
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

**Rapport
annuel
1999-2000**

Le contenu de cette publication a été rédigé
par le ministère des Relations
avec les citoyens et de l'Immigration.

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

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, boulevard Charest Ouest
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19459-8
ISSN 1201-3005

© Gouvernement du Québec — 2001
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction, par quelque procédé que ce soit,
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, pour l'année financière comprise entre le 1^{er} avril 1999 et le 31 mars 2000.

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

Le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,

Joseph Facal

Québec, avril 2001

Monsieur Joseph Facal
Ministre des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration
1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile René-Lévesque, 3^e étage
Québec

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'exercice financier 1999-2000.

Le rapport traduit, pour cette période, les principales réalisations du personnel du ministère, en poste au Québec et à l'étranger, dont je salue ici la compétence et le dévouement.

La sous-ministre,

Raymonde Saint-Germain

Montréal, mars 2001

Table des matières

Organigramme au 31 mars 2000	38
-------------------------------------	-----------

Liste des tableaux	8
---------------------------	----------

Préambule	9
------------------	----------

Partie I : Le ministère	11
--------------------------------	-----------

1	Présentation générale	11
1.1	Mission et champs d'action	11
1.2	Organisation	11
1.3	Faits saillants 1999-2000	13
1.4	Perspectives 2000-2001	13

Partie II : Principales réalisations

2	Immigration et Intégration	15
2.1	Recrutement et sélection des ressortissants étrangers	15
2.2	Insertion socioéconomique des immigrants	17
2.3	Régionalisation de l'immigration	20
2.4	Services en francisation	20
3	Relations civiques	23
3.1	Participation des citoyens aux institutions et à la société québécoise	23
3.2	Représentation de la diversité dans les différentes sphères de la société québécoise	24
3.3	Droits et libertés de la personne	25
3.4	Promotion de l'égalité et lutte contre la discrimination	25
4	Relations avec les citoyens	27
4.1	Accès à l'information et aux services gouvernementaux de première ligne	27
4.2	Soutien aux communications et aux consultations publiques	28
4.3	Information gouvernementale	28
4.4	État civil	30

Partie III : Direction et ressources	31
---	-----------

5	Direction du ministère et services de soutien	31
5.1	Organisation	31
5.2	Principales réalisations	32
6	Ressources humaines	35
7	Ressources financières	37

8	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	43
9	Application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes	45
10	Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique	47

Annexes

Annexe 1	Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2000	49
Annexe 2	Organismes relevant du ministre	51
Annexe 3	Immigration et Intégration - Partage des responsabilités	53
Annexe 4	Typologie abrégée des ressortissants étrangers	55
Annexe 5	Immigration permanente - Admissions de 1996 à 1999 selon diverses caractéristiques	57
Annexe 6	Distinctions remises par le ministère en 1999-2000	59
Annexe 7	Publications officielles du ministère 1999-2000	61
Annexe 8	Liste des adresses des sites Internet sous la responsabilité du ministère	63
Annexe 9	Tarifs des biens et services	65
Annexe 10	Liste des bureaux de Communication-Québec	67
Annexe 11	Liste des bureaux du Directeur de l'état civil	69
Annexe 12	Liste des bureaux à l'étranger et des directions régionales - Secteur Immigration et Intégration	71

Liste des tableaux

Tableau 1	Certificats de sélection du Québec délivrés en 1999 au regard du plan d'immigration	15
Tableau 2	Certificats de sélection du Québec délivrés de 1996 à 1999 selon la catégorie de sélection	16
Tableau 3	Immigrants admis au Québec en 1999 au regard du plan d'immigration	16
Tableau 4	Admissions de 1996 à 1999 selon la catégorie	17
Tableau 5	Nombre de stagiaires en formation à temps plein - Années 1998-1999 et 1999-2000	21
Tableau 6	Nombre de stagiaires en formation à temps partiel - Années 1998-1999 et 1999-2000	21
Tableau 7	Indicateurs de fréquentation du site d'accueil du gouvernement	27
Tableau 8	Données opérationnelles du Directeur de l'état civil - Tableau comparatif 1998-1999	30
Tableau 9	Effectif 1999-2000 par secteur d'activité - Total MRCI	35
Tableau 10	Effectif autorisé 1999-2000 au 31 mars 2000 par région et catégorie d'emploi - Total MRCI	35
Tableau 11	Revenus comparatifs 1998-1999 et 1999-2000 - Total MRCI	37
Tableau 12	Dépenses comparatives 1998-1999 et 1999-2000 par secteur d'activité	40
Tableau 13	Investissements 1998-1999 et 1999-2000 par secteur d'activité	40
Tableau 14	Dépenses en francisation 1999-2000	41
Tableau 15	Aide financière octroyée par programme et par direction régionale 1999-2000	42

Préambule

Le rapport annuel 1999-2000 fait état des réalisations du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'exercice financier du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000. Les rapports annuels des organismes relevant directement du ministre font état de leurs résultats respectifs. Une description sommaire de ces organismes se trouve à l'annexe 2.

Le rapport annuel se divise en trois parties. La première présente le rôle et le fonctionnement du ministère en décrivant notamment sa mission, ses champs d'action et son organisation. La deuxième partie présente les principales réalisations en fonction des orientations fixées par le ministère. Ces réalisations sont présentées pour les trois secteurs d'activités du ministère, soit l'Immigration et l'Intégration, les Relations civiques et les Relations avec les citoyens. La troisième partie traite des informations relatives aux directions de soutien du ministère et aux ressources humaines et financières. Enfin, diverses annexes contiennent des renseignements complémentaires sur le ministère et ses activités.

Partie I : Le ministère

1 Présentation générale

1.1 Mission et champs d'action

La loi constitutive du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) est entrée en vigueur le 4 septembre 1996. Cette loi présente une vision moderne de la citoyenneté et affirme la volonté gouvernementale de renforcer le sentiment d'appartenance à la société québécoise des citoyens et citoyennes.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration recrute des immigrants et favorise leur intégration harmonieuse au sein de la société d'accueil. Il fait aussi la promotion de l'ouverture à la diversité et soutient l'exercice des droits démocratiques. Enfin, par l'édition et la diffusion d'une information gouvernementale de qualité et par la gestion de l'état civil, il contribue à la simplification et à la qualité des relations entre les citoyens et l'État. C'est donc au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques que se situe son action.

Le secteur de l'Immigration et de l'Intégration a pour mandat de contribuer au maintien des équilibres démographiques et linguistiques, à la prospérité économique et à l'ouverture du Québec sur le monde. Il informe, recrute et sélectionne des ressortissants étrangers en fonction des besoins démographiques, économiques et socioculturels du Québec, dans le respect des valeurs québécoises de réunification familiale et de solidarité internationale.

Ce secteur contribue également à l'accueil et à l'intégration en français des immigrants au sein de la société québécoise et il favorise leur insertion aux diverses institutions et services publics. Ses actions ont pour but de permettre aux nouveaux arrivants de devenir des citoyens à part entière et de participer pleinement à la vie démocratique. Le ministère travaille en étroite collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, institutionnels et communautaires.

En matière de Relations civiques, le ministère a d'abord pour défi de contrer les obstacles qui nuisent à l'insertion de certains citoyens et à leur pleine participation, de soutenir les collaborations susceptibles de développer des solidarités entre les groupes de citoyens et de renforcer l'appartenance à la société québécoise des citoyens de toutes origines. Le ministère entend promouvoir les droits, libertés et responsabilités des citoyens en s'appuyant sur la Charte des droits et libertés de la personne, promouvoir l'intégra-

tion et l'appartenance de tous à la société québécoise ainsi que soutenir la pleine participation de chaque citoyen à la vie collective et au développement du Québec.

Dans le domaine des Relations avec les citoyens, le ministère entend faciliter les rapports en assurant, en concertation avec ses partenaires gouvernementaux, un accès plus large, plus simple et plus efficace à l'information et aux services, et en offrant un guichet unique en matière de cueillette et de transmission d'information sur l'identité et le statut des citoyens. Ce secteur se charge de la diffusion de l'information et favorise la cohérence des communications gouvernementales. Il offre également des services d'édition, de diffusion, de publicité, de placement média et il veille à la gestion du registre de l'état civil.

Le ministère intervient aussi auprès des autres ministères et organismes gouvernementaux pour assurer une coordination interministérielle des politiques gouvernementales relatives à ces trois créneaux d'activités.

1.2 Organisation

Le ministère compte trois secteurs d'activités correspondant aux champs d'action mentionnés. Chacun de ces secteurs relève d'un sous-ministre adjoint ou associé. Ils sont soutenus dans leurs actions par les unités qui relèvent directement de la sous-ministre; le chapitre 5 fournit de plus amples informations à ce sujet. L'organigramme du ministère peut être consulté aux pages centrales du présent rapport.

Immigration et Intégration

Direction générale de l'immigration

La Direction générale de l'immigration assure l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi évaluatif de l'ensemble des politiques, des programmes et des services d'immigration sous la responsabilité du Québec. Elle est responsable de la planification de l'immigration, de la promotion et du recrutement, de l'information aux candidats à l'immigration, de la sélection, de la souscription et du suivi des engagements, de même que des activités relatives à l'immigration temporaire et au mouvement des demandeurs d'asile. Au terme de l'année 1999-2000, la Direction générale de l'immigration regroupait trois directions. La Direction des politiques et programmes d'immigration est responsable de la planification et du suivi

des niveaux d'immigration, de l'élaboration et du soutien à la mise en œuvre et du suivi des politiques et programmes relatifs à l'immigration permanente et temporaire et au mouvement des demandeurs d'asile. La Direction des services d'immigration au Québec est responsable de tous les services d'immigration offerts au Québec; elle assure elle-même la prestation de ces services ou leur supervision fonctionnelle lorsqu'ils sont rendus dans les directions régionales. La Direction des services d'immigration à l'étranger assure la coordination de l'ensemble des activités d'information, de recrutement et de sélection à l'étranger ainsi que la coordination des voyages de prospection réalisés par des candidats à l'immigration. Enfin, sept services d'immigration à l'étranger assurent les activités d'immigration et de sélection et ont une base permanente dans les villes suivantes : Bruxelles, Damas, Hong Kong, Mexico, New York, Paris et Vienne.

Direction générale de l'accueil et de l'intégration

La Direction générale de l'accueil et de l'intégration assure la coordination des activités relatives à l'accueil et à l'intégration linguistique, sociale et économique des immigrants. Elle voit ainsi à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi évaluatif des politiques, des programmes et des plans d'action nécessaires à la réalisation de ce mandat. Elle est de plus responsable de la mise en œuvre des stratégies d'intervention visant l'attraction et l'établissement des immigrants en région. Cette responsabilité s'exerce principalement par la signature d'ententes avec ses partenaires régionaux, dont en tout premier lieu les conseils régionaux de développement, et par le soutien financier apporté pour la réalisation de projets spécifiques visant l'établissement des immigrants en région. Par ailleurs, cette direction voit aussi à la négociation et à l'application des ententes internationales de sécurité sociale signées par le Québec. Elle est également responsable de la délivrance d'équivalences d'études faites à l'étranger. Elle est appuyée dans sa tâche par la Direction des politiques et programmes en intégration et en francisation, la Direction des ententes de sécurité sociale et un réseau de six directions régionales qui couvrent l'ensemble du territoire du Québec.

Direction des services centralisés

La Direction des services centralisés effectue des vérifications et des enquêtes sur la validité de l'information contenue dans les dossiers de la clientèle afin de prévenir les fraudes. La direction réalise aussi des études de micro-organisation et révise les processus de travail.

Relations civiques

Direction des politiques et programmes de relations civiques

La Direction des politiques et programmes de relations civiques voit à la promotion de la citoyenneté, à l'éducation et à l'élaboration des orientations en matière de relations civiques. Elle assure la conception de nouveaux programmes et la révision des programmes existants. Elle œuvre à l'extension et à la réalisation des Programmes d'accès à l'égalité (PAÉ) et de mesures visant la représentation de toutes les composantes de la société québécoise.

Direction de la coordination et du soutien en relations civiques

La Direction de la coordination et du soutien en relations civiques s'occupe des questions liées à l'ouverture au pluralisme, au rapprochement interculturel, à la lutte au racisme, au soutien à la gestion de la diversité et à l'adaptation des institutions à ces réalités. Elle est responsable de l'implantation et de la gestion d'activités et de programmes d'aide favorisant la participation civique.

Direction des droits de la personne

La Direction des droits de la personne examine les questions relatives aux droits et responsabilités de la personne, aux personnes inaptes, aux renseignements personnels et à la protection de la vie privée, à l'accès aux documents des organismes et aux droits des consommateurs. Elle voit à l'application des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Relations avec les citoyens

Direction générale de Communication-Québec

La Direction générale de Communication-Québec offre aux citoyens des renseignements sur les lois, les services et les programmes du gouvernement du Québec. Communication-Québec produit aussi des publications afin de guider la population dans ses démarches auprès des gouvernements. Lors de situations d'urgence, la Direction générale de Communication-Québec coordonne les communications gouvernementales, en collaboration avec la Sécurité civile. La direction soutient les ministères et organismes dans des activités telles que des expositions, des tournées de consultation et d'information et des rencontres officielles. Elle agit aussi avec ses partenaires gouvernementaux pour favoriser le développement local et régional. Pour assurer le déploiement de ces

activités, Communication-Québec est appuyé par la Direction des services centraux, un réseau de 7 directions régionales et 25 bureaux régionaux.

Direction générale de l'information gouvernementale

La direction offre aux ministères et organismes du gouvernement des services d'édition, de publication et une expertise conseil en matière de droits d'auteur, de traduction multilingue et d'interprétation. Elle assure la coordination centrale de la diffusion de l'information gouvernementale et fournit des services de placement publicitaire. Elle offre des services de mise en marché, de distribution, de vente et de promotion des publications. Elle gère les Publications du Québec, publie les lois et règlements du Québec et assure la parution de la Gazette officielle du Québec. Elle compte sur le soutien de la Direction de l'édition et de la traduction, de la Direction de la commercialisation et de la Direction des moyens de communication.

Direction des infomates et de l'information documentaire

La Direction des infomates et de l'information documentaire coordonne la diffusion gouvernementale par Internet et gère le site d'accueil du gouvernement du Québec. Elle est responsable du réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales et offre des services spécialisés de référence documentaire, de même que le Programme d'identification visuelle du gouvernement. Elle gère la Bibliothèque administrative et appuie les gestionnaires de sites Internet de l'ensemble du gouvernement. Le site du Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales permet de faire une recherche documentaire dans 39 bibliothèques ou centres de documentation gouvernementaux.

Directeur de l'état civil

Le Directeur de l'état civil a pour mandat de tenir à jour le registre de l'état civil, de délivrer les actes de l'état civil (naissance, mariage, décès) survenus au Québec et les extraits authentiques d'actes (copies, certificats, attestations). Le Directeur de l'état civil veille aussi à insérer des actes concernant des personnes nées hors du territoire québécois, à tenir un registre des personnes autorisées à célébrer des mariages et à décider des requêtes en changement de nom et de mention du sexe. Les documents sont délivrés aux comptoirs de Québec et de Montréal ou par les services postaux. Le Directeur de l'état civil compte aussi sur un centre d'appels afin d'aider les citoyens en matière d'état civil. Pour assurer les activités, il compte

sur la Direction du développement, la Direction du service de l'inscription, la Direction du service de support aux opérations et deux directions du service à la clientèle à Québec et à Montréal.

1.3 Faits saillants 1999-2000

Immigration et Intégration

- Réalisation des objectifs du Plan d'immigration du Québec pour l'année 1999
- Mise en route d'une opération spéciale visant à traiter le fort volume de dossiers soumis par des candidats investisseurs
- Réforme des services d'intégration et de francisation
- Accueil et intégration des réfugiés kosovars
- Révision de l'offre de service en francisation à temps plein et réalisation de projets pilotes
- Signature d'une première entente avec la Ville de Montréal portant sur l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal

Relations civiques

- Organisation de la Semaine québécoise de la citoyenneté et des Prix québécois de la citoyenneté
- Organisation de l'Homage au civisme
- Gestion du Programme de soutien à la participation civique
- Gestion du Fonds pour les jeunes des minorités visibles

Relations avec les citoyens

- Implantation d'un nouveau portail gouvernemental
- Actualisation du Programme d'identification visuelle
- Coordination du Plan stratégique de communications gouvernementales en situation d'urgence
- Coordination de la Vigie de l'information relative à l'an 2000
- Réorganisation de Communication-Québec
- Numérisation des actes de l'état civil

1.4 Perspectives 2000-2001

Immigration et Intégration

- Réalisation d'une consultation publique sur les niveaux d'immigration et tenue, en septembre 2000, d'une commission parlementaire sur la planification triennale d'immigration pour 2001-2003

- Mise en œuvre du Plan d'immigration du Québec pour l'an 2000
- Modification au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers
- Implantation du nouveau programme des immigrants investisseurs
- Implantation de la réforme des services d'intégration et de francisation et plus particulièrement de la nouvelle offre de service pour les programmes de francisation à temps plein à partir d'avril 2000
- Mise en place des carrefours d'intégration et création des comités de partenaires
- Signature d'une deuxième entente avec la Ville de Montréal portant sur l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal
- Signature d'une première entente avec la Ville de Québec pour l'attraction et l'intégration des immigrants
- Signature d'ententes spécifiques avec les régions de l'Outaouais et de la Capitale-Nationale portant sur l'attraction et l'intégration des immigrants
- Signature d'un nouveau protocole d'entente entre le Québec et la France en matière de protection sociale ainsi qu'avec le Chili

Relations civiques

- Élaboration et adoption d'un projet de loi visant à étendre l'application des Programmes d'accès à l'égalité aux réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, du secteur municipal et des sociétés d'État ainsi qu'à l'effectif policier de la Sûreté du Québec
- Élaboration du document de consultation en vue du Forum national sur la citoyenneté et l'intégration
- Organisation du Forum national sur la citoyenneté et l'intégration
- Implantation du Programme d'échanges de jeunes
- Organisation des activités du 25^e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne

Relations avec les citoyens

- Implantation du nouveau Programme d'identification visuelle
- Application de la Norme d'acquisition et de gestion en matière de droits d'auteur
- Réorganisation de Communication-Québec
- Élaboration du projet de gestion unifiée de l'identité et des adresses

Partie II : Principales réalisations

2 Immigration et Intégration

2.1 Recrutement et sélection des ressortissants étrangers

Orientation : Recruter et sélectionner des ressortissants étrangers en fonction des besoins démographiques, économiques et culturels ainsi que des valeurs et de la capacité d'accueil du Québec

Les objectifs du ministère en matière de recrutement, de sélection et d'admission des ressortissants étrangers s'appuient sur les orientations, adoptées en octobre 1997 par le Conseil des ministres, relativement à l'immigration que le Québec souhaitait accueillir pour la période 1998-2000. Ces orientations ont trait aux volumes d'admission d'immigrants pour les catégories des indépendants, des travailleurs sélectionnés à l'étranger, des gens d'affaires, des réfugiés et autres personnes en situation de détresse ainsi que des immigrants connaissant le français. Elles s'actualisent dans un plan d'immigration annuel déposé à l'Assemblée nationale. Ce plan indique les prévisions quant au nombre de ressortissants étrangers qui seront sélectionnés et admis au Québec au cours de l'année visée.

Sélection des immigrants

En vertu de l'Accord Canada-Québec de 1991 sur l'immigration, le Québec a la responsabilité exclusive de sélectionner des candidats se destinant à son terri-

toire, à l'exception des personnes à qui le statut de réfugié est reconnu sur place à la suite d'une demande d'asile et des membres de la catégorie de la famille, qui ne font pas à proprement parler l'objet de sélection. Pour permettre une meilleure compréhension des termes utilisés et des juridictions des deux ordres de gouvernement, l'annexe 3 résume le partage des principales responsabilités dévolues à chacun des gouvernements et l'annexe 4 fournit une typologie abrégée de la clientèle.

Le tableau 1 présente le nombre de Certificats de sélection du Québec (CSQ) délivrés en 1999 au regard des objectifs qui avaient été établis dans le Plan d'immigration du Québec pour l'année 1999. On constate que l'objectif pour 1999 a été atteint, avec un total de 19 318 candidats sélectionnés. Dans la catégorie des candidats travailleurs, l'objectif a également été atteint, avec un total de 13 684 CSQ délivrés. Enfin, 3 432 candidats « gens d'affaires » et 2 202 candidats « réfugiés » ont reçu un CSQ. Les résultats concernant la sélection des réfugiés s'expliquent par l'impossibilité, dès l'hiver 1999, de se rendre à Belgrade pour y sélectionner des Bosniaques d'origine ethnique serbe s'y étant réfugiés, alors que ceux-ci représentaient un groupe important visé par la sélection du Québec à l'égard des réfugiés. Toutefois, le Québec a contribué à l'effort de solidarité internationale dont les ressortissants du Kosovo ont fait l'objet au cours de la première moitié de 1999. Dans ce cadre, 1 445 Kosovars ont reçu un CSQ à titre de réfugié.

Tableau 1
Certificats de sélection du Québec délivrés en 1999 au regard du plan d'immigration

Catégories soumises à la sélection québécoise	Objectifs en 1999 ¹		Résultats atteints en 1999
	Minimum	Maximum	
Travailleurs	12 800	13 900	13 684
Gens d'affaires	3 500	4 500	3 432
Réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés à l'étranger ²	2 400	2 800	2 202
Total	18 700	21 200	19 318

¹ Les objectifs en 1999 représentent les limites minimales et maximales établies pour chaque catégorie au regard du Plan d'immigration du Québec pour l'année 1999.

² Excluant les personnes reconnues réfugiées au Canada à la suite d'une demande d'asile et leurs personnes à charge.

Tableau 2

Certificats de sélection du Québec délivrés de 1996 à 1999 selon la catégorie de sélection¹

Catégorie	1996	1997	1998	1999	Variation 1998-1999
Travailleurs	9 353	11 626	13 467	13 684	1,6 %
Gens d'affaires ²	4 260	4 405	4 701	3 432	-27,0 %
Famille	9 183	8 388	7 626	9 439	23,8 %
Réfugiés	7 757	8 776	8 243	9 916	20,3 %
Total	30 553	33 195	34 037	36 471	7,2 %

¹ Données révisées² La baisse du nombre de certificats de sélection du Québec délivrés en 1999 est due à un ralentissement du processus d'examen occasionné par un fort volume de demandes présentées, à la suite de l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions réglementaires.

Le tableau 2 ci-dessus présente l'évolution du nombre de CSQ délivrés depuis 1996 selon la catégorie d'immigrants. On y retrouve également la variation entre 1998 et 1999.

Admissions au Québec

Il existe un écart entre le nombre de CSQ délivrés durant une année et les niveaux d'admissions pour la même année. Cet écart provient en partie du délai, en moyenne de neuf mois, entre le moment où le CSQ est délivré et la date réelle d'admission au Québec. L'écart entre les données de sélection et d'admission s'explique également par le fait que certains immigrants renoncent parfois à leur projet d'immigration au Canada ou encore, se dirigent vers une autre province, ce qui entraîne une déperdition d'environ 16 %.

Le tableau 3 fait état des admissions, au regard des objectifs qui avaient été établis dans le Plan d'im-

migration du Québec pour l'année 1999. Comme on peut le constater, l'objectif est largement réalisé en ce qui concerne le nombre total d'admissions, 29 179 immigrants ayant été admis. De plus, l'objectif est dépassé en ce qui a trait à l'admission des travailleurs, avec un total de 10 893 admissions. En raison du niveau moindre de sélection dans les catégories « réfugiés sélectionnés à l'étranger » et « gens d'affaires », les niveaux d'admissions sont légèrement inférieurs à la planification pour ces deux catégories.

La proportion d'immigrants indépendants sur l'ensemble des admissions est toutefois passée à 49 % en 1999; la cible visée à cet égard de 50 % pour l'an 2000 est donc presque atteinte. Le tableau 4, à la page 17, présente l'évolution générale des admissions de 1996 à 1999 selon la catégorie d'immigrants. On y trouve également des indications quant aux proportions d'immigrants admis ayant été sélectionnés par le Québec et en vertu des politiques fédérales.

Tableau 3

Immigrants admis au Québec en 1999 au regard du plan d'immigration

Catégorie	Objectifs en 1999 ¹		Résultats atteints en 1999
	Minimum	Maximum	
Sélection québécoise			
Travailleurs	10 300	10 800	10 893
Gens d'affaires	3 500	3 800	3 407
Réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés à l'étranger ²	2 200	2 400	2 151
Autres catégories (fédéral)			
Famille	7 000	7 500	7 542
Réfugiés issus du mouvement des demandeurs d'asile ³	4 800	5 400	5 186
Total	27 800	29 900	29 179

¹ Les objectifs en 1999 représentent les limites minimales et maximales établies pour chaque catégorie au regard du Plan d'immigration du Québec pour l'année 1999.² Comprend les réfugiés publics, le parrainage collectif et privé ainsi que les autres réfugiés.³ Comprend les personnes reconnues réfugiées au Canada à la suite d'une demande d'asile et leurs personnes à charge.

Tableau 4
Admissions de 1996 à 1999 selon la catégorie

Catégorie	1996 ¹	1997 ¹	1998 ¹	1999 ²	Variation 1998-1999
SÉLECTION QUÉBÉCOISE					
Indépendants					
Travailleurs	9 157	8 623	9 814	10 893	11,0 %
Gens d'affaires	2 475	3 214	3 565	3 407	-4,4 %
Sous-total : indépendants	11 632	11 837	13 379	14 300	6,9 %
Pourcentage (%) ³	39,1 %	42,8 %	50,5 %	49,0 %	
Réfugiés et personnes en situation semblable sélectionnés à l'étranger⁴					
	2 294	2 194	2 133	2 151	0,8 %
Sous-total : sélection québécoise	13 926	14 031	15 512	16 451	6,1 %
AUTRES CATÉGORIES (FÉDÉRAL)					
Famille	9 238	8 158	6 902	7 542	9,3 %
Réfugiés issus du mouvement des demandeurs d'asile ⁵	6 608	5 495	4 095	5 186	26,6 %
Sous-total : autres catégories (fédéral)	15 846	13 653	10 997	12 728	15,7 %
Total	29 772	27 684	26 509	29 179	10,1 %
Immigrants sélectionnés par le Québec	46,8 %	50,7 %	58,5 %	56,4 %	

¹ Données révisées

² Données préliminaires

³ Pourcentage d'immigrants indépendants par rapport au total d'immigrants.

⁴ Comprend les réfugiés publics, le parrainage collectif et privé ainsi que les autres réfugiés.

⁵ Comprend les personnes reconnues réfugiées au Canada à la suite d'une demande d'asile et leurs personnes à charge.

Enfin, en 1999, 78,5 % des requérants principaux de la catégorie des travailleurs indépendants sélectionnés à l'étranger connaissaient déjà le français à leur admission. Au total, 12 503 immigrants admis connaissaient le français à leur arrivée, soit 42,8 % des immigrants admis en 1999. La cible de 40 % prévue à cet égard dans le plan d'immigration est atteinte. Le tableau de l'annexe 5 permet d'obtenir plus de détails sur les admissions selon diverses caractéristiques.

2.2 Insertion socioéconomique des immigrants

Orientation : Soutenir activement l'insertion socioéconomique des immigrants

Réforme des services d'intégration et de francisation

Le ministère a annoncé en novembre 1999 une importante réforme des services d'intégration et de francisation offerts aux immigrants adultes. Cette réorganisation, qui appelle un recentrage majeur des façons de faire du ministère, vise à faire en sorte que la personne immigrante trouve plus facilement sa place dans les réseaux et institutions de la société québé-

coise francophone, qu'elle puisse remplir ses obligations civiques et participer pleinement au développement de son milieu. La réforme allie donc francisation et intégration dans une approche territoriale et plus près des milieux de vie.

Les changements apportés permettront au ministère de faire passer de 60 % à 75 %, d'ici 2003, le bassin de nouveaux arrivants qui se prévaudront des cours de français. Ceux-ci seront donnés dans les établissements du réseau de l'éducation, notamment les cégeps et les universités, et en partenariat avec le secteur communautaire. La francisation en milieu de travail sera également accrue de façon significative. Cette réforme permettra au ministère d'offrir une gamme de services plus diversifiés et adaptés aux besoins variés des immigrants. La conception et l'implantation des carrefours d'intégration a été l'élément clé de cette réforme qui s'est réalisée en 1999-2000.

Création des carrefours d'intégration

En vue de se rapprocher des milieux de vie, le ministère va donc redéployer ses services d'accueil, d'intégration et de francisation dans des carrefours d'intégration. Ces carrefours vont, pour tout le territoire du Québec, prendre la relève des cofis (centres

d'orientation et de formation des immigrants). Sur l'île de Montréal, où résident plus de 70 % des personnes immigrées et où sont accueillis en moyenne 20 000 nouveaux arrivants par année, les services actuellement centralisés au 415, rue Saint-Roch seront décentralisés en quatre points de service dès juillet 2000.

Le travail dans chaque carrefour s'effectuera désormais dans une plus grande complémentarité et en continuité avec l'ensemble des services rendus à la population du territoire. Toute la stratégie d'intégration vise donc à inscrire l'immigrant dans une démarche qui lui permettra de s'approprier les réseaux de sociabilité de son quartier. Les services mettront l'accent davantage sur les partenariats avec les institutions francophones communes à tous les Québécois (centres locaux d'emploi (CLE), centres locaux de développement (CLD), CLSC, services municipaux, réseau scolaire, etc.) et les groupes communautaires des quartiers où s'établissent les nouveaux arrivants. Dans la Capitale-Nationale et dans les autres régions du Québec, cette réorganisation rendra formelle et explicite une approche que les relations de proximité du milieu ont déjà fait évoluer dans cette direction.

En matière de francisation, des cours de français continueront d'être offerts dans chaque carrefour, mais un effort accru sera fait pour diversifier l'offre de façon à tenir davantage compte des besoins et du profil académique de l'immigrant. Ainsi, les groupes communautaires vont se voir confier une part significative de l'offre de service en francisation, mais la grande majorité des cours, soit plus de 55 %, seront offerts dans les cégeps du territoire desservi et par les universités pour répondre au nouveau profil des immigrants. En effet, 60 % des nouveaux arrivants sélectionnés possèdent une formation de niveau postsecondaire.

L'approche par territoire va s'accompagner d'un assouplissement des horaires des cours qui seront eux-mêmes réorganisés par modules de manière à faciliter aux personnes la planification des apprentissages. Cet assouplissement comportera également un élargissement des conditions d'admissibilité : les immigrants seront admissibles à la francisation à temps plein durant une période de cinq ans suivant leur arrivée (au lieu de trois ans comme c'est le cas actuellement) et ils auront droit à un enseignement qui pourra s'étendre jusqu'à un maximum de 1 000 heures de formation.

Par ailleurs, l'action du ministère pour la francisation en milieu de travail sera accrue. Pour les cinq prochaines années, le ministère souhaite donc augmenter de 20 % par année le nombre de personnes suivant des cours de français en milieu de travail.

Accueil et intégration des immigrants

Les directions régionales ont la responsabilité de répondre à toute demande de renseignements se rapportant à l'immigration au Québec et d'offrir aux nouveaux arrivants l'information de base facilitant leur établissement. De façon générale, ces demandes d'information portent sur les lois, les règlements et procédures d'immigration, de même que sur l'état d'avancement des dossiers. Elles peuvent aussi porter sur les services de santé, les services sociaux, l'éducation, l'aide à l'établissement, le logement et l'apprentissage linguistique.

D'une part, les directions régionales assurent les services d'accueil des immigrants à l'aéroport. D'autre part, les directions reçoivent également les immigrants en entrevue individuelle pour leur offrir non seulement de l'information de base, mais aussi du soutien pour l'établissement et leur intégration à la société québécoise. En fonction de leurs besoins, les nouveaux arrivants peuvent bénéficier de différents services liés à l'immigration, à l'insertion au marché du travail, aux équivalences d'études, aux cours de français, à l'aide à l'immigration d'affaires ou aux sessions pour les immigrants francophones. Les immigrants peuvent aussi être référés vers des organismes communautaires ou vers d'autres organismes publics, tels les CLSC, les centres locaux d'emploi (CLE). En 1999-2000, plus de 20 000 personnes ont été accueillies par nos services en aéroport et près de 7 000 requérants principaux ont assisté à une séance de renseignements et d'aide à l'établissement dans une direction régionale.

Les nouveaux arrivants peuvent également être dirigés au besoin vers d'autres services publics et parapublics appropriés ou vers un organisme communautaire du réseau subventionné par le ministère dans le cadre de son Programme d'accueil et d'établissement des immigrants (PAEI). Ces organismes communautaires expérimentés sont mandatés par le ministère pour offrir aux nouveaux arrivants des services d'accueil, d'accompagnement, de référence, de renseignements, d'interprétation, de traduction et de jumelage durant les trois premières années de leur arrivée au Québec. En 1999-2000, le ministère a accordé 43 subventions pour un montant global de 3 482 905 \$.

Les directions régionales offrent aussi des services aux réfugiés à la charge du gouvernement. Dans le cadre du Programme d'accueil et d'installation des réfugiés (PAIR), ces derniers reçoivent les services requis pour combler leurs besoins immédiats en hébergement, mobilier, habillement, épicerie et assistance selon les programmes établis, et ils sont référés auprès des organismes non gouvernementaux (ONG) pour des services complémentaires. Au cours de l'année

1999-2000, un montant de 1 813 100 \$ a été alloué à plus de 2 000 réfugiés qui ont eu recours à ce programme.

Accueil et intégration des réfugiés kosovars

À la suite de l'évacuation d'urgence de réfugiés du Kosovo, le gouvernement canadien annonçait, en mai 1999, son intention d'accueillir, à la demande du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), 5 000 réfugiés kosovars. Dans la foulée de cette décision, le Québec acceptait, dans le cadre du Programme fédéral spécial d'accueil temporaire des réfugiés du Kosovo, d'accueillir 1 200 réfugiés en sus de ceux déjà prévus à sa planification annuelle. Le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire de Citoyenneté et Immigration Canada, s'engageait alors à rembourser les dépenses engagées par le Québec dans cette opération. Le Québec a respecté son engagement en accueillant sur son territoire 1 318 réfugiés répartis dans plusieurs régions. En mars 2000, environ 600 Kosovars résidaient encore au Québec.

Plusieurs interventions ont ainsi été faites pour faciliter l'accueil et l'intégration des réfugiés kosovars dès leur arrivée dans les régions du Québec en juin 1999. Ainsi, les familles ont été installées dans des logements et ont immédiatement reçu des prestations de la sécurité du revenu, la carte d'assurance maladie, des vêtements, de la nourriture et quelques meubles essentiels. Des activités visant l'intégration harmonieuse des jeunes dans leur milieu et une préparation à la fréquentation scolaire ont rapidement été mises à leur disposition. Les CLSC ont, quant à eux, assuré le suivi des cas médicaux et psychosociaux selon les urgences.

Nouveau cadre de partenariat en matière d'accueil et d'intégration en français des immigrants

Dans le but d'offrir des services davantage adaptés aux besoins des immigrants et de leur permettre de s'intégrer plus rapidement dans les réseaux de la société québécoise francophone, notamment dans les villes qui les accueillent, le ministère a développé des partenariats novateurs avec des institutions publiques et communautaires. C'est ainsi qu'une importante entente conclue avec la Ville de Montréal a permis d'expérimenter des formules diversifiées d'intervention pour favoriser l'intégration en français des immigrants à la communauté montréalaise et à la culture québécoise, notamment par la pratique d'activités culturelles, sportives ou sociales en français. Une évaluation de ces formules a été réalisée et elle permettra d'identifier les activités les plus efficaces au moment du renouvellement de l'entente.

Insertion des immigrants au marché du travail

Par l'intermédiaire du Programme de soutien à l'insertion en emploi (PSIE), le ministère accorde des subventions à des organismes non gouvernementaux (ONG) afin de leur permettre d'offrir des services d'insertion en emploi adaptés aux besoins des nouveaux arrivants (connaissance et fonctionnement du marché du travail, références aux ressources existantes pour le placement des nouveaux arrivants, ateliers de formation et de préparation à la recherche d'emploi). En 1999-2000, le ministère a accordé 36 subventions à des ONG pour un montant totalisant 1 753 415 \$.

Accès aux ordres professionnels et métiers régis et reconnaissance des acquis scolaires étrangers

Le MRCI a poursuivi la réalisation de travaux afin de mieux informer les immigrants sur la situation qui prévaut au Québec et de favoriser la reconnaissance des études effectuées à l'étranger, de même que l'accès aux ordres professionnels et métiers régis. Il a ainsi amorcé la rédaction de 25 *Guides de comparaison des études*, lesquels fourniront des renseignements sur un certain nombre de systèmes scolaires étrangers et sur la comparaison entre les principaux titres de ces pays et les repères scolaires québécois. Le ministère a également assuré la production de fiches d'information sur l'accès aux professions réglementées et aux métiers régis. Par ailleurs, il a poursuivi sa collaboration avec les ordres professionnels et les établissements d'enseignement en vue de favoriser les échanges d'information entre les différents organismes et de faciliter les démarches entreprises par les immigrants en vue de la reconnaissance de leurs acquis scolaires et professionnels.

Enfin, le ministère a procédé à la révision de l'Avis d'équivalence d'études, ce qui permet de fournir davantage de renseignements sur les études réalisées hors Québec et d'effectuer une comparaison plus facile avec le système éducatif québécois. Rappelons que l'Avis d'équivalence d'études permet aux personnes ayant étudié hors du Québec de faire valoir leur formation au même titre que les détenteurs de documents scolaires québécois et cela, tant auprès des employeurs que des établissements d'enseignement et de certains ordres professionnels. En 1999-2000, le MRCI a délivré 5 461 Avis d'équivalence d'études, soit une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente.

Intégration des immigrants « gens d'affaires »

Afin de faciliter l'intégration des immigrants « gens d'affaires » à la société québécoise et leur

participation au milieu des affaires, le ministère offre différents services d'aide à leur intention, notamment par l'intermédiaire des centres locaux de développement (CLD). On retrouve des services de soutien à l'entrepreneuriat, au financement et aux entreprises d'économie sociale, de même que de la formation. L'offre de service d'accueil et d'établissement des immigrants « gens d'affaires » a été révisée et décentralisée vers les carrefours d'intégration. Au cours de l'année 1999-2000, 390 requérants principaux « gens d'affaires » ont utilisé ces services.

Le ministère souhaite aussi encourager les voyages de prospection des immigrants désirant venir s'installer au Québec. En 1999-2000, une série de brochures a été réalisée à leur intention, de même qu'un document multimédia promotionnel présenté au cours des séances d'information à l'intention des gens d'affaires en voyage de prospection. En 1999-2000, 426 candidats « gens d'affaires » ont obtenu une aide conseil pour un voyage de prospection, soit une nette augmentation par rapport à l'année précédente avec 157 candidats. Ces services ont aussi été donnés à plus de 1 100 autres personnes désirant des informations pour développer un projet d'affaires au Québec.

Ententes de sécurité sociale

Le ministère a administré, au cours de l'année, 22 ententes en vigueur entre le Québec et autant de pays étrangers. Ces ententes visent principalement à permettre aux personnes qui résident au Québec d'obtenir des pensions de retraite, d'invalidité ou de survie payables par des pays où ils ont résidé et travaillé antérieurement. Certaines de ces ententes prévoient aussi une réciprocité dans les domaines de la santé, des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que des allocations d'aide à la famille. Au cours de l'exercice financier, le ministère a traité 4 649 demandes de pensions étrangères, soit une augmentation de 5 % par rapport à 1998-1999. Environ 85 % de ces demandes conduisent à l'obtention d'une pension. Au 31 mars 2000, le total cumulatif des demandes de pensions étrangères était de 72 336.

De plus, les entreprises qui œuvrent au Québec et à l'étranger peuvent obtenir du ministère un certificat d'assujettissement pour un travailleur détaché temporairement dans un pays avec lequel le Québec a signé une entente. Les certificats d'assujettissement permettent aux entreprises québécoises et aux travailleurs de continuer à payer des cotisations aux différents régimes québécois et d'être exemptés de participer aux régimes étrangers. Durant l'exercice financier 1999-2000, le ministère a délivré 2 057 certificats d'assujettissement, soit une augmentation de 44 % par rapport à 1998-1999.

2.3 Régionalisation de l'immigration

Orientation : Intensifier les interventions en faveur de la régionalisation de l'immigration

Régionalisation de l'immigration

Les efforts en vue d'accroître la régionalisation de l'immigration, amorcés depuis quelques années, se sont poursuivis en 1999-2000 et des progrès ont encore été accomplis. Ainsi, le ministère a conclu sept ententes spécifiques avec différents conseils régionaux de développement (CRD), soit ceux de l'Estrie, de Laval, de Lanaudière, des Laurentides, de la Montérégie, de l'Outaouais et de la région de la Capitale-Nationale. Ces ententes permettent au ministère et aux intervenants des régions de se concerter sur les moyens à mettre en place pour favoriser l'attraction et la rétention des immigrants en région et d'offrir conjointement un soutien financier approprié pour permettre la réalisation de projets novateurs et structurants. Au total, ces ententes ont permis la réalisation de 31 projets en 1999-2000.

Par ailleurs, l'objectif de porter à 50 % la contribution des régions dans les projets prévus aux ententes est largement dépassé puisque cette contribution se situait à 60 % en 1999-2000. Pour sa part, le ministère a accordé 18 subventions pour un montant totalisant 498 457 \$ dans le cadre du Fonds de développement de l'immigration en région (FDIR).

Promotion des régions

Le ministère a produit en 1999-2000 neuf dépliants promotionnels sur autant de régions du Québec. Ceux-ci ont été largement distribués par les bureaux du ministère à l'étranger. Ces efforts vont de pair avec des sessions de promotion des destinations hors Montréal auprès de la clientèle de Montréal. Ainsi, le nombre de sessions sur les régions a plus que doublé : de 24 en 1998-1999, elles sont passées à 59 en 1999-2000.

2.4 Services en francisation

Orientation : Accroître la qualité et l'accessibilité des services en francisation

Offre de service en francisation

L'offre de service en francisation du ministère comprend la formation à temps plein et à temps partiel. La francisation s'adresse aux immigrants adultes ne connaissant pas le français à leur arrivée au Québec. Les cours à temps plein sont offerts dans les directions régionales du ministère et dans des institutions publiques.

Tableau 5
Nombre de stagiaires en formation à temps plein – Années 1998-1999 et 1999-2000

En cofi		Institutions publiques		Total ¹		Variation	
1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	Nombre	%
7 030	5 978	137	1 136	7 167	7 053	-114	-1,6 %

¹ Le total peut être différent de la somme des parties, certains stagiaires ayant reçu de la formation à plus d'un endroit pendant l'année.

La formation à temps partiel est, quant à elle, offerte non seulement dans les directions régionales du ministère mais aussi dans des organismes non gouvernementaux (ONG) et dans des milieux de travail. Le ministère accorde aussi de l'aide financière à

des organismes pour offrir des activités de francisation grâce au Programme d'aide à la francisation des immigrants (PAFI). En 1999-2000, la contribution du ministère dans ce programme a été de 1 359 305 \$.

Tableau 6
Nombre de stagiaires en formation à temps partiel – Années 1998-1999 et 1999-2000¹

En cofi		ONG		Milieu de travail		Total ²		Variation	
1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	Nombre	%
2 589	2 893	2 553	2 519	2 046	2 870	7 017	8 173	1 156	16,5 %

¹ Ces données n'incluent pas les stagiaires des commissions scolaires et ceux du Programme d'aide à la francisation des immigrants (PAFI).

² Le total peut être différent de la somme des parties, certains stagiaires ayant reçu de la formation à plus d'un endroit pendant l'année.

Des cours de français se donnent aussi aux immigrants en milieu de travail, grâce à la collaboration d'entreprises privées, d'associations professionnelles ou syndicales et d'organismes non gouvernementaux (ONG). Le ministère met à leur disposition le Programme de francisation en milieu de travail (PFMT), lequel vise à accorder un soutien financier à des ONG pour leur permettre d'offrir des services de francisation aux entreprises et aux immigrants travailleurs. En 1999-2000, le ministère a accordé des subventions totalisant 246 141 \$.

On a constaté une augmentation du nombre d'immigrants ayant reçu des cours de français en milieu de travail, lequel est passé de 2 046 en 1998-1999 à 2 870 en 1999-2000. De plus, la collaboration avec les partenaires syndicaux et patronaux s'est accentuée au cours de cette période, permettant notamment la réalisation de projets spécifiques de francisation. Par ailleurs, le ministère a poursuivi son partenariat avec l'Office de la langue française, ce qui a permis de renforcer les interventions auprès des entreprises en vue de la francisation de leurs travailleurs.

Soulignons enfin que le ministère a alloué 7 295 300 \$ dans le cadre du Programme d'assistance financière pour stagiaires bénéficiant des services d'intégration linguistique (PAFSIL). Grâce à ce programme, les stagiaires peuvent bénéficier d'allocations de formation, de participation, de frais de garde ou de déplacement.

Révision de l'offre de service en francisation à temps plein

En 1999-2000, le MRCI a procédé à la révision de ses services de francisation à temps plein, dans le but de rejoindre une plus grande proportion d'immigrants adultes, tout en répondant davantage à leurs besoins et en tenant compte de leur formation et de leur démarche propre d'insertion socioéconomique. Cette réforme des services de francisation s'inscrit dans le cadre de celle des services d'intégration dévoilée en novembre 1999 et elle a été réalisée en étroite collaboration avec les partenaires institutionnels et communautaires du ministère.

Des projets pilotes ont été réalisés dans différents établissements d'enseignement, plus particulièrement les cégeps et les universités, afin d'explorer les avenues les plus efficaces pour franciser les immigrants et de développer les nouveaux partenariats nécessaires à la mise en commun de l'ensemble des expertises en francisation. Entre avril 1999 et mars 2000, plusieurs projets pilotes ont été réalisés dans les cégeps et les universités. Ainsi, un total de 40 groupes ont été formés, soit 16 groupes dans les universités et 24 dans les cégeps. En tout, 558 participants ont été rejoints, dont 31,5 % par les universités et 68,5 % par les cégeps. On constate que 74,3 % d'entre eux avaient 13 ans de scolarité ou plus et que 87 % n'avaient pas bénéficié de services de francisation auparavant. Des négociations ont eu lieu avec chaque institution afin de convenir des modalités et des coûts de formation.

L'évaluation de ces projets est en cours et les résultats obtenus guideront le ministère dans la reconfiguration des services de francisation.

Sur le plan pédagogique, le ministère s'est doté, de concert avec ses partenaires dans le secteur de la francisation, d'un cadre commun visant à permettre l'évaluation des niveaux de compétences en français langue seconde pour les immigrants adultes. Ce nouveau cadre sera en vigueur dès l'automne 2000.

3 Relations civiques

3.1 Participation des citoyens aux institutions et à la société québécoise

Orientation : Favoriser la participation des citoyens aux institutions et à la société québécoise

Orientations en matière de citoyenneté et d'intégration

Le ministère a entrepris des travaux dans le but d'établir des orientations en matière de citoyenneté au Québec. Ces travaux visent à alimenter le Forum sur la citoyenneté et l'intégration de septembre 2000. Des consultations ont également été faites auprès d'universitaires, de représentants d'organismes communautaires et des ministères concernés afin d'identifier les enjeux prioritaires en matière de relations civiques ainsi que les moyens d'action appropriés.

Semaine québécoise de la citoyenneté

La Semaine québécoise de la citoyenneté a eu lieu du 8 au 12 novembre 1999. Instituée en 1997, elle vise à permettre aux Québécois de toutes conditions sociales et de toutes origines de souligner les liens civiques qui les unissent et de manifester leur sentiment d'appartenance à la société québécoise. La Semaine a aussi comme objectif de favoriser la tenue d'activités de promotion et de commémoration d'événements liés à la citoyenneté. En 1999, six projets nationaux ont été organisés avec la collaboration de partenaires, donnant lieu à 18 activités. Les 17 régions administratives du Québec ont participé à l'événement grâce à la mise sur pied de 28 activités organisées par les directions régionales avec la collaboration de leurs partenaires. Le taux de notoriété de la Semaine québécoise de la citoyenneté est passé de 15 % en 1998 à 20 % en 1999¹. Le cahier spécial sur la citoyenneté, inséré dans *Le Devoir* et distribué lors de chacune des activités, a contribué à la promotion de la Semaine. De plus, différents outils de promotion, dont l'affiche de la Semaine, ont été distribués dans plus de 600 points de chute.

Prix québécois de la citoyenneté

Institués en 1997, les Prix québécois de la citoyenneté visent à récompenser des personnes, des entreprises et des organismes pour leur contribution

exceptionnelle au renforcement de la vie démocratique et de l'exercice de la citoyenneté au Québec. Par ces Prix, le gouvernement du Québec souhaite reconnaître des actions menées dans les domaines de la promotion des valeurs démocratiques, de la solidarité et du rapprochement interculturel au sein de la société québécoise. Dans le cadre de la Semaine québécoise de la citoyenneté 1999, la cérémonie de remise des Prix québécois de la citoyenneté s'est déroulée le 8 novembre 1999 à Montréal et a réuni 300 personnes. Pour 1999, 160 candidatures ont été reçues, ce qui représente une augmentation de 68,4 % par rapport à 1998. En fait, il s'agit du nombre de candidatures le plus élevé depuis la création des Prix. Notons que près de 60 % des dossiers reçus provenaient des régions. La liste des Prix et des récipiendaires peut être consultée à l'annexe 6.

Hommage au civisme

Annuellement, le gouvernement du Québec souligne le courage de citoyens québécois qui ont accompli des actes de bravoure et porté assistance à des personnes dont la vie était en péril. Lorsqu'une telle intervention comporte une part importante de danger, elle peut être reconnue comme un acte de courage exceptionnel et mériter à son auteur une décoration ou une distinction du gouvernement du Québec, en vertu de la Loi visant à favoriser le civisme. La loi prévoit également des indemnités pour le citoyen qui a subi des blessures corporelles ou des dommages matériels en accomplissant un acte de bravoure. Le 22 novembre 1999, un hommage public a été rendu aux personnes recommandées par le Comité du civisme au cours d'une cérémonie officielle qui s'est déroulée à l'Assemblée nationale. Cette cérémonie était présidée par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Le ministre a attribué la « Médaille du civisme » à 13 personnes ayant accompli un acte de civisme dans des circonstances périlleuses et la « Mention d'honneur du civisme » à 31 personnes ayant accompli un acte de courage ou de dévouement dans des circonstances difficiles. Les noms de ces personnes peuvent être consultés à l'annexe 6. En 1999, 106 candidatures à l'Hommage au civisme ont été présentées au ministère. L'édition 1999 a aussi permis d'augmenter la couverture médiatique de l'événement par la télédiffusion directe et différée.

¹ *Repenser le gouvernement en l'an 2000*, 6^e édition, vague 1, Associés de recherche EKOS inc.

Programme de soutien à la participation civique (PSPC)

Le Programme de soutien à la participation civique est un programme d'aide financière dont l'objectif général est de favoriser l'exercice d'une pleine citoyenneté au Québec et le développement d'un sentiment d'appartenance à la société québécoise. Ce programme finance des organismes sans but lucratif qui soumettent des projets contribuant à la promotion et à l'exercice de la citoyenneté ou à la promotion de l'intégration et de l'inclusion. Pour la période 1999-2000, le programme a permis de financer 38 projets d'envergure nationale pour 1 899 600 \$. Six rencontres ont été organisées avec une centaine d'organismes en vue de les informer des nouvelles orientations du programme. Le descriptif du programme et le formulaire ont également été distribués dans les bureaux de Communication-Québec et dans le site Internet du ministère (www.mrci.gouv.qc.ca).

3.2 Représentation de la diversité dans les différentes sphères de la société québécoise

Orientation : Encourager les initiatives qui développent la compréhension entre les individus et les groupes et qui favorisent une meilleure représentation de la diversité dans les différentes sphères de la société québécoise

Révision des programmes d'accès à l'égalité (PAÉ)

Le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration est chargé de l'application de la partie III de la Charte des droits et libertés de la personne qui concerne les programmes d'accès à l'égalité. Un programme d'accès à l'égalité a pour objet de corriger la situation de personnes faisant partie de groupes victimes de discrimination. Le MRCI examine différents scénarios permettant d'assurer une représentation plus équitable de l'ensemble des Québécois dans des organismes publics, soit dans les organismes gouvernementaux non régis par la Loi sur la fonction publique, dans les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, dans le secteur municipal ainsi que pour l'effectif policier de la Sûreté du Québec. En 1999-2000, le ministère a tenu de nombreuses consultations avec plusieurs ministères et organismes afin de déterminer les conditions d'extension des PAÉ en vue du dépôt du projet de loi 143. Ce projet de loi vise à augmenter la représentation des femmes, des autochtones et des minorités visibles dans les organismes publics de 100 employés et plus et à l'obligation

d'élaborer un PAÉ lorsqu'il est démontré qu'il y a sous-représentation de ces groupes dans leur effectif.

Représentation de la diversité dans les emplois d'été

Le gouvernement a fixé à 25 % la représentation des jeunes autochtones, anglophones et membres des communautés culturelles dans les emplois d'été pour étudiants dans la fonction publique québécoise en 1999. Le ministère a reçu pour mandat de développer des stratégies en vue d'augmenter la représentation de la diversité des citoyens au sein de la fonction publique. Au cours de l'été 1999, parmi les 4 258 étudiants inscrits au Placement étudiant du Québec, 1 048 personnes s'identifiant comme appartenant aux groupes cibles ont obtenu un emploi d'été dans la fonction publique, permettant ainsi d'atteindre l'objectif fixé.

Participation des jeunes des minorités visibles au Sommet du Québec et de la jeunesse

Le ministère a soutenu la participation des jeunes anglophones et ceux issus des communautés culturelles au Sommet du Québec et de la jeunesse de février 2000 et aux consultations régionales qui ont précédé ce Sommet. La Table de concertation des jeunes des minorités visibles a été invitée à prendre la parole au Sommet du Québec et de la jeunesse. La situation spécifique des jeunes des minorités visibles, incluant ceux de langue anglaise, a été prise en compte dans les recommandations émanant du Sommet ainsi que dans les objectifs ciblés par le Fonds Jeunesse. Un des neuf postes d'administrateurs du Fonds Jeunesse a été réservé à un représentant des minorités visibles.

Programme d'échanges de jeunes

Le Programme d'échanges de jeunes vise à permettre à des milliers de jeunes du secondaire et du primaire de participer à un jumelage scolaire entre la métropole et les autres régions du Québec. Son objectif est de fournir aux jeunes l'occasion d'entrer en contact avec la diversité culturelle, linguistique, urbaine et rurale, et de renforcer les liens de participation et d'échanges de ces jeunes citoyens. Il facilitera également les jumelages qui permettent de réaliser des activités complémentaires sur le plan pédagogique aux activités scolaires. En 1999-2000, une large consultation du milieu scolaire a été réalisée dans le but de concevoir un programme d'échanges stimulants pour les jeunes. Cette consultation a permis de compléter les travaux définissant les paramètres du programme. La mise sur pied du programme est prévue pour la prochaine année financière.

3.3 Droits et libertés de la personne

Orientation : Renforcer les conditions nécessaires à l'exercice des droits, libertés, devoirs et responsabilités

Préparation du 25^e anniversaire de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne

Le ministère a pour mandat de faire la promotion de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et de préparer des activités dans le cadre du 25^e anniversaire de la Charte en 2000. À cet effet, le ministère a préparé un plan de communication comprenant notamment des cahiers spéciaux dans *Le Devoir* et dans le magazine *7 jours*, le dévoilement de Chartes laminées dans différents ministères et organismes, des événements dans les écoles du Québec à l'automne 2000. Il a aussi fait la planification d'une activité en juin 2000.

Révision des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels

Le processus de révision concerne deux lois, soit la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Ce processus s'est poursuivi en prenant en considération le rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information sur la mise en œuvre de ces lois. En 1999-2000, un mémoire et un projet de loi ont été complétés.

3.4 Promotion de l'égalité et lutte contre la discrimination

Orientation : Lutter contre les diverses formes de discrimination et promouvoir l'égalité de traitement entre citoyens

Fonds pour les jeunes des minorités visibles

Créé en 1997, le Fonds pour les jeunes des minorités visibles vise à lutter contre les mécanismes excluant ces citoyens du marché de l'emploi. Agissant en complémentarité avec les services existants, le Fonds a pour caractéristique principale de financer des projets structurants, novateurs, transférables et durables permettant aux jeunes de bien faire valoir leurs compétences auprès des employeurs. Ce fonds comprend deux volets : le premier s'adresse aux organismes de la région métropolitaine de Montréal pour l'adaptation de leur expertise aux besoins particuliers

des jeunes des minorités visibles; le second volet permet de financer des organismes pour la réalisation de projets visant à aider les jeunes à s'insérer en emploi. Le financement du Fonds est assuré en partenariat par le MRCI, le ministère de la Métropole et Emploi-Québec. Actuellement, six organismes sont financés dans le premier volet et 24 ont été retenus pour le second volet du Fonds. La Phase 1 du Fonds pour les jeunes des minorités visibles a été menée à terme et un suivi évaluatif a été réalisé en 1999-2000. Des collaborations ont été établies, notamment avec Emploi-Québec, pour le développement d'une approche visant l'insertion en emploi des jeunes des minorités visibles.

4 Relations avec les citoyens

4.1 Accès à l'information et aux services gouvernementaux de première ligne

Orientation : Faciliter l'accès à l'information et aux services gouvernementaux de première ligne

Réorganisation de Communication-Québec

Pour assurer l'accès à l'information et aux services gouvernementaux, le ministère maintient un réseau de services aux citoyens accessible par voie électronique, par téléphone et en personne. Dans le but d'améliorer son offre de service, Communication-Québec a mis sur pied un réseau virtuel de renseignements dans la région montréalaise, en regroupant, indépendamment des lieux de travail, le personnel des bureaux de Montréal, Laval et Longueuil. De plus, le ministère a procédé à une répartition des ressources permettant de consolider les activités de renseignements dans toutes les régions administratives. En menant cette réorganisation, Communication-Québec a dû composer avec la décision du gouvernement fédéral de mettre fin à l'Entente fédérale-provinciale en matière de renseignements.

Services téléphoniques de renseignements

Chargé de renseigner les citoyens sur les produits et services du gouvernement du Québec, Communi-

cation-Québec a augmenté le nombre d'appels traités et a réduit le délai d'attente : entre le 1^{er} avril 1999 et le 31 mars 2000, Communication-Québec a traité 1 003 933 appels téléphoniques; le taux d'appels ayant reçu une réponse dans un délai de 90 secondes a été de 76 %.

Portail gouvernemental

Pour assurer aux citoyens une prestation de services améliorée et une information plus accessible, le ministère a fait une priorité du développement du site d'accueil gouvernemental dans Internet (www.gouv.qc.ca). Cette initiative vise à faciliter l'accès à l'information, aux programmes et aux services gouvernementaux pour les citoyens. Le portail gouvernemental permet également de faire connaître le Québec à l'échelle internationale et de mettre à la disposition du gouvernement un mode complémentaire de diffusion de l'information et des services gouvernementaux. Le ministère vise à augmenter le nombre de visites du portail d'accueil du gouvernement du Québec par l'adaptation continue de l'information et du cadre technologique. Ainsi, on a observé une croissance de 45,6 % du nombre de visites en 1999-2000 comparativement à l'exercice précédent (de 1 325 960 visites en 1998-1999 à 1 930 232 visites en 1999-2000).

Tableau 7
Indicateurs de fréquentation du site d'accueil du gouvernement

Nature	Total année 1999-2000	Avril 1999	Mars 2000	Moyenne mensuelle
Sessions	1 930 232	161 154	238 346	160 852
Accès à la page d'accueil	1 560 286	125 857	191 538	130 024
Requêtes de l'interface de recherche Cassiopée	2 752 919	200 038	388 650	229 410

Banque de renseignements informatisés

Pour faciliter aux citoyens l'accès à l'information, le Répertoire des programmes et services gouvernementaux a été rendu accessible dans Internet (www.formulaire.gouv.qc.ca). Cette initiative vise à permettre au plus grand nombre de citoyens un accès convivial aux renseignements sur les programmes et services ainsi qu'aux formulaires gouvernementaux les plus utilisés. La banque, mise à jour avec les différents ministères et organismes, a été mise en ondes le 30 juin 1999. Elle contient quelque 700

fiches d'information sur les programmes et services au 31 mars 2000. La moitié de ces fiches d'information sont en lien avec des formulaires administratifs. À la fin de la période 1999-2000, environ 70 % des formulaires du gouvernement du Québec étaient disponibles dans les sites Internet de 39 ministères et organismes.

Projet pilote de bornes interactives

Le projet pilote de bornes interactives a débuté au cours de l'été 1998. Il vise l'expérimentation d'une

formule libre-service pour une gamme de services publics. La période 1999-2000 a permis d'établir le cadre de réalisation et le cadre technologique de l'expérience.

4.2 Soutien aux communications et aux consultations publiques

Orientation : Favoriser la participation des citoyens aux débats public

Consultations publiques accessibles par l'inforoute

Le ministère s'est fixé comme objectif de promouvoir l'inforoute comme mode de consultation et d'augmenter le nombre de consultations publiques nationales accessibles dans Internet. Pour la période 1999-2000, la grande majorité des consultations publiques, dont sept relevant de divers ministères ou organismes et neuf de l'Assemblée nationale, ont été répertoriées dans la rubrique *Consultations publiques* du portail gouvernemental (www.gouv.qc.ca).

Secteur de l'information de Communication-Québec

Dans le cadre de sa mission d'information gouvernementale, Communication-Québec a instauré une gamme d'activités visant à répondre aux besoins des ministères et organismes du gouvernement du Québec en matière de communication. En 1999-2000, 84 ministères et organismes ont utilisé les services de Communication-Québec. Parmi les utilisateurs des services-conseils, on retrouve 13 utilisateurs nationaux (activités touchant plusieurs ou toutes les régions du Québec) et 70 utilisateurs régionaux. L'Organisation de la sécurité civile du Québec (qui inclut les organisations régionales de la sécurité civile) a aussi fait appel aux services de Communication-Québec pour les situations d'urgences nationales ou régionales et pour la participation aux comités régionaux et aux simulations. On observe une augmentation de 11 % des utilisateurs des services en communication par rapport à 1998-1999.

4.3 Information gouvernementale

Orientation : Fournir un cadre général et rendre plus efficace l'information gouvernementale

Normes d'acquisition, d'utilisation et de gestion en matière de droits d'auteur

En vertu de la Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics (L.R.Q.,

c.S-6.1), le ministre assure la responsabilité de « gérer les droits d'auteur des documents détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement et veiller à l'application des normes élaborées conjointement avec le ministre de la Culture et des Communications, en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de ces droits ».

Dans le cadre de ce mandat, le ministère a élaboré, en collaboration avec le ministère de la Culture et des Communications, un projet de normes en matière de gestion des droits d'auteur. Ces dernières visent essentiellement à protéger les droits d'auteur des créateurs et du gouvernement, à favoriser une meilleure cohérence des actions gouvernementales en uniformisant les pratiques reliées à la concession de droits et à assurer une saine gestion du patrimoine public.

Conformément à la réglementation gouvernementale, la gestion de l'acquisition et de l'utilisation des droits d'auteur par les ministères et organismes du gouvernement est décentralisée et la gestion de la cession des droits d'auteur du gouvernement est confiée à l'Éditeur officiel.

Pour la période 1999-2000, 65 licences de droits d'auteur ont été délivrées. Du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000, 129 372 \$ ont été perçus à titre de redevances de droits d'auteur.

Adoption de nouvelles mesures gouvernementales en matière de publicité, commandites, salons et expositions

Les autorités gouvernementales ont fait le constat de la difficulté de véhiculer clairement, et de façon intégrée, les divers volets des grandes réformes menées par l'État. Afin de remédier à cette situation, le Conseil des ministres a adopté le 23 juin 1999 (décision 99-185) de nouvelles mesures en matière de publicité, commandites d'événements, participation à des salons et expositions. Il a également confié au MRCI le mandat de mettre en place ces nouvelles mesures.

En 1999-2000, un calendrier de travail pour le regroupement des achats publicitaires a été élaboré. Le ministère a mis en marche la production et la diffusion du nouveau cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions. Il a assuré la coordination de six projets de commandite gouvernementale et de six projets de salons et expositions. L'implantation du nouveau cadre de gestion en matière de publicité a généré des bénéfices de 4,5 millions \$ pour l'ensemble du placement média des ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Programme d'identification visuelle

Le Conseil des ministres a adopté, le 23 juin 1999, en vertu du décret 770-99, de nouvelles orientations et lignes directrices concernant l'identification visuelle du gouvernement du Québec. L'ensemble des nouvelles règles vise à rapprocher l'État du citoyen en permettant à ce dernier d'identifier facilement et rapidement, par une image simple et forte, les programmes et les services offerts par l'État. Ainsi, le gouvernement du Québec a actualisé sa signature gouvernementale, soit le mot « Québec » suivi du drapeau fleurdelisé. Le gouvernement a également approuvé le concept d'une nouvelle signature administrative, composée de la signature gouvernementale et accompagnée du nom du ministère ou de l'organisme.

La révision du programme couvre différents volets tels que les activités promotionnelles, les publications, la papeterie, la signalisation extérieure et intérieure, les sites Internet et l'identification des véhicules. En septembre 1999, le ministère a mis en place des mesures transitoires concernant le domaine promotionnel et la papeterie des ministères et organismes.

Formation et information des gestionnaires de sites Internet

Afin de veiller au développement et à l'entretien des sites Internet du gouvernement, le ministère assure des activités de soutien, d'animation et de formation destinées aux gestionnaires de sites Internet des ministères et organismes. Il fournit aussi des outils et des applications communes (banques de données, outils de recherche, etc.). Afin de former et d'informer les spécialistes, sept journées de formation « WebÉducation », regroupant de 150 à 200 spécialistes du Web, ont été organisées sur divers sujets d'intérêt. Aussi, deux « Journées des webmestres » ont réuni environ 200 personnes. Dans la même optique, sept bulletins d'information ont été distribués auprès des spécialistes du Web avec un tirage d'environ 350 exemplaires. Le ministère assure l'animation permanente du site « WebMaestro » (www.webmaestro.gouv.qc.ca) dédié aux professionnels du Web du gouvernement, par un renouvellement du contenu et l'animation de divers groupes de discussion. Cet outil virtuel d'échanges, de formation continue et de partage des compétences vient soutenir le personnel affecté à la gestion des sites Internet gouvernementaux.

Évolution des services de la Bibliothèque administrative

Sous la responsabilité de la Direction des inforoutes et de l'information documentaire, la Bibliothèque administrative (www.ba.gouv.qc.ca) offre

des services documentaires au personnel de la fonction publique du Québec. Pour soutenir la recherche propre à certains ministères et organismes, elle contient des collections spécialisées et générales s'adressant à l'ensemble de la fonction publique. Recourant aux moyens classiques et aux nouvelles technologies, elle offre aussi des services spécialisés aux autres bibliothèques et centres de documentation et elle rend des services à tout citoyen du Québec et d'ailleurs. Pour la période 1999-2000, la direction visait à accroître l'efficacité de la gestion et de la diffusion de l'information documentaire gouvernementale. Parmi les réalisations, la direction a traité 500 documents numériques accessibles dans le catalogue CUBIQ (Catalogue unifié des bibliothèques gouvernementales du Québec) et elle présente dans son site des hyperliens vers d'autres sites et des documents numériques. Elle a traité en version numérique plus de 25 % des publications gouvernementales du Québec et du Canada retenues pour sa collection. Afin d'accroître la fréquentation du site Web de la Bibliothèque administrative, le ministère a bonifié la valeur de référence documentaire en ajoutant 140 signets commentés. Le site de la Bibliothèque administrative a connu une augmentation de fréquentation de 63 %.

Plan de communications gouvernementales en situation d'urgence

Le ministère est responsable de la coordination des communications en situation d'urgence dans le cadre du Plan d'intervention gouvernementale en sécurité civile. Le cas échéant, il met en place un centre de coordination des communications dont la fonction est d'effectuer les relations avec les médias, de produire et de distribuer l'information aux personnes sinistrées et à la population en général, et de constituer, si nécessaire, un centre d'appels pour répondre aux demandes de renseignements généraux. Un plan stratégique de communications gouvernementales en situation d'urgence a été déposé aux autorités du ministère le 21 juin 1999. Communication-Québec participe également à des comités régionaux et nationaux ainsi qu'à des opérations de simulations pour planifier et tester les différentes opérations d'une situation d'urgence.

Le ministère a élaboré, pour le Comité de la sécurité publique du Québec, une stratégie de communication destinée à la population québécoise en prévision du bogue de l'an 2000. En collaboration avec le ministère de la Sécurité publique et le Secrétariat du Conseil du trésor, Communication-Québec a assumé une vigie constante de l'information relative à l'an 2000. Aucune plainte n'a été signalée concernant le passage à l'an 2000. Tout s'est déroulé normalement et aucun événement majeur n'a été signalé le 1^{er} janvier.

4.4 État civil

Orientation : Assurer l'intégrité de l'identité de chaque citoyen

Gestion des actes d'état civil

Afin d'assurer l'intégrité de l'identité de chaque citoyen, le Directeur de l'état civil a la responsabilité

de procéder à l'inscription des actes de naissance, de mariage et de décès. Il assure également la délivrance de certificats ou de copies auprès des citoyens. Le tableau suivant présente le nombre d'actes inscrits au registre et de certificats délivrés en 1999.

Tableau 8

Données opérationnelles du Directeur de l'état civil – Tableau comparatif 1998-1999

Nature de l'acte	Inscriptions d'actes			Délivrance de certificats ou copies		
	1998	1999	Variation (%)	1998	1999	Variation (%)
Naissances	75 049	73 042	-2,7 %	479 022	446 993	-6,7 %
Mariages	23 070	23 112	0,2 %	43 455	38 550	-11,3 %
Décès	54 671	55 404	1,3 %	62 201	58 733	-5,6 %
Certificats d'état civil	s.o.	s.o.	s.o.	2 263	2 141	-5,4 %
Certificats délivrés au comptoir (non répartis)	s.o.	s.o.	s.o.	44 041	53 355	21,1 %
Sous-total	152 790	151 558	-0,8 %	630 982	599 772	-4,9 %
Mentions et annotations	35 548	48 856	37,4 %	s.o.	s.o.	s.o.
Changements de nom ou de mention du sexe	1 830	1 647	-10,0 %	s.o.	s.o.	s.o.
Attestations d'état civil	s.o.	s.o.	s.o.	23 181	24 764	6,8 %
Total	190 168	202 061	6,3 %	654 163	624 536	-4,5 %

Informatisation des registres de l'état civil

Dans le but de moderniser la gestion de l'identité, le ministère s'est fixé comme objectif de procéder à l'informatisation de l'ensemble des actes de l'état civil du Québec postérieurs à 1900. Le Directeur de l'état civil a poursuivi l'informatisation des 425 000 registres manuscrits antérieurs à la réforme du Code civil du Québec, qui a pris effet le 1^{er} janvier 1994. L'opération, commencée en mai 1997, consiste à isoler chacun des actes et à les indexer de manière à développer un accès facile, fiable et complet à l'ensemble des informations tout en éliminant la manipulation et la détérioration des registres et en facilitant leur conservation future. Pour ce qui est de l'avancement des travaux, la prise d'images s'est terminée le 31 mars 2000 et 11 712 798 pages ont ainsi été numérisées. L'indexation générale des actes sera terminée en mai 2000.

L'informatisation ouvre ainsi la voie à des perspectives nouvelles en matière de traitement du registre de l'état civil et de délivrance des certificats, copies et attestations de ces mêmes actes. Grâce à Internet, le citoyen québécois peut désormais transiger par voie électronique, à partir de son domicile, avec le Directeur de l'état civil.

Gestion unifiée de l'identité et des adresses

En mars 1999, le Conseil des ministres confiait au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration le mandat de proposer un modèle de gestion unifiée de l'identité et des adresses des citoyens ainsi qu'un projet concernant la délivrance d'une carte d'identité facultative, sous la responsabilité du Directeur de l'état civil, carte qui pourrait servir, entre autres, d'outil d'identification au moment de voter. Entre avril 1999 et mars 2000, le Directeur de l'état civil a procédé à l'analyse des besoins tant informatiques que matériels de ce projet.

Partie III : Direction et ressources

5 Direction du ministère et services de soutien

5.1 Organisation

La direction du ministère et les trois secteurs d'activités sont soutenus dans leurs actions par des unités centralisées qui relèvent de la sous-ministre, soit le Secrétariat général, la Direction des communications, la Direction de la planification stratégique, la Vérification interne, et enfin la Direction générale des services administratifs. Cette dernière regroupe les directions des ressources humaines, des ressources financières et matérielles, des ressources informationnelles et du développement organisationnel. Ces unités fournissent des services au ministre, à la sous-ministre, aux unités des trois secteurs d'activité ainsi qu'aux organismes relevant du ministre. À ces unités s'ajoute la Direction des affaires juridiques, qui relève du ministère de la Justice, et dont le mandat est de fournir au ministère les services juridiques requis.

Secrétariat général

En plus d'assister la sous-ministre et l'équipe sous-ministérielle dans la conduite des affaires courantes du ministère, le Secrétariat général assure le conseil et le soutien professionnels et administratifs à la sous-ministre et à la haute direction du ministère. Il organise et coordonne les activités nécessaires au fonctionnement et au processus décisionnel du Bureau des sous-ministres et assure le suivi des décisions prises. Il coordonne la préparation des documents nécessaires aux activités et travaux liés au cycle budgétaire et au calendrier parlementaire. Il assure la liaison continue entre le Bureau des sous-ministres et le Cabinet du ministre, les secrétariats des commissions de l'Assemblée nationale, le ministère du Conseil exécutif, les secrétariats des comités ministériels de coordination, le Secrétariat du Conseil du trésor, le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes. La coordination des relations intergouvernementales, fédérales-provinciales, des relations interministérielles, des activités et relations internationales relèvent également du Secrétariat général. Il a la responsabilité d'assurer les services reliés à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et le soutien conseil en la matière. Il veille à l'application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes et administre le Bureau des plaintes. Il veille aussi à l'application du Cadre de prévention et

de gestion de crise et de la Politique ministérielle pour contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

Direction des communications

La Direction des communications a comme objectif d'élaborer une programmation globale d'affaires publiques, de développer les stratégies de communication conséquentes, d'assurer les communications internes et externes relatives aux programmes et aux activités ministériels et de réaliser des campagnes d'information et de relations publiques. Elle fournit divers services spécialisés tels des conseils en communication, des interventions auprès des médias, la création et la publication d'outils promotionnels et des placements publicitaires. Elle se charge aussi de gérer le Centre de documentation et d'assurer la conservation des documents officiels. La direction offre des services à l'ensemble du ministère ainsi qu'aux autres unités de soutien. Ses produits et interventions sont diversifiés en fonction des besoins de communication des différentes unités du ministère. Enfin, elle assure aussi la gestion des sites intranet et Internet du MRCI (www.mrci.gouv.qc.ca).

Direction de la planification stratégique

La Direction de la planification stratégique voit à la mise en place et au suivi du processus de planification et d'information stratégique. Elle a pour mission d'offrir une expertise conseil en matière de gestion axée sur les résultats et de développer pour le ministère des outils appropriés; de contribuer au développement d'une vision prospective; de combler les besoins de connaissances et d'informations pour renforcer la qualité des politiques et programmes du ministère. La direction offre des services à l'ensemble du ministère ainsi qu'au grand public et aux partenaires du ministère. La direction offre des produits et des services d'expertise conseil en matière de planification stratégique, d'évaluation de programme, de reddition de comptes publique, de recherche prospective et de veille sur les politiques publiques. Elle réalise aussi des études et des recherches dans les champs de responsabilité du ministère, elle assure le traitement des données statistiques officielles et contribue à la diffusion des connaissances et au rayonnement du ministère.

Vérification interne

La Vérification interne assure la conception, l'élaboration et l'application des programmes de vérification. Elle procède aux mandats de vérification et produit les recommandations pertinentes. Elle informe et conseille les autorités du MRCI par des appréciations indépendantes de la gestion régulière pour vérifier si les activités du ministère sont conformes aux lois, règlements, procédures et si les ressources humaines, matérielles et informationnelles sont administrées avec économie et efficacité. Elle veille aussi à fournir une approche structurée sur la sécurité de l'information électronique.

Direction générale des services administratifs

La Direction générale des services administratifs assure le soutien, l'analyse et le conseil à l'ensemble des unités administratives et aux organismes relevant du ministre en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle assure la coordination des activités des quatre directions offrant des services administratifs. La Direction des ressources humaines assure aux unités l'expertise, les services-conseils et le soutien en matière de gestion des ressources humaines, de dotation, de développement, de relations de travail, d'assiduité et de rémunération. Elle offre aussi le Programme d'aide aux employés. La Direction des ressources financières et matérielles assure le soutien, l'analyse et le conseil à l'ensemble des unités administratives du ministère et aux organismes relevant du ministre. En ce qui a trait aux ressources matérielles, elle assure la gestion des approvisionnements et le soutien aux gestionnaires. La Direction des ressources informationnelles assure les responsabilités reliées au développement, à l'évolution et à la continuité et au soutien des systèmes corporatifs, tant au Québec qu'à l'étranger, aux banques de données thématiques et statistiques ministérielles et aux systèmes d'information stratégique pour les dirigeants. Elle assure aussi la responsabilité du développement et de l'exploitation de l'infrastructure technologique du ministère : réseaux informatiques, postes de travail, serveurs d'application, saisie de données au Québec et dans les services d'immigration du Québec. La Direction du développement organisationnel a pour mission de conseiller et d'appuyer les gestionnaires lors des changements organisationnels. Elle veille à la mise en œuvre du nouveau cadre de gestion et de la gestion de la performance. La direction conçoit une stratégie de développement et de formation du personnel cadre. Enfin, elle est chargée de l'implantation du projet GIREs au ministère.

5.2 Principales réalisations

Les informations suivantes donnent un aperçu des principales réalisations des unités de soutien en 1999-2000. Soulignons que ces unités investissent beaucoup d'efforts en vue du déploiement du plan de modernisation.

Secrétariat général

- Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes
- Application de la Politique ministérielle pour contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne

Direction des communications

- Élaboration de stratégies et coordination des activités de communication, notamment dans les dossiers suivants :
 - Semaine québécoise de la citoyenneté et Prix québécois de la citoyenneté
 - Hommage au civisme
 - Activités de lutte contre la discrimination et le racisme (Mois de l'histoire des Noirs, Semaine d'actions contre le racisme, Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, Fonds pour les jeunes des minorités visibles, mesures visant une meilleure représentation de la diversité dans la fonction publique)
 - Projet de gestion unifiée de l'identité et des adresses
 - Réforme des services d'intégration et de francisation
 - Implantation des carrefours d'intégration
 - Accueil des réfugiés kosovars au printemps 1999
 - Promotion du Québec à l'étranger
- Développement de stratégies de communication interne (diffusion hebdomadaire du bulletin électronique *Info-Clic* dans l'intranet ministériel, coordination du Comité des communications internes et implantation de séances « Connaissance du MRCI » à l'intention des employés)
- Coordination ministérielle du site Internet du MRCI et de l'intranet

- Soutien documentaire (traitement et référence), gestion des documents administratifs et réalisation d'une revue de presse.

Direction de la planification stratégique

- Élaboration d'un Profil des jeunes québécois
- Préparation d'un atelier lors de la 4^e conférence de Métropolis à Washington
- Production du Portrait statistique des minorités visibles en 1996
- Rédaction du rapport annuel 1998-1999
- Élaboration du Plan stratégique triennal 2000-2003
- Suivi évaluatif du Fonds pour les jeunes des minorités visibles
- Suivi évaluatif des activités d'usage du français (entente MRCI-Ville de Montréal)
- Suivi évaluatif du Programme de francisation en milieu de travail (PFMT)
- Production d'une analyse sur la cohésion sociale

Vérification interne

- Réalisation de la planification annuelle de la vérification interne 1999-2000
- Vérification de programmes d'aide financière auprès de cinq organismes
- Vérification informatique concernant le Projet an 2000 et la modification du système INTIMM
- Vérification de la dotation et de la rémunération
- Analyse des contrats de service octroyés par la Direction des ressources informationnelles au cours des cinq dernières années

Direction générale des services administratifs

- Création d'une direction de développement organisationnel
- Étude de positionnement (diagnostic) et plan quinquennal (Loi 82)
- Formation des cadres à l'évaluation de rendement par attentes significatives
- Structuration du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) par sous-comités fonctionnels
- Tenue de trois colloques des cadres sur la modernisation de l'administration publique
- Configuration d'un site intranet des cadres
- Révision du plan de délégation des pouvoirs en matière de ressources humaines

6 Ressources humaines

Pour la période 1999-2000, l'effectif total autorisé du ministère était de 1 581 équivalents temps complet (ETC). Au 31 mars 2000, l'effectif total

utilisé a été de 1 517 ETC. Le tableau 9 présente la répartition de l'effectif autorisé et utilisé, par secteur d'activité.

Tableau 9
Effectif 1999-2000 par secteur d'activité – Total MRCI¹

Secteur d'activité	Effectif autorisé ETC	Effectif utilisé ETC	% d'utilisation
Immigration et Intégration	807	734	91,0 %
Relations civiles	42	36	85,7 %
Relations avec les citoyens	504	515	102,2 %
Direction et services de soutien	228	232	101,8 %
Total	1 581	1 517	96,0 %

¹ En équivalents temps complet (ETC)

Le tableau 10 indique la répartition de l'effectif autorisé par région administrative et par catégorie d'emploi.

Au cours de la période 1999-2000, le ministère a accueilli 44 stagiaires dont 14 dans le cadre des

Stages pour nouveaux diplômés du Conseil du Trésor, 29 stages coopératifs d'alternance travail-études et un stage grâce au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Aussi, le ministère a reçu 109 étudiants pour des emplois d'été.

Tableau 10
Effectif autorisé 1999-2000 au 31 mars 2000 par région et catégorie d'emploi – Total MRCI¹

Régions administratives	Cadres	Professionnels	Enseignants	Pers. de bureau techniciens et ouvriers	Total
Bas-Saint-Laurent	1	1		4	6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	1		8	10
Capitale-Nationale	21	93	8	248	370
Mauricie	1	3		8	12
Estrie	1	6	2	17	26
Montréal	54	278	231	444	1 007
Outaouais	2	5	4	19	30
Abitibi-Témiscamingue	1	1		10	12
Côte-Nord	1	1		6	8
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine		1		4	5
Chaudière-Appalaches		1		5	6
Laval	3	6	2	18	29
Lanaudière		1		3	4
Laurentides		1		3	4
Montréal	2	5	9	32	48
Centre-du-Québec		1		3	4
Total : nombre	88	405	256	832	1 581
pourcentage (%)	5,6 %	25,6 %	16,2 %	52,6 %	100 %

¹ En équivalents temps complet (ETC)

N.B. L'effectif autorisé comprend : 1 352 ETC réguliers
229 ETC occasionnels

7 Ressources financières

Les informations qui suivent présentent les données relatives aux différentes sources de revenu du ministère, aux dépenses, aux crédits votés, aux fonds spéciaux, aux investissements et aux programmes d'aide financière du ministère.

Le tableau 11 indique les revenus comptabilisés au crédit du MRCI. Aux fins de comparaison, les données de l'exercice précédent sont mentionnées.

Tableau 11
Revenus comparatifs 1998-1999 et 1999-2000 – Total MRCI

Domaine de revenu	1998-1999 en milliers de \$	1999-2000 en milliers de \$	Variation	
			en milliers de \$	%
Revenus autonomes				
Demande d'engagement d'un garant	1 807,9	2 148,0	340,1	18,8 %
Certificat de sélection du Québec ¹	4 281,5	10 660,4	6 378,9	149,0 %
Certificat d'acceptation du Québec	1 689,4	2 158,0	468,6	27,7 %
Attestation d'équivalence d'études	570,6	589,4	18,8	3,3 %
Ventes de biens et services	14,8	19,5	4,7	31,8 %
Gains sur fluctuation de change	21,3	12,5	-8,8	-41,3 %
Recouvrement de sommes dues	113,2	190,1	76,9	67,9 %
Sous-total	8 498,7	15 777,9	7 279,2	85,7 %
Transferts du gouvernement du Canada				
Accord relatif à l'intégration ²	101 452,0	102 910,0	1 458,0	1,4 %
Services intégrés d'information ³	874,0	1 358,3	484,3	55,4 %
Sous-total	102 326,0	104 268,3	1 942,3	1,9 %
Revenus des Fonds				
Fonds de l'état civil	10 771,7	11 037,5	265,8	2,5 %
Fonds de l'information gouvernementale ⁴	32 343,4	39 405,3	7 061,9	21,8 %
Sous-total	43 115,1	50 442,8	7 327,7	17,0 %
Total	153 939,8	170 489,0	16 549,2	10,8 %

¹ La variation résulte en grande partie de l'augmentation ponctuelle des demandes concernant les gens d'affaires.

² Le montant versé en vertu de l'Accord relatif à l'intégration a été ajusté à 99,318 millions \$, avec effet rétroactif au 1^{er} avril 1998. Le revenu de 1999-2000 comprend donc un ajustement de 7,184 millions \$, soit 3,592 millions \$ pour chacune des années 1998-1999 et 1999-2000.

³ Les revenus de 1999-2000 comprennent un encaissement de 287 600 \$ relatif à l'année financière 1998-1999. L'entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec sur la prestation, par Communication-Québec, des informations relatives aux services et programmes fédéraux qui générerait ces revenus a pris fin le 31 mars 2000.

⁴ L'augmentation du Fonds de l'information gouvernementale pour 1999-2000 résulte principalement des revenus de placements média, 4,6 millions \$, des publications gouvernementales, 1,2 million \$, du financement du Programme d'identification visuelle et des outils de communication, 1,2 million \$.

Le tableau 12 présente les dépenses du ministère par secteur d'activité et le tableau 13 indique les dépenses d'investissement du ministère. Aux fins de comparaison, les données de l'exercice précédent sont mentionnées. Il est à noter que le Fonds de l'état civil

et le Fonds de l'information gouvernementale sont identifiés séparément car les deux directions correspondantes ne sont pas financées à même les crédits votés.

Tableau 12

Dépenses comparatives 1998-1999 et 1999-2000 par secteur d'activité¹

Secteur d'activité	1998-1999 en milliers de \$	1999-2000 en milliers de \$	Variation	
			en milliers de \$	%
Crédits votés				
Immigration et Intégration ²	56 588	60 265	3 677	6,5 %
Relations civiques ³	17 902	5 005	-12 897	-72,0 %
Relations avec les citoyens ⁴	15 420	16 031	611	4,0 %
Direction et services de soutien ⁵	32 518	38 505	5 987	18,4 %
Total – crédits votés	122 428	119 806	-2 622	-2,1 %
Fonds spéciaux				
Fonds de l'état civil	10 408	10 802	394	3,8 %
Fonds de l'information gouvernementale ⁶	32 341	39 387	7 046	21,8 %
Total – fonds spéciaux	42 749	50 189	7 440	17,4 %
Total – MRCI	165 177	169 995	4 818	2,9 %

¹ Les dépenses comparatives excluent les investissements.

² L'augmentation de la dépense résulte en partie de la réforme des services d'intégration.

³ La diminution des dépenses, en 1999-2000, est due à la non-réurrence des budgets reçus en 1998-1999 pour la réorganisation administrative du Curateur public (10 millions \$) et la création d'un Fonds d'aide aux orphelins de Duplessis (3 millions \$).

⁴ À la suite de la réforme de la comptabilité gouvernementale, les dépenses de 1999-2000 comprennent 365 000 \$ en amortissement.

⁵ À la suite de la réforme de la comptabilité gouvernementale, les dépenses de 1999-2000 comprennent 2,457 millions \$ en amortissement.

⁶ Les dépenses relatives aux placements média pour 1999-2000 ont augmenté de 4,5 millions \$, celles des publications gouvernementales de 1,1 million \$ alors que le Programme d'identification visuelle et les nouveaux outils de communication comptent pour 1,2 million \$.

Tableau 13

Investissements 1998-1999 et 1999-2000 par secteur d'activité

Secteur d'activité	1998-1999 en milliers de \$	1999-2000 en milliers de \$	Variation	
			en milliers de \$	%
Crédits votés				
Immigration et Intégration	22	27	5	22,7 %
Relations avec les citoyens	336	182	-154	-45,8 %
Direction et services de soutien ¹	3 446	4 117	671	19,5 %
Total – crédits votés	3 804	4 326	522	13,7 %
Fonds spéciaux				
Fonds de l'état civil	1 460	1 622	162	11,1 %
Fonds de l'information gouvernementale ²	438	90	-348	-79,5 %
Total – fonds spéciaux	1 898	1 712	-186	-9,8 %
Total – MRCI	5 702	6 038	336	5,9 %

¹ En 1999-2000, accélération du renouvellement du parc informatique du MRCI.

² En 1998-1999, le Fonds de l'information gouvernementale a renouvelé son parc informatique.

Le tableau 14 indique les dépenses en francisation ainsi que les données des programmes de subvention en francisation. Les données sont présentées par région.

Le tableau 15, page 42, présente les programmes d'aide financière administrés par le ministère en 1999-2000. Ces programmes s'adressent majoritairement aux organismes non gouvernementaux, mais aussi aux individus et aux organisations municipales.

Tableau 14
Dépenses en francisation 1999-2000 (en milliers de \$)

	Capitale-Nationale	Estrie	Montréal	Outaouais	Laval-L.-L.	Montréal	Total
Enseignement, encadrement, soutien ¹							
Temps plein	1 681,9	927,3	9 825,3	913,8	890,3	1 305,8	15 544,4
Temps partiel	4,7		3 799,8	17,6	43,4	151,5	4 017,0
Allocations PAFSIL	269,2	165,2	5 845,3	234,3	278,4	502,9	7 295,3
Subventions PAFI ²	86,7	28,8	1 070,4		64,3	109,2	1 359,4
Autres subventions			375,2			35,6	410,8
Contrats Commissions scolaires	26,2	110,3			107,0	64,4	307,9
Entente avec la Ville de Montréal			500,0				500,0
Développement d'outils pédagogiques			290,5				290,5
Autres coûts décentralisés ³	32,6	19,9	253,8	24,1	22,8	32,5	385,7
Total décentralisé	2 101,3	1 251,5	21 960,3	1 189,8	1 406,2	2 201,9	30 111,0
			Dépenses centralisées	Loyers ⁴			3 640,1
				Télécommunications			328,0
				Achats regroupés			421,6
				TOTAL GÉNÉRAL			34 500,7

¹ Les dépenses d'encadrement et de soutien consistent essentiellement dans le traitement du personnel autre que les enseignants et sont reliées directement aux activités de francisation.

² Aide financière octroyée pour 1999-2000.

³ Comprend les dépenses de transport et de communication, de services, d'entretien, de fournitures, d'équipement et d'autres dépenses. À cela est ajoutée une répartition des dépenses de production du matériel didactique effectuées centralement, proportionnellement aux heures-groupes d'enseignement dans chacune des directions régionales.

⁴ Comprend 385 000 \$ pour des dépenses d'aménagement des nouveaux carrefours.

Signification des acronymes

PAFSIL Programme d'assistance financière pour stagiaires bénéficiant des services d'intégration linguistique

PAFI Programme d'aide à la francisation des immigrants

Tableau 15
Aide financière octroyée par programme et par direction régionale 1999-2000 (\$)

	Capitale-Nationale	Estrie	Montréal	Outaouais	Laval Laurentides Lanaudière	Montérégie	Total
<i>Secteur Immigration et Intégration</i>							
<i>Organismes</i>							
PAEI	245 000 (3 subv.)	274 105 (4 subv.)	2 305 800 (27 subv.)	213 000 (2 subv.)	200 000 (3 subv.)	245 000 (4 subv.)	3 482 905 (43 subv.)
PSIE	122 000 (5 subv.)	98 000 (3 subv.)	1 105 915 (20 subv.)	115 000 (1 subv.)	140 000 (3 subv.)	172 500 (4 subv.)	1 753 415 (36 subv.)
PAFI	86 662 (6 subv.)	28 800 (1 subv.)	1 070 373 (31 subv.)		64 260 (2 subv.)	109 210 (4 subv.)	1 359 305 (44 subv.)
PFMT			210 533 (13 subv.)			35 608 (3 subv.)	246 141 (16 subv.)
FDIR	35 000 (1 subv.)	179 415 (6 subv.)	144 400 (3 subv.)	85 000 (3 subv.)	33 750 (3 subv.)	20 892 (2 subv.)	498 457 (18 subv.)
Sous-total	488 662	580 320	4 837 021	413 000	438 010	583 210	7 340 223
<i>Individus</i>							
Allocations PAFSIL	269 200	165 200	5 845 300	234 300	278 400	502 900	7 295 300
PFMT			9 600				9 600
PAIR	341 200	329 700	587 900	310 500	36 900	206 900	1 813 100
Sous-total	610 400	494 900	6 442 800	544 800	315 300	709 800	9 118 000
<i>Autre</i>							
Ville de Montréal			500 000				500 000
<i>Secteur Relations civiques</i>							
<i>Organismes</i>							
PSPC	65 000 (9 subv.)	70 000 (13 subv.)	1 560 600 (114 subv.)	38 400 (6 subv.)	45 000 (8 subv.)	120 600 (10 subv.)	1 899 600 (160 subv.)
Total	1 164 062	1 145 220	13 340 421	996 200	798 310	1 413 610	18 857 823

Subv. : Subvention

Signification des acronymes

PAEI	Programme d'accueil et d'établissement des immigrants
PSIE	Programme de soutien à l'insertion en emploi
PAFI	Programme d'aide à la francisation des immigrants
PFMT	Programme de francisation en milieu de travail
FDIR	Fonds de développement de l'immigration en région
PAFSIL	Programme d'assistance financière pour stagiaires bénéficiant des services d'intégration linguistique
PAIR	Programme d'accueil et d'installation des réfugiés
PSPC	Programme de soutien à la participation civique

8 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels

En mai 1999, le gouvernement engage l'ensemble des ministères et organismes dans la réalisation d'un Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels. Ce plan prévoit, notamment, la mise en place dans chaque organisme public de comités de protection des renseignements personnels. Ces comités sont chargés d'assurer le suivi des recommandations de la Commission d'accès à l'information, de voir à la tenue d'activités de sensibilisation, de procéder à l'évaluation annuelle du niveau de protection et d'en faire état dans le rapport annuel. Le plan confie en outre au MRCI la responsabilité de mettre sur pied un réseau de responsables de la protection des renseignements personnels et de veiller au développement d'un programme permanent de formation dans ce domaine.

Le Comité de protection des renseignements personnels (CPRP) du MRCI a été formé le 13 mai 1999. Sous la présidence de la sous-ministre et coordonné par le Secrétariat général, ce comité réunit la responsable ministérielle de la protection des renseignements personnels, la responsable ministérielle de la sécurité de l'information numérique, le vérificateur interne du ministère, une juriste de la Direction des affaires juridiques et des représentants du Secrétariat général et de la Direction des droits de la personne. L'Office de la protection du consommateur (OPC) et la Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole ont également choisi d'y être représentés.

Le CPRP s'est doté d'un Plan d'action ministériel axé sur la sensibilisation du personnel et sur le resserrement des pratiques administratives ayant une incidence sur la collecte, la conservation et la communication des renseignements personnels. En 1999-2000, sa mise en application aura permis :

- d'inscrire la protection des renseignements personnels dans les attentes significatives du personnel d'encadrement du ministère;
- d'intégrer à l'évaluation des candidats aux postes de gestion une mesure de leur connaissance de la Loi sur l'accès et des obligations que celle-ci impose aux organismes publics;

- de former un réseau interne d'une vingtaine de répondants en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels chargés de voir à l'application des dispositions de la Loi sur l'accès dans chacun des secteurs d'activité nécessitant un traitement des renseignements personnels;
- d'adopter un plan de sensibilisation de l'ensemble du personnel et un programme de formation des cadres du ministère;
- de mettre à jour le registre des communications de renseignements personnels;
- d'adopter de nouvelles règles de procédure relativement à l'utilisation des renseignements personnels à des fins de sondage;
- d'effectuer la mise à jour des autorisations d'accès attribuées au personnel du ministère chargé de traiter les dossiers d'immigration et d'intégration;
- de resserrer les mesures de confidentialité dans plusieurs directives et procédures ministérielles (télécommunications; contrats de destruction et de recyclage; expédition, sécurité et destruction des documents).

En 2000-2001, le MRCI poursuivra l'effort entrepris en matière de mobilisation du personnel et de resserrement de ses politiques, directives et procédures. Dans le cadre du renouvellement du Plan d'action ministériel, il accordera ainsi une importance particulière :

- au développement du plan de sensibilisation et de formation du personnel;
- au suivi de la conformité des profils d'accès au fichier de renseignements sur l'Immigration et l'Intégration (INTIMM) - Volet Immigration;
- à la mise en œuvre de la Directive ministérielle sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique;
- à la révision de la Directive sur la gestion des fichiers de renseignements personnels;
- à la mise à jour de l'inventaire des fichiers de renseignements personnels.

Application de la Loi sur l'accès

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Secrétariat général du MRCI a répondu à 306 demandes d'accès et a fourni de nombreux avis aux différents secteurs du ministère désireux de s'assurer de la conformité de leurs pratiques administratives en matière de collecte ou de transmission de renseignements personnels.

Le Secrétariat général a par ailleurs coordonné, en collaboration avec la Direction de la planification stratégique, la conclusion d'une entente de communication de renseignements avec le ministère fédéral de l'Industrie (Statistique Canada). Cette entente permettra au ministère d'obtenir des renseignements anonymisés en vue de mesurer les effets, l'efficacité et la pertinence des divers programmes d'immigration qu'il a mis en place. La Commission d'accès à l'information a donné un avis favorable à ce projet d'entente.

Des avis de la Commission d'accès à l'information (CAI) ont également été sollicités pour la réalisation de deux sondages visant respectivement la relance, 10 ans après, de l'enquête sur l'établissement des nouveaux arrivants entreprise au début des années 90, et l'évaluation des services offerts dans le cadre du projet de développement de bornes interactives. Dans l'un et l'autre cas, les demandes du ministère ont été reçues favorablement par la CAI.

Enfin, la CAI a autorisé le ministère à recevoir ou à communiquer certains renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans le cadre de quatre projets de recherche.

9 Application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes

La Politique ministérielle de gestion des plaintes, adoptée en 1998, a pour objectif d'améliorer la qualité des services aux citoyens, de corriger certaines situations problématiques et, s'il y a lieu, de modifier des directives, pratiques et procédures administratives.

La politique définit deux types de plaintes : la *simple plainte ou déclaration d'insatisfaction*, qui correspond à l'expression d'une insatisfaction de la part du citoyen, et la *contestation de décision*, dans les cas où un client remet en question la décision d'un fonctionnaire. Enfin, mentionnons que seuls les services du ministère rendus au Québec peuvent faire l'objet d'une plainte.

Nature des plaintes

En 1999-2000, les motifs invoqués par les personnes et responsables d'organismes dans les dossiers de simples plaintes concernaient le délai de traitement, l'accès aux services, la qualité de l'information, les relations employé-client et les frais de service.

Pourcentage des plaintes fondées

Le pourcentage de dossiers dans lesquels le ministère a donné raison au client est de 61,1 % pour les simples plaintes et de 28,6 % dans le cas de contestations de décisions.

10 Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique

Le comité permanent d'application de la Politique linguistique du MRCI, qui relève de la sous-ministre, est composé notamment de représentants des approvisionnements, des communications, de l'informatique et des technologies de l'information. En 1999-2000, outre la publication hebdomadaire de chroniques linguistiques à l'intention de tous les employés, la mandataire de l'application de la Charte de la langue française au MRCI a assuré la formation de plus de 60 employés, pour la plupart en lien direct avec la clientèle.

Annexes

Annexe 1

Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2000

Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01)

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration [M-25.01, r.1]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Loi sur le drapeau et les emblèmes du Québec (L.Q. 1999, c. 51)

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 2

Organismes relevant du ministre

Commission d'accès à l'information

Président : Paul-André Comeau

La Commission d'accès à l'information assume une fonction quasi judiciaire en matière d'accès à des documents administratifs. Elle a un rôle de surveillance et de contrôle de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Elle joue aussi un rôle conseil, notamment grâce à un service de renseignements téléphoniques et à la publication de documents d'information. Siègne social

Adresse : 900, boul. René-Lévesque, bureau 315,
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : (418) 528-7741 ou sans frais au
1 888 528-7741
Télécopieur : (418) 529-3102
Internet : <http://www.cai.gouv.qc.ca/>

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

Président : Claude Filion

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne, notamment en matière d'accès à l'égalité et de protection de l'intérêt de l'enfant. Elle vise à faire la promotion d'une culture des droits de la personne et à combattre les effets discriminatoires de la pauvreté en agissant de façon préventive pour assurer l'intérêt de l'enfant.

Adresse : 360, rue Saint-Jacques Ouest, 2^e étage,
Montréal (Québec) H2Y 1P5
Téléphone : (514) 873-5146 ou sans frais au
1 800 361-6477
Télécopieur : (514) 873-6032
Internet : <http://www.cdpcj.qc.ca/>

Office de protection du consommateur

Présidente : Nicole Fontaine

L'Office de protection du consommateur a pour mission de protéger les droits des consommateurs. Il surveille l'application de certaines lois dont la Loi sur

la protection du consommateur; il reçoit et traite les plaintes des consommateurs; il renseigne la population sur ce qui a trait à la protection des consommateurs; il évalue des biens ou services offerts aux consommateurs; il administre le programme d'aide aux organismes de protection des consommateurs et coopère avec ceux-ci. L'Office a été à l'origine du magazine « Protégez-vous » destiné à l'information du public.

Adresse à Montréal : 5199, rue Sherbrooke Est,
Montréal (Québec) H1T 3X2
Adresse à Québec : 400, boul. Jean-Lesage
Bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone sans frais : 1 888 OPC-ALLO
(1 888 672-2556)
Internet : <http://www.opc.gouv.qc.ca/>

Curateur public du Québec

Curateur public : Pierre Gabrièle

Le Curateur public du Québec, créé en 1945, est une personne nommée par le gouvernement du Québec. La mission première du Curateur public est de protéger et de représenter les citoyens déclarés incapables par des moyens adaptés à leurs milieux de vie respectifs. Le Curateur public représente directement les personnes sous régime de protection public et assume un rôle de surveillance auprès des représentants légaux des personnes sous régime de protection privé. Il assure la protection des citoyens déclarés incapables tant par l'établissement de relations institutionnelles suivies dans les milieux et les réseaux concernés que par la promotion de la protection de ces citoyens vulnérables. Le Curateur assure l'administration des patrimoines en vue de contribuer au bien-être physique et moral de ces personnes. Le Curateur vise à assurer une qualité de vie adéquate pour ces citoyens. Enfin, le Curateur public assume la gestion publique des biens non réclamés.

Adresse : 600, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 500, Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : (514) 873-4074 ou sans frais au
1 800 363-9020
Télécopieur : (514) 873-4972
Internet : <http://www.curateur.gouv.qc.ca/>

Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

Commissaire : M^e Carole Gagné

Le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole a pour mission d'entendre les plaintes des producteurs agricoles à l'encontre de l'application d'un règlement municipal d'urbanisme ou de nuisances en vigueur depuis le 20 juin 1997. Il doit favoriser entre la municipalité et le plaignant une entente conforme aux orientations gouvernementales en matière de protection du territoire agricole.

Adresse : 1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau,
3^e étage, Québec (Québec) G1R 5E6

Téléphone : (418) 643-6054 ou sans frais au
1 888 310-2696

Télécopieur : (418) 643-7817

Conseil des relations interculturelles

Président : Arlindo Vieira

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

Adresse : 770, rue Sherbrooke Ouest, bureau
4.03, Montréal (Québec) H3A 1G1

Téléphone : (514) 873-8501 ou sans frais au
1 866 312-3857

Télécopieur : (514) 873-3469

Internet : <http://www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca>

Annexe 3

Immigration et Intégration - Partage des responsabilités¹

Nature des responsabilités	Canada	Québec
<i>Sélection et admission</i>		
• Sélection des immigrants indépendants et des réfugiés ou personnes en situation de détresse, à l'exception des réfugiés reconnus au Canada		X
• Délivrance de Certificats de sélection du Québec (CSQ)		X
• Contrôle d'identité, de santé, de criminalité et de sécurité nationale	X	
• Octroi du droit d'établissement	X	
<i>Application des mesures de renvoi</i>	X	
<i>Définition des catégories générales d'immigration</i>	X	
<i>Parrainage</i>		
• Détermination des clientèles admissibles	X	
• Fixation des barèmes		X
• Réception et suivi des engagements		X
<i>Séjours temporaires aux fins de travail, d'étude ou de traitement médical</i>		
• Délivrance, s'il y a lieu, d'un Certificat d'acceptation du Québec (CAQ)		X
• Octroi du permis de séjour temporaire et délivrance, s'il y a lieu, d'une autorisation d'emploi ou d'étude	X	
<i>Personnes ayant sollicité l'asile au Canada</i>		
• Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention	X	
• Octroi de la résidence permanente	X	
<i>Octroi de la citoyenneté canadienne</i>	X	
<i>Accueil et intégration des immigrants</i>		X

¹ Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la réglementation.

La grille de sélection est l'instrument privilégié de la politique d'immigration du Québec dans la mesure où elle lui permet de sélectionner les candidats indépendants en fonction de ses objectifs propres, notamment aux chapitres de la pérennité du fait français et de la maximisation des retombées économiques de l'immigration. Ainsi, la sélection des gens d'affaires est basée sur le profil du candidat et celle des travailleurs est réalisée à partir de facteurs tels que l'âge, la formation, les connaissances linguistiques et l'emploi.

Annexe 4

Typologie abrégée des ressortissants étrangers¹

Statut, catégorie et sous-catégorie	Caractéristiques
Résident permanent	<i>Personne ayant obtenu l'autorisation de s'établir d'une façon permanente au Canada</i>
Indépendant	
• Travailleur qualifié	Personne satisfaisant à la grille québécoise de sélection des travailleurs
• Gens d'affaires	Investisseur, entrepreneur ou travailleur autonome satisfaisant à la grille québécoise de sélection applicable à l'un ou l'autre de ces cas
• Parent aidé	Personne apparentée à un citoyen canadien ou à un résident permanent et satisfaisant à la grille fédérale ou québécoise de sélection applicable à ce cas
Famille	
• Conjoint, fiancé, enfant à charge, ascendant et autres	Personne, non soumise à une grille de sélection, parrainée par un résident permanent ou un citoyen canadien
Situation de détresse	
• Réfugié cherchant à se réinstaller ou autre personne en situation reconnue de détresse	Personne sélectionnée à l'étranger et prise en charge par le gouvernement ou parrainée par un groupe
• Réfugié reconnu au Canada	Personne reconnue réfugiée au sens de la Convention à la suite de l'examen d'une demande d'asile déposée au Canada
Visiteur	<i>Personne qui, à titre temporaire, se trouve légalement au Canada, ou cherche à y entrer</i>
Travailleur temporaire	Personne autorisée à travailler sur une base temporaire
Étudiant	Personne autorisée à poursuivre des études et qui dispose de ressources financières suffisantes pour payer ses études et subvenir aux besoins de son ménage sans avoir à travailler
Traitement médical	Ressortissant étranger autorisé à recevoir, à ses frais, un traitement médical
Titulaire d'un permis ministériel	<i>Personne non admissible ayant obtenu le privilège d'entrer ou de demeurer temporairement sur le territoire</i>
Personne sans statut	<i>Personne en attente de confirmation de statut après avoir déposé une demande d'asile ou demandé sur place le droit d'établissement, personne en attente de renvoi ou en situation irrégulière</i>

¹ Cette typologie n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés.

N.B. La catégorie attribuée au requérant principal s'étend également, s'il y a lieu, à son conjoint et à ses enfants à charge qui l'accompagnent.

N.B. Les informations de ce tableau sont tirées d'un document préparé par la Direction des politiques et programmes d'immigration, intitulé « Les responsabilités fédérales-provinciales en matière d'immigration et la typologie des personnes se trouvant sur le territoire ».

Annexe 5

Immigration permanente - Admissions de 1996 à 1999 selon diverses caractéristiques

Caractéristiques	1996	1997	1998	1999	
	%	%	%	Nombre	%
Connaissance du français et de l'anglais :					
– Français seulement	27,5	25,0	27,0	8 074	27,7
– Français et anglais	11,4	10,7	13,3	4 429	15,2
sous-total connaissant le français :	38,9	35,7	40,3	12 503	42,8
– Anglais seulement	22,8	21,2	17,5	5 544	19,0
– Ni français ni anglais	38,3	43,1	42,2	11 132	38,2
Total	100,0	100,0	100,0	29 179	100,0
Selon le groupe d'âge :					
– 0 à 14 ans	23,5	24,0	24,3	6 753	23,1
– 15 à 24 ans	16,3	16,6	16,1	4 387	15,0
– 25 à 44 ans	48,2	47,5	49,0	15 150	51,9
– 45 à 64 ans	9,6	9,7	8,8	2 446	8,4
– 65 ans et plus	2,3	2,1	1,7	438	1,5
– non déterminé			0,1	5	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	29 179	100,0
Selon le sexe :					
– Femmes	50,7	50,6	50,8	14 531	49,8
– Hommes	49,3	49,4	49,2	14 648	50,2
Total	100,0	100,0	100,0	29 179	100,0
Selon la région de destination :					
– Québec	6,0	5,8	6,0	1 491	5,1
– Outaouais	2,7	2,8	2,8	715	2,5
– Estrie	3,6	3,1	3,4	895	3,1
– Laval-Laurentides-Lanaudière	3,3	3,2	3,1	631	2,2
– Montérégie	4,1	3,8	3,1	800	2,7
sous-total : régions	19,7	18,7	18,4	4 532	15,5
– Montréal	77,6	76,1	73,4	22 366	76,7
– non déterminé	2,8	5,2	8,2	2 281	7,8
Total	100,0	100,0	100,0	29 179	100,0
Selon la scolarité des 15 ans et + :					
– 0 à 6 ans	7,2	7,3	5,4	998	4,5
– 7 à 11 ans	30,9	30,5	27,9	5 091	22,7
– 12 et 13 ans	21,7	21,8	21,2	4 486	20,0
– 14 à 16 ans	23,1	24,2	25,2	5 980	26,7
– 17 ans et plus	17,0	16,2	19,8	5 113	22,8
– non déterminé			0,6	758	3,4
Total	100,0	100,0	100,0	22 426	100,0

Annexe 6

Distinctions remises par le ministère en 1999-2000

Prix québécois de la citoyenneté 1999

Le 8 novembre 1999, le ministre a remis les prix suivants :

Prix Jacques-Couture pour le rapprochement interculturel

Catégorie « personnes »

Monsieur Gérard Pierre Ti-I-Taming

Catégorie « entreprises et organismes »

L'Hirondelle, services d'accueil et d'intégration des immigrants

Prix Claire-Bonenfant pour les valeurs démocratiques

Catégorie « personnes »

Monsieur Hubert De Ravinel

Catégorie « entreprises et organismes »

Maison des jeunes Action Jeunesse

Prix Anne-Greenup pour la solidarité

Catégorie « personnes »

Sœur Madeleine Gagnon

Ex æquo, catégorie « entreprises et organismes »

Accueil Bonneau

Le Chic Resto Pop

Hommage au civisme

Le 22 novembre 1999, le ministre a remis 13 médailles du civisme, accompagnées d'un chèque de 1 000 \$, et 31 mentions d'honneur, accompagnées d'un chèque de 500 \$.

Médailles du civisme

Michel Asselin (à titre posthume)

Martin Barrette

Serge Boulerice

Geneviève Demers-Lamarche

Suzy Doiron

France Ducharme

Luc Duchesneau

Guillaume Laberge

Jeannine Mongrain

Louis-David Morin

Claude O'Reilly

Pierre Otis

Steve Poulin

Mentions d'honneur

Maxime Beaudry

Mario Blondeau

Steve Blondeau

Marie-Josée Boilard

Mathieu Bourdon

Louise Caron

Marco Caron

Michel Chabot

Alain Champagne

Éric Champagne

Sylvain Champagne

Pierre Dallaire

Jerrald Dankoff

Jonathan Deneault

Jacquelin Duchesne

Jimmy Dufour

Nathalie Gagnon

Richard Guérin

Mario Hamel

Keith Lacroix

Camille Lafond

Dominic Laliberté

Marina Larue

Bruno Lavallée

Serge Lebrun

Claude Lefebvre

Sylvie Lefebvre

Roméo Mongrain

Jean-Pierre Pigeon

Martin St-Pierre

Réjean Taillon

Annexe 7

Publications officielles du ministère 1999-2000

Publications institutionnelles

L'Entre-Nous. Bulletin spécial

Le MRCI en chiffres. Bulletin

MRCI. Naviