québec à la population de ce secteur.
<b>12.2.2.</b> Actualiser et poursuivre la mise en œuvre de l'entente avec Laval en matière d'immigration	<b>12.2.2. Action amorcée</b> – La démarche d'analyse de la demande a été terminée le 3 février 2021 et l'entente avec la Ville de Laval est entrée en vigueur le 1 <sup>er</sup> avril 2021.
<b>12.2.3.</b> Contribuer avec l'ensemble des partenaires lavallois à la mise en œuvre de la Politique régionale de développement social, notamment par la mise en œuvre des mesures contenues dans le plan d'action liées à l'entente entre la Ville et le Ministère dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité	<b>12.2.3. Action réalisée</b> – Six projets sont financés.
<b>12.2.4.</b> Soutenir activement l'organisme partenaire pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État	<b>12.2.4. Action réalisée</b> – Nouveau service mis en place et rencontres mensuelles réalisées avec les organismes partenaires pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État.
<b>12.2.5.</b> Poursuivre le financement et l'accompagnement relatifs aux activités du projet Interconnexion Laval afin d'assurer une cohésion dans les actions, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires impliqués	<b>12.2.5. Action réalisée</b> – Rencontres réalisées.

## Mauricie

Action/Réponse	État de réalisation
<b>13.1.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>13.1.1. Action réalisée</b> – Déploiement de la nouvelle antenne à La Tuque (septembre 2020) ; cinq ententes de partenariat PASI conclues en 2020 (CJE Haut-Saint-Maurice, SANA Maskinongé, SANA Shawinigan, SANA Trois-Rivières, Stratégie Carrière) ; participation aux rencontres de concertation de la Conférence administrative régionale et du Conseil régional des partenaires du marché du travail totalisant 37 participations en date du 31 mars 2021.
<b>13.1.2.</b> Mettre en œuvre un projet-pilote sur l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins réalisées par les agentes et les agents d'aide à l'intégration dans l'Accompagnement Québec	<b>13.1.2. Action réalisée</b> – Tous les agentes et agents d'aide à l'intégration ont été formés et ont recours à l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins des personnes immigrantes participant au service d'Accompagnement Québec.
<b>13.2.1.</b> Collaborer avec les établissements d'enseignement en participant aux instances de concertation et en présentant les possibilités de rétention sur le territoire aux étudiantes internationales et aux étudiants internationaux	<b>13.2.1. Action amorcée</b> – En date du 31 mars 2021, il y a eu trois présentations aux étudiantes et étudiants étrangers et quatre participations à la table de concertation des établissements d'enseignement de la Mauricie.

## Montérégie

Action/Réponse	État de réalisation
<b>14.4.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>14.4.1. Action réalisée</b> – Présence du Ministère dans deux bureaux de Services Québec supplémentaires.
<b>14.4.2.</b> Ajouter des agentes et des agents d'aide à l'intégration ainsi que des conseillères et des conseillers en immigration régionale en fonction des besoins identifiés	<b>14.4.2. Action en cours</b> – Processus de dotation en cours pour les postes identifiés.
<b>14.4.3.</b> Contribuer à une nouvelle entente sectorielle avec l'organisme Montérégie économique pour répondre à des besoins spécifiques d'acteurs socio-économiques (dont les entreprises) en matière de recrutement d'une main-d'œuvre immigrante, en collaboration avec différents ministères et organismes	<b>14.4.3. Action réalisée</b> – Entente sectorielle en vigueur.
<b>14.4.4.</b> Mettre en œuvre un projet avec l'organisme Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ) situé en Montérégie. Ce projet vise à répondre à la crise sanitaire de la COVID-19 par une offre de service d'accompagnement et d'information en matière d'immigration, de santé et de droit pour les travailleuses et les travailleurs étrangers temporaires agricoles, ainsi que leurs employeurs au Québec	<b>14.4.4. Action réalisée</b> – Entente signée avec le Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec.

## Montréal

Action/Réponse	État de réalisation
<b>15.1.1.</b> Poursuivre la mise en œuvre de l'entente triennale avec la Ville de Montréal signée en mars 2018 dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité (PMD) qui inclut une contribution égalitaire pour un montant total de 24 millions de dollars	<b>15.1.1. Action réalisée</b> – Cinq projets en francisation et un projet dans le quartier chinois pour 2020-2021.
<b>15.1.2.</b> Entreprendre des pourparlers avec la Ville de Montréal à l'approche de l'échéance de l'entente en mars 2021	<b>15.1.2. Action réalisée</b> – Le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal ont conclu une entente prévoyant une aide financière de 12 millions de dollars sur trois ans dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités.
<b>15.3.1.</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée)	<b>15.3.1. Action amorcée</b> – L'entente est en cours d'élaboration avec Montréal International.
<b>15.4.1.</b> Accueillir les personnes immigrantes dès leur arrivée en sol québécois à l'aéroport international Montréal-Trudeau et promouvoir les services offerts par le Ministère, dont Accompagnement Québec	<b>15.4.1. Action amorcée</b> – En 2020-2021, la situation sanitaire n'a pas permis d'établir un portrait réel de la situation et d'atteindre les cibles, notamment avec la fermeture des frontières et le nombre très limité de nouveaux arrivants au Québec.
<b>15.4.2.</b> Favoriser la transition des personnes immigrantes à statut temporaire vers un statut permanent en faisant la promotion des programmes destinés aux travailleuses et aux travailleurs qualifiés (PEQ et PRTQ) auprès des étudiantes et des étudiants étrangers ainsi que des travailleuses et des travailleurs étrangers temporaires	<b>15.4.2. Action amorcée</b> – 935 étudiantes et étudiants ont assisté aux séances d'information pour la période 2020-2021.
<b>15.4.3</b> Présenter plusieurs séances d'information (Vivre au Québec après les études) dans des établissements scolaires de l'île de Montréal	<b>15.4.3. Action amorcée</b> – 13 séances pour 2020-2021.

## Nord-du-Québec

Action/Réponse	État de réalisation
<b>16.3.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>16.3.1. Action réalisée</b> – Une agente d'aide à l'intégration a été embauchée pour le Nord-du-Québec.
<b>16.3.2.</b> Poursuivre la réflexion sur l'approche collaborative du Ministère envers le Gouvernement de la Nation Crie et de l'Administration régionale Kativik pour y déceler des occasions de contribuer au développement d'Eeyou Istchee et des villages nordiques du Nunavik	<b>16.3.2. Action amorcée</b> – Le Ministère est en attente d'une rencontre avec le Secrétariat aux affaires autochtones pour discuter des orientations recommandées. Le Ministère a participé à une rencontre de la CAR-Autochtone du Nord-du-Québec.

## Outaouais

Action/Réponse	État de réalisation
<b>17.2.1.</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités	<b>17.2.1. Action réalisée</b> – Une conseillère en immigration régionale a été embauchée à Gatineau et un agent d'aide à l'intégration à Maniwaki.
<b>17.2.2.</b> Coordonner les travaux de la Table régionale immigration Outaouais (TRIO), afin de permettre aux acteurs à la fois ruraux et urbains de se pencher sur les différents aspects qui influencent et favorisent l'attraction et l'établissement durable des personnes immigrantes dans la région (logement, éducation, transport, santé, offre culturelle, etc.)	<b>17.2.2. Action réalisée</b> – Trois rencontres ont été organisées.
<b>17.2.3.</b> Poursuivre les activités de mobilisation et de sensibilisation auprès des partenaires, des organismes et des employeurs aussi bien des milieux ruraux qu'urbains, par l'entremise du projet SITO-Mobile financé par le Ministère, afin de favoriser le développement par le placement et le maintien en emploi des personnes immigrantes en région	<b>17.2.3. Action réalisée</b> – Deux campagnes organisées.
<b>17.2.4.</b> Assurer l'arrimage entre les différents besoins régionaux, dans le cadre de la régionalisation de l'immigration, par le financement d'un partenariat entre les organismes urbains (SITO) et ruraux (CIEL dans la MRC des Collines-de-l'Outaouais et CJEP dans la MRC de Papineau)	<b>17.2.4. Action amorcée</b> – Deux nouvelles ententes PASI (volet régionalisation) ont été signées.

## Saguenay-Lac-Saint-Jean

Action/Réponse	État de réalisation
<b>18.1.1.</b> Participer à la création à Saguenay d'une maison d'accueil des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants, dont les personnes immigrantes en concertation avec la stratégie Avantages Saguenay-Le Fjord	<b>18.1.1. Action réalisée</b> – Le personnel du Ministère participe aux travaux de réflexion d'Avantages Saguenay-Le Fjord afin d'apporter son expertise, étant donné que ce projet cible, entre autres, les personnes immigrantes.
<b>18.1.2.</b> Mettre en place des comités tactiques, en collaboration avec d'autres ministères et organismes de la région, afin de mieux accompagner les entreprises dans le recrutement de travailleuses immigrantes et de travailleurs immigrants (par la régionalisation ou le recrutement international)	<b>18.1.2. Action non amorcée</b> – Compte tenu du contexte de la COVID-19, les employeurs n'ont pas exprimé de besoins particuliers nécessitant la mise en place de comités tactiques.

## Sommaire de l'état d'avancement général des actions en réponse aux priorités régionales

Région	Actions non amorcées (nombre)	Actions amorcées (nombre)	Actions en cours (nombre)	Actions en suspens (nombre)	Actions réalisées (nombre)	Actions abandonnées (nombre)	Nouvelles actions (nombre)	Actions modifiées (nombre)	Total (nombre)
Abitibi-Témiscamingue	1	-	-	-	1	-	-	-	2
Bas-Saint-Laurent	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Capitale-Nationale	-	-	-	-	7	-	-	-	7
Centre-du-Québec	-	1	-	-	3	-	-	-	4
Chaudière-Appalaches	-	-	-	-	5	-	-	-	5
Côte-Nord	1	1	-	-	-	-	-	-	2
Estrie	-	2	-	-	2	-	-	-	4
Gaspésie	-	1	-	-	3	-	-	-	4
Îles-de-la-Madeleine	-	2	-	-	2	-	-	-	4
Lanaudière	-	1	-	-	5	-	-	-	6
Laurentides	-	1	1	-	4	-	-	-	6
Laval	-	1	-	-	4	-	-	-	5
Mauricie	-	1	-	-	2	-	-	-	3
Montérégie	-	-	1	-	3	-	-	-	4
Montréal	-	4	-	-	2	-	-	-	6
Nord-du-Québec	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Outaouais	-	1	-	-	3	-	-	-	4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	-	-	-	1	-	-	-	2

## Indicateurs d'occupation et de vitalité des territoires

Organisation publique	Indicateurs d'occupation et de vitalité des territoires
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	<ul style="list-style-type: none"> <li>25 223 personnes immigrantes admises au Québec en 2020.</li> <li>Le taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec de 2010 à 2019 est de 72 % en janvier 2021.</li> </ul>

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

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017, la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1) a pour objet de faciliter la divulgation d'actes répréhensibles commis, ou sur le point d'être commis, à l'égard d'un organisme public et d'établir un régime général de protection contre les représailles dans l'intérêt public.

Afin de répondre aux exigences de cette loi, le Ministère a établi une procédure afin que les employées et employés puissent faire une divulgation de manière anonyme et que les informations transmises soient traitées confidentiellement.

Par ailleurs, l'article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* oblige les organismes publics qui y sont assujettis, dont le Ministère, à rendre compte des divulgations reçues dans leur rapport annuel.

### Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations*	5	-	-
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)**	-	2	-
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	-	-	-
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations :			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'actes répréhensibles ils se rapportent.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi</li> </ul>	-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie</li> </ul>	-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui</li> </ul>	-	1	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité</li> </ul>	-	1	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement</li> </ul>	-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment</li> </ul>	-	-	-
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations***	-	2	-
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés	-	-	-
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	-	-	-
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23****	-	-	-

\* Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

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

\*\*\* Le premier motif qui a fait l'objet d'une vérification a mené à deux démarches distinctes. Le second motif a été rapporté par plus d'un divulgateur, ce qui explique que pour cinq divulgations reçues, deux motifs ont été traités.

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

## 4.5 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2021

Nombre de personnes occupant un poste régulier*
1 121

Source : SAGIR EI.

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

#### Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
52	135	251	24

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

#### Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021\*

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	52	30	0	0	0	30	57,7 %
Occasionnel	135	63	0	0	0	63	46,7 %
Étudiant	251	146	10	1	3	151	60,2 %
Stagiaire	24	7	1	0	0	8	33,3 %

Source : Données préliminaires du SAGIP, mouvements cumulatifs de la paie 26, SCT.

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

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

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

Statut d'emploi	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier (%)	57,7 %	55,2 %	61,0 %
Occasionnel (%)	46,7 %	35,8 %	48,8 %
Étudiant (%)	60,2 %	55,9 %	57,6 %
Stagiaire (%)	33,3 %	46,7 %	53,3 %

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

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

### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)
Anglophones	4	0,4 %	7	0,6 %	6	0,7 %
Autochtones	9	0,8 %	6	0,5 %	3	0,4 %
Personnes handicapées	21	1,9 %	21	1,9 %	18	2,1 %

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, SAGIR EI.

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

### Rappel de la cible de représentativité

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

Le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère au 31 mars 2021 (1,9 %) se situe en dessous de l'objectif gouvernemental de 2 % de l'effectif régulier.



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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombres au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)
Montréal/Laval	852	47,0 %	729	41,3 %	639	45,1 %
Outaouais/Montérégie	11	39,3 %	10	25,0 %	2	28,6 %
Estrie/Lanaudière/Laurentides	11	37,9 %	15	34,9 %	2	28,6 %
Capitale-Nationale	4	22,2 %	6	17,7 %	3	21,4 %
Autres régions	7	14,6 %	0	s. o.	0	s. o.

Source : Données du SAGIP, paie 26, SCT.

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

### Rappel des cibles de représentativité

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

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

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

### Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	23	30,3 %

Source : Données du SAGIP, paie 26, SCT.

### Rappel de la cible de représentativité

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

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

## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	52	135	251	24	462
Nombre de femmes embauchées	28	90	176	20	314
Taux d'embauche des femmes (%)	53,8 %	66,7 %	70,1 %	83,3 %	68,0 %

Source : Données préliminaires du SAGIP, mouvements cumulatifs de la paie 26, SCT.

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et le personnel enseignant.

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	74	620	291	136	1 121
Nombre total de femmes	43	388	216	105	752
Taux de représentativité des femmes (%)	58,1 %	62,6 %	74,2 %	77,2 %	67,1 %

Source : SAGIR EI.

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

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

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

### Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)
1	1	0

## Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2020-2021	2019-2020	2018-2019
0	0	1

Source : Centre de services partagés du Québec.

Le Ministère fait la promotion du PDEIPH auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent aux objectifs du programme. Aucun stage n'a été réalisé en 2019-2020, par conséquent, aucune embauche n'a été effectuée en 2020-2021 par l'entremise du PDEIPH. Un projet de stage a été soumis à Infrastructures technologiques Québec à l'automne 2020 pour la cohorte 2021.

## Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles<sup>34</sup>

### Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Aménager les espaces et les postes de travail pour qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées et acquérir ou louer les biens et services requis pour toute personne handicapée qui est employée par le Ministère.	Personnes handicapées employées du Ministère	Une seule demande a été faite et traitée favorablement. La majorité des employés étaient en télétravail.
Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. Au besoin : <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisation d'un appareil de télécommunications pour personne sourde (ATS) ;</li> <li>• accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère ;</li> <li>• utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.</li> </ul>	Personnes handicapées employées du Ministère et usagers	Utilisation d'interprètes qualifiés lors des réunions de direction et lors des formations pour trois employés du Ministère munies d'un ATS.
Offrir un plan personnalisé d'adaptation de l'emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Personnes handicapées employées du Ministère	Quatre personnes pour lesquelles des accommodements ont été mis en place de façon temporaire ou permanente.

34. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

**Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) (suite)**

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Informar, lors d'une rencontre annuelle et ponctuellement lors de l'embauche de personnes handicapées, les secouristes et leur substitut, les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices de la procédure et des mesures d'urgence	Personnes handicapées employées du Ministère, secouristes, substituts et personnes accompagnatrices	En juillet 2020, de nouvelles équipes des mesures d'urgence (MU) ont été formées en fonction du personnel en présentiel, incluant les personnes accompagnatrices pour les personnes à mobilité réduite (PMR).  En septembre 2020, une formation virtuelle des équipes a eu lieu pour la période de pandémie. De plus, les gestionnaires et les équipes des MU sont informés d'avertir si une PMR se présente au bureau pour s'assurer qu'une personne accompagnatrice soit nommée et présente en même temps.
Informar le personnel du Service d'accueil à l'aéroport, une fois l'an et à l'embauche de nouveaux employés, des services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager le personnel à développer ses habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Personnes handicapées, personnel du Service d'accueil à l'aéroport et nouveaux employés	Il y a eu trois rencontres avec le personnel du Service d'accueil à l'aéroport (principalement pour la reprise en contexte pandémique). Ces rencontres ont permis de diffuser de l'information sur les services offerts aux personnes handicapées au Québec. On y a rappelé aussi l'importance d'intégrer les ressources disponibles pour les personnes handicapées dans la trousse d'information fournie aux nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants par le Service d'accueil à l'aéroport du Ministère.  Six nouveaux employés ont été rencontrés.
Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.  Publiciser auprès du personnel les mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Personnel du Ministère	Le Ministère a entrepris des travaux de refonte de son site intranet à l'automne 2020. Cette refonte permettra de créer un espace consacré à l'information concernant le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> ainsi qu'à de l'information pertinente pour les personnes handicapées.

## 4.6 Allègement réglementaire et administratif

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

## Allègement réglementaire

En 2020-2021, le Ministère a réalisé trois analyses d'impact réglementaire relativement à des changements réglementaires qu'il souhaitait mettre en œuvre. Ces analyses d'impact ont porté sur des modifications apportées au *Règlement sur l'immigration au Québec* (chapitre I-0.2.1, r. 3) concernant le Programme des étudiants étrangers, le Programme de l'expérience québécoise et le Programme des entrepreneurs. Comme présenté dans les analyses, il a été conclu que les modifications réglementaires n'affecteront que très peu les entreprises qui, en retour, bénéficieront des améliorations apportées à la réglementation. Les trois analyses se trouvent sur le site Internet du Ministère, comme l'exige la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif*.

## Allègement administratif

Plusieurs mesures d'allègement administratif ont été mises en place en 2020-2021 dont, par exemple, des moyens technologiques ou des systèmes destinés à aider les entreprises ayant des besoins d'accompagnement en matière de main-d'œuvre immigrante, notamment au regard du recrutement à l'international. Ces initiatives ont favorisé l'allègement administratif pour les entreprises dans leurs processus de recrutement, entre autres. Parmi ces mesures, mentionnons :

- Depuis le 30 mai 2020, une lettre de désignation remplace le formulaire de résolution des actionnaires afin de respecter les conditions d'accès au Portail employeurs. Cette simplification de la désignation par une lettre d'engagement signée par l'un des administrateurs, membres du conseil d'administration ou directeurs figurant au Registre des entreprises du Québec, a été grandement appréciée par les entreprises accompagnées depuis sa mise en œuvre.
- Depuis le 5 novembre 2020, les entreprises nécessitant un accompagnement personnalisé sur les sujets liés à l'immigration peuvent accéder de façon centralisée à l'ensemble des services et outils offerts par le Ministère en créant un profil dans la plateforme Arrima. Ce profil permet aux entreprises d'interagir plus facilement avec le Ministère. De plus, les entreprises peuvent dorénavant réaliser des recherches de façon autonome à partir de leur propre interface dans le cadre du Portail employeurs, un outil de référencement hébergé sur la plateforme Arrima. Cette nouvelle interface accélère la recherche, l'identification et la prise de contact de travailleuses et travailleurs étrangers répondant aux besoins de main-d'œuvre des entreprises.
- La plateforme Web Journées Québec a été mise en ligne le 22 septembre 2020. Cette plateforme numérique permet l'organisation et la gestion de missions simultanées de recrutement Journées Québec, et ce, de façon multilingue et virtuelle. Depuis sa mise en ligne, cinq missions ont été réalisées sur cette plateforme qui permet notamment une expérience client plus conviviale et accessible sur les appareils mobiles. Les sept autres missions ont été réalisées sur les plateformes des partenaires (Montréal International et Québec International) en attendant la mise en ligne de la nouvelle plateforme en septembre 2020 et sur l'ancienne version de la plateforme Journées Québec juste avant son retrait de service.

## 4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

### Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues
Au cours de l'exercice 2020-2021, le Ministère a reçu 141 demandes d'accès formulées en vertu des articles 9, 83 et 89 de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> (chapitre A-2.1).
À ce nombre s'ajoutent 18 demandes reçues, mais pour lesquelles les requérantes et requérants ont été dirigés vers le Centre de contacts clientèle, puisqu'il s'agissait plutôt de demandes d'information.

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels et rectifications
0 à 20 jours	27	48
21 à 30 jours	30	23
31 jours et plus (le cas échéant)	11	6
Total	68	77

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, le Ministère a traité 145<sup>35</sup> demandes. La majorité de ces demandes, soit 88,3 % (128), ont été traitées dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, soit 30 jours ou moins.

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels et rectifications	Dispositions de la Loi invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	24	35	-
Partiellement acceptée	24	22	Art. : 13, 15, 18, 23, 24, 28 (3), 29, 31, 32, 37, 39, 40, 53, 54, 83, 86.1, 87
Refusée (entièrement)	10	1	Art. : 9, 14, 15, 18, 19, 22, 23, 24, 28, 31, 34, 36, 37, 39, 53, 54, 57 (2)
Autres	29	-	Art. : 1, 42, 48 et désistement

La majorité des décisions rendues par le Ministère en 2020-2021 ont été favorables à l'accès. En effet, 72,4 % (105) des demandes traitées ont été acceptées entièrement ou partiellement, alors que pour 20 % (29) d'entre elles, le Ministère ne détenait pas les documents, qui relevaient de la compétence d'un autre ministère, ou la personne s'est désistée de la demande. Seulement 7,6 % (11) ont été refusées entièrement.

35. De ce nombre, 14 demandes ont été reçues à la fin de l'exercice financier précédent et traitées en 2020-2021 alors que 10 demande reçues à la fin de 2020-2021 ne sont pas encore traitées

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

#### Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Aucune demande d'accès n'a requis la mise en place de mesures d'accommodement pour des raisons de handicap physique.
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	De l'ensemble des décisions rendues par le Ministère en 2020-2021, neuf ont fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec.

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

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

De plus, au cours de l'exercice 2020-2021, plusieurs activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont été réalisées au sein du Ministère, dont des activités de sensibilisation sur le site intranet et une formation obligatoire en protection des renseignements personnels diffusée à l'ensemble du personnel. Le Ministère a également déployé des formations mensuelles obligatoires en cybersécurité qui contenaient plusieurs éléments en lien avec la protection des renseignements personnels.

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

En 2020-2021, le Comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information a été consulté 15 fois, en application des articles 7, 8 et 9 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. Également, 40 avis de soutien-conseil en protection des renseignements personnels ont été émis à différentes unités administratives afin de les soutenir dans l'application et le respect des dispositions prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Aucune entente d'échange ou de communication des renseignements personnels n'a été signée durant la période visée.

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

### Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 1	
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles : La présentation au comité permanent d'un document en format PowerPoint qui explique les modifications apportées dans la nouvelle version 2019-2024 de la politique linguistique. Ensuite, il y a eu quelques présentations de ce document, sur invitation dans des secteurs du Ministère.</p> <p>Ajout du document de la politique linguistique dans la section écriture épïcène de l'intranet du Ministère. La campagne sur l'écriture épïcène se déroulera sur une année. L'écriture épïcène est un élément nouveau de la politique linguistique actuelle.</p> <p>De plus, nous avons aussi rendu accessible la politique linguistique à l'ensemble du personnel, créé un aide-mémoire et mis à jour la liste des membres du comité permanent. Tous ces documents sont disponibles en tout temps dans l'intranet.</p>	Oui

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

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



## Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?  Si oui, expliquez lesquelles : Une campagne de sensibilisation à l'écriture épïcène et une présentation au comité permanent des modifications apportées à la dernière version de la politique linguistique.	Oui

## Systèmes téléphoniques

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

## Langue de communication avec la clientèle

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

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

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

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

## Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère respectent les dispositions de la *Charte de la langue française*. La page d'accueil du site ministériel est disponible en français et en anglais ([www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)). Cette page permet d'accéder à trois sous-sites, identifiés par des thématiques de couleur :

- le site Web Immigration-Québec ayant une clientèle internationale est disponible en français et en anglais ([www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)) ;
- le site Web Québec Interculturel ([www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca](http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)) et le site Web ministériel ayant des contenus administratifs ([www.mifi.gouv.qc.ca/fr/index.html](http://www.mifi.gouv.qc.ca/fr/index.html)) sont disponibles en français uniquement.

## 4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est grandement améliorée. Au cours des dernières années, la proportion de femmes immigrantes<sup>36</sup> en emploi a progressé, atteignant un niveau record de 68,8 % en 2019. Il s'agit d'une hausse de plus de 12,2 points de pourcentage par rapport à 2006 (56,6 %). En 2020, la proportion des femmes immigrantes en emploi a diminué à 65,2 % par rapport à 2019 (-3,6 points de pourcentage) en raison de la COVID-19. Le taux d'emploi des hommes immigrants a également reculé de 3,4 points de pourcentage en 2020 par rapport à 2019 pour se situer à 77,7 %.

Le taux de chômage des femmes immigrantes a reculé au cours de la même période (2006-2019), s'établissant à 7,4 % en 2019, mais atteignant 12,1 % en 2020 en raison des pertes d'emplois liées à la crise sanitaire. Chez les hommes immigrants, ce taux est passé de 6,5 % en 2019 à 9,7 % en 2020. Le taux de chômage des femmes immigrantes demeure plus élevé et ces dernières ont été les seules à enregistrer des pertes d'emplois entre 2019 et 2020 comparativement aux hommes immigrants qui ont connu une hausse de l'emploi (-8 400 emplois et +12 400 respectivement). Le gain de l'emploi observé chez les hommes en 2020 (+1,9 %) n'a toutefois pas empêché l'augmentation de leur taux de chômage en raison de la plus forte croissance de leur population active (+5,3 %).

Les indicateurs démontrent également une participation moindre des femmes immigrantes au marché du travail comparativement aux femmes natives. Le taux d'emploi des femmes natives de 15 à 64 ans est de 72 %. Contrairement aux femmes immigrantes, le taux de chômage des femmes natives (7,5 %) est inférieur à celui des hommes natifs (8,8 %) en 2020.

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

### Participation et inclusion des femmes immigrantes

La valeur fondamentale d'égalité entre les femmes et les hommes a été communiquée notamment auprès de l'ensemble des candidates et candidats à l'immigration économique permanente, dans le cadre de l'attestation de l'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*. Des contenus pédagogiques sont intégrés dans le Système d'évaluation de l'apprentissage des valeurs et son guide pratique intitulé *Les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne*. Ces contenus pédagogiques se reflètent également dans la session Objectif Intégration.

Le Ministère a poursuivi son partenariat avec la Fédération des maisons d'hébergement pour femmes dans le cadre d'une entente en matière de sensibilisation à la violence envers les femmes immigrantes et réfugiées. Ce projet mise notamment sur la formation des agentes et agents d'aide à l'intégration. Ce projet assure également une interface entre le secteur communautaire de l'immigration responsable de l'accueil, de l'établissement et de l'intégration des personnes immigrantes et le secteur de la lutte contre la violence faite aux femmes à l'échelle régionale et du Québec. Grâce à cette formation, les équipes seront mieux outillées pour dépister et référencer.

---

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

Afin de répondre adéquatement aux enjeux d'égalité et d'intégration, le Ministère financera pour les trois années à venir un projet piloté par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, en partenariat avec les regroupements de maisons pour femmes victimes de violence conjugale. Ce projet vise le renforcement des partenariats entre les maisons d'aide et d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et les organismes d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiées. Il permettra aussi d'accroître l'accès équitable aux services d'interprétariat pour les femmes immigrantes, réfugiées et à statut précaire en contexte de maison d'aide et d'hébergement.

Dans un souci de favoriser l'autonomisation des femmes immigrées et racisées, le Ministère est responsable de l'action 4.4 du *Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie*, qui consiste à favoriser la concertation entre les services d'aide à l'intégration du Ministère et les organismes œuvrant auprès des femmes. De plus, le Ministère outille et soutient les organismes partenaires pour s'assurer que les femmes immigrées et racisées aient accès aux services d'aide à l'intégration pour ainsi leur permettre d'établir des liens hors de chez elles et favoriser leur autonomisation.

En 2020-2021, le Ministère a financé 106 organismes offrant des services de soutien à l'installation et à l'intégration pour une somme totalisant 43 691 142 \$. Certains de ces organismes font du dépistage des problématiques de violence, diffusent de l'information sur les services offerts dans le milieu et font, au besoin, du référencement vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Il s'agit des organismes présentés dans le tableau sommaire suivant.

#### **Sommaire du financement des organismes du réseau de la santé et des services sociaux**

Organisme	Dépenses 2020-2021
Association des femmes immigrantes de l'Outaouais	349 249 \$
Centre communautaire des femmes sud-asiatiques	469 200 \$
Centre des femmes de Montréal	438 092 \$
Collectif des femmes immigrantes du Québec	328 090 \$
Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants	1 270 358 \$

Le Ministère finance également 49 organismes partenaires partout au Québec qui offrent la session Objectif Intégration. La session porte sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, les codes culturels en emploi et le cadre légal dans le monde du travail. Le 16 mars 2020, les sessions Objectif Intégration ont dû être suspendues en raison de la COVID-19. À la fin août 2020, les sessions ont repris graduellement en présentiel. Depuis l'automne 2020, la session Objectif Intégration est disponible en ligne. À noter que depuis janvier 2020, une allocation de 188 \$ est octroyée pour favoriser la participation. La session se donne les jours de semaine, le soir et la fin de semaine. Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 28 février 2021, 1 977 personnes distinctes, dont 1 042 femmes (52,7 %), ont participé à la session dans un organisme communautaire.

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

## Francisation des femmes immigrantes

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

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

Les cours de français spécialisés à temps partiel offerts pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir les femmes immigrantes dans leur démarche d'intégration professionnelle. En 2020-2021, les femmes représentaient 71,1 % de l'ensemble des personnes inscrites aux cours suivants :

- Cours de français pour les infirmières et infirmiers – 59 femmes, soit 88,1 % des personnes inscrites ;
- Cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées – 38 femmes, soit 58,5 % des personnes inscrites ;
- Cours de français spécialisé dans les domaines de l'administration, du droit et des affaires – 144 femmes, soit 68,6 % des personnes inscrites.

Les modules spécialisés en autoformation en ligne complètent cette offre de cours dans les mêmes domaines.

De plus, en 2020-2021, le Ministère a mis en libre accès du matériel didactique de français spécialisé pour les préposées et préposés aux bénéficiaires, un métier très en demande, exercé le plus souvent par des femmes. Particulièrement pertinent dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, ce matériel permettra à plus de femmes immigrantes d'accéder à un emploi ou à une formation professionnelle dans ce domaine.

L'aide financière incitative offerte aux personnes qui suivent les cours de français du Ministère améliore sensiblement l'accès aux services de francisation pour toutes les personnes immigrantes, notamment les femmes. Par ailleurs, 82,6 % des élèves aux cours de français ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde étaient des femmes.

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

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

Le Ministère intègre l'analyse différenciée selon les sexes dans ses pratiques depuis 2006 et collabore activement aux travaux de réflexion du Secrétariat à la condition féminine sur les orientations gouvernementales en la matière.

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

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

Enfin, pour la douzième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et il intègre les règles de rédaction épicienne.

## 4.10 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire. Elle a pour but d'assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité.

### Tarifs des services

Les tarifs du Ministère sont fixés par la *Loi sur l'immigration au Québec* (articles 73 à 78) et indexés<sup>37</sup> selon les exigences de l'article 83.3 de la *Loi sur l'administration financière*. Les deux tableaux qui suivent présentent les tarifs et les coûts de revient des services tarifés.

---

37. L'augmentation touche les droits exigés en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec*, ainsi que les frais exigés pour une demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec. L'ajustement de 1,26 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec pour la période se terminant le 30 septembre 2020. Il est conforme aux exigences de l'article 83.3 de la *Loi sur l'administration financière*.

## Tarifs en vigueur

Tarifs des services	Jusqu'au 31 décembre 2020	À compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2021
<b>A) Droits exigibles en vertu de la <i>Loi sur l'immigration au Québec</i></b>		
<b>IMMIGRATION PERMANENTE</b>		
<b>Demande de sélection à titre permanent</b>		
• Gens d'affaires	-	-
– Investisseur	15 763 \$	15 962 \$
– Entrepreneur ; travailleur autonome	1 099 \$	1 113 \$
• Travailleur qualifié	812 \$	822 \$
• Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans le cadre du Programme des investisseurs)	174 \$	176 \$
• Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	202 \$	205 \$
<b>Demande d'engagement à titre de garante ou garant d'une ressortissante ou d'un ressortissant étranger du regroupement familial</b>		
Engagement pour la première ressortissante ou le premier ressortissant étranger	289 \$	293 \$
Pour chaque autre personne ressortissante parrainée visée par la demande	116 \$	117 \$
<b>IMMIGRATION TEMPORAIRE</b>		
<b>Demande de sélection à titre temporaire</b>		
• Travailleur temporaire	202 \$	205 \$
• Employeur présentant une demande d'évaluation des effets de l'offre d'emploi sur le marché du travail au Québec	202 \$	205 \$
• Étudiant étranger	116 \$	117 \$
• Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	116 \$	117 \$
<b>AUTRE</b>		
<b>Consultant en immigration</b>		
• Demande de reconnaissance à titre de consultant en immigration	1 681 \$	1 702 \$
• Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 367 \$	1 384 \$
<b>B) Autres tarifs</b>		
<b>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</b>	121 \$	123 \$

## Coût de revient des services pour 2020-2021\*

Coût de revient des services	Coût moyen par dossier*
<b>IMMIGRATION PERMANENTE</b>	
<b>Demande de sélection à titre permanent</b>	
• Gens d'affaires	
– Investisseurs	6 891 \$
– Entrepreneur ; travailleur autonome	5 325 \$
• Travailleur qualifié	760 \$
• Personne réfugiée ou en situation semblable	663 \$
• Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	623 \$
<b>Demande d'engagement de parrainage familial</b>	352 \$
<b>IMMIGRATION TEMPORAIRE</b>	
<b>Demande de sélection à titre temporaire</b>	
• Travailleurs étrangers temporaires	934 \$
• Étudiants étrangers	104 \$
• Employeur présentant une demande d'évaluation des effets de l'offre d'emploi sur le marché du travail au Québec	129 \$
<b>CONSULTANT EN IMMIGRATION</b>	
• Demande de reconnaissance à titre de consultant en immigration	2 254 \$
• Demande de renouvellement de la reconnaissance	960 \$
<b>AUTRE</b>	
<b>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</b>	279 \$

\* Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2020-2021

Le Ministère perçoit des revenus de tarification pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire ainsi que des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration ou de francisation ne font pas l'objet de tarification. Le tableau qui suit présente les revenus de tarification perçus en 2020-2021, les coûts des biens et des services qui s'y rapportent et les niveaux de financement atteints par catégorie.

## Revenus de tarification perçus en 2020-2021, coûts et niveau de financement, par catégorie

Catégorie	Revenus	Coûts	Niveaux de financement atteint
Certificats d'acceptation — Étudiants étrangers	12 131 109 \$	11 371 675 \$	106,7 %
Certificats d'acceptation — Travailleurs étrangers temporaires	6 811 362 \$	15 986 870 \$	42,6 %
Certificats de sélection*	15 308 974 \$	19 400 362 \$	78,9 %
Consultant en immigration	435 608 \$	376 124 \$	115,8 %
Demandes d'engagement d'un garant	2 372 838 \$	3 800 207 \$	62,4 %
Demandes d'un employeur relatives à un emploi	3 785 429 \$	3 321 648 \$	114,0 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	1 528 918 \$	4 518 112 \$	33,8 %
<b>Total</b>	<b>42 374 238 \$</b>	<b>58 774 998 \$</b>	<b>72,1 %</b>

\* Cette catégorie regroupe les droits exigibles pour les Certificats de sélection suivants : investisseurs, travailleurs qualifiés, travailleurs autonomes et entrepreneurs.

## Crédit au net

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

### Crédits au net du Ministère

-	2020-2021	2019-2020	Variation	
Revenus	40 845 320 \$	52 757 031 \$	-11 911 711 \$	-22,6 %
Revenus transformés*	20 458 529 \$	46 044 676 \$	-25 586 147 \$	-55,6 %

Source : SAGIR.

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

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits exigibles perçus pour le traitement des demandes de sélection permanente et temporaire. Les revenus de tarification pour 2020-2021 sont inférieurs à ceux de 2019-2020. Cela s'explique principalement, par la suspension de la réception des demandes de sélection présentées dans le cadre du Programme des investisseurs, qui a été en vigueur toute l'année 2020-2021, alors, qu'il y a eu des encaissements une partie de l'année 2019-2020. La diminution des encaissements dans les catégories étudiants étrangers et demandes d'engagement d'un garant explique également une partie de la baisse des revenus.

## Pour les nouveaux biens et services

En août 2019, le Ministère a mis en place un nouveau service de soutien aux personnes immigrantes : Accompagnement Québec. Ce service non tarifé vise à évaluer les besoins des personnes immigrantes, à mieux y répondre et à contribuer ainsi à la réussite de leur francisation, de leur intégration et de leur pleine participation à la société québécoise.



## Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

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

### Sommaire sur les services qui pourraient être tarifés

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

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

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

- La francisation des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants ;
- Les services de cours de français à temps complet en milieu institutionnel ;
- L'accueil, l'intégration et la francisation des personnes réfugiées syriennes ;
- L'aide à la recherche de logement et la francisation des demandeuses et demandeurs d'asile ;
- Le service de renseignement téléphonique de première ligne du Centre de contacts clientèle ;
- Le volet des services d'installation et d'intégration des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontière du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration<sup>38</sup> ;
- Le volet des services individuels de soutien au Parcours d'accompagnement personnalisé du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration.

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

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes avec les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur<sup>39</sup> ; le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ; ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux.

## Offre de service gouvernementale

### Francisation et intégration socio-économique des personnes immigrantes

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

En 2020-2021, le Ministère a conclu trois ententes<sup>40</sup> et les dépenses, de chacun des ministères, liées aux services couverts par l'entente sont présentées à la fin de cette section, dans le tableau « Dépenses des autres ministères aux fins de l'intégration et de la francisation des personnes immigrantes ». Les tableaux présentés ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

38. Le Parcours d'accompagnement personnalisé (anciennement Programme Réussir l'intégration – PRINT) a été mis en œuvre à la suite des recommandations du Vérificateur général du Québec. Le programme a élargi la portée des actions en créant un volet visant la pleine participation des personnes immigrantes.

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

40. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a été scindé en deux ministères. Une seule entente a été signée en 2020-2021 par les deux ministères et une seule reddition de comptes est produite pour cette entente.

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

Le tableau suivant présente les services offerts par les centres de services scolaires et les commissions scolaires<sup>41</sup> de 2018-2019 à 2020-2021 : les services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) ; les services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.). Il présente aussi les services financés pour les formations d'appoint offertes pour le niveau secondaire et celui du collégial et prescrites par les ordres professionnels.

**Tableau des services financés**

Services financés	Entente 2020-2021 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2019-2020)		Entente 2019-2020 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2018-2019)		Entente 2018-2019 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2017-2018)	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	17 492 élèves (services d'accueil)	46,9 % femmes 53,1 % hommes	17 987 élèves (services d'accueil)	47 % femmes 53 % hommes	15 662 élèves (services d'accueil)	47,2 % femmes 52,8 % hommes
	12 989 élèves (soutien linguistique)	48,9 % femmes 51,1 % hommes	10 899 élèves (soutien linguistique)	48,8 % femmes 51,2 % hommes	17 492 élèves (services d'accueil)	48,0 % femmes 52,0 % hommes
	69 060 élèves (activités d'intégration)	48,8 % femmes 51,2 % hommes	64 791 élèves (activités d'intégration)	48,9 % femmes 51,1 % hommes	59 530 élèves (activités d'intégration)	48,9 % femmes 51,1 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	36 042 inscriptions	55,1 % femmes 44,9 % hommes	38 851 inscriptions	55,9 % femmes 44,1 % hommes	36 596 inscriptions	56,0 % femmes 44,0 % hommes
Formations professionnelles d'appoint prescrites par les ordres professionnels*	195 inscriptions		229 inscriptions		140 inscriptions	
Formations techniques d'appoint prescrites par les ordres professionnels**	763 inscriptions		556 inscriptions		430 inscriptions	

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 fournies par les ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

\* Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.

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

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

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

Le tableau suivant présente les mesures et les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes (orientation professionnelle, aide à la recherche d'emploi, expériences en milieu de travail, subventions salariales, supplément de retour au travail, etc.) ainsi que le nombre de participations et d'adultes distincts ayant bénéficié de ces mesures ou reçu ces services, de 2018-2019 à 2020-2021.

Mesures et services financés	2020-2021	2019-2020	2018-2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé</li> <li>• Orientation professionnelle</li> <li>• Formation (y compris la francisation)</li> <li>• Aide à la recherche active d'emploi</li> <li>• Préparation à l'emploi</li> <li>• Expériences en milieu de travail</li> <li>• Subventions salariales pour favoriser l'embauche</li> <li>• Supplément de retour au travail</li> <li>• Soutien au travail autonome</li> <li>• Information sur le marché du travail</li> <li>• Services de placement</li> </ul>	18 354 participations 12 360 adultes distincts (58,2 % femmes) (41,8 % hommes)	21 232 participations 12 845 adultes distincts (54 % femmes) (46 % hommes)	23 103 participations 13 732 adultes distincts (52,7 % femmes) (47,3 % hommes)

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 fournies par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

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

## Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2018-2019 à 2020-2021.

Services financés	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Services de santé préventifs, soins de première ligne et services sociaux offerts aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration	3 554 personnes (services sociaux)	21 719 personnes (services sociaux)	20 994 personnes (services sociaux)
	1 686 personnes (soins infirmiers seulement)	5 100 personnes (soins infirmiers seulement)	5 326 personnes (soins infirmiers seulement)
Aide financière aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en besoin de régularisation de statut d'immigration, jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours	298 personnes	20 199 personnes	16 392 personnes
	1 015 familles (soutien au budget familial)	882 familles (soutien au budget familial)	734 familles (soutien au budget familial)
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal	35 organismes communautaires	35 organismes communautaires	37 organismes communautaires

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 fournies par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

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

En 2020-2021, le Ministère a consacré 261,7 M\$ aux activités d'accueil, de francisation et d'intégration des personnes immigrantes.

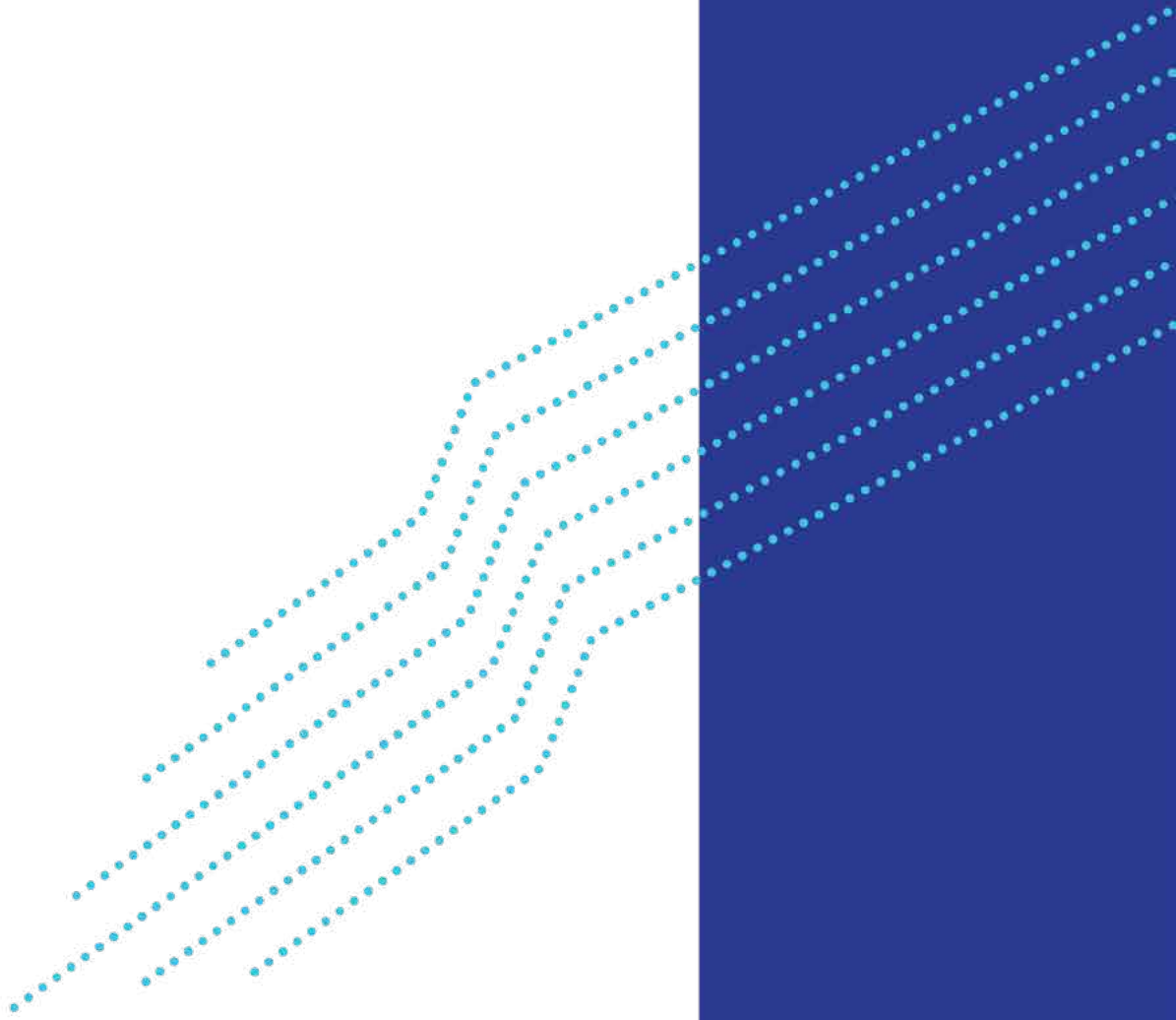
### Dépenses des autres ministères aux fins de l'intégration et de la francisation des personnes immigrantes

Ministère	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Éducation et Enseignement supérieur*	187 247 084 \$	207 289 359 \$	228 160 753 \$
Travail, Emploi et Solidarité sociale	70 550 200 \$	74 021 900 \$	73 882 300 \$
Santé et Services sociaux*	38 556 378 \$	38 508 884 \$	25 455 315 \$
<b>Total</b>	<b>296 353 662 \$</b>	<b>319 820 143 \$</b>	<b>327 498 368 \$</b>

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 fournies par les ministères de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur, du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Santé et des Services sociaux.

\* Les données de l'année financière 2019-2020 présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du Ministère étaient préliminaires. Les données présentées dans ce tableau pour l'année financière 2019-2020 sont les données réelles selon les données fournies par les ministères concernés.

Par ailleurs, en 2020-2021, le Secrétariat du Conseil du trésor a dépensé 6,7 M\$ pour les contributions patronales aux régimes de retraite du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en lien avec les services d'accueil, de francisation et d'intégration offerts par ces deux ministères.



**Immigration,  
Francisation  
et Intégration**

**Québec**



I-0017-FR (2021-09)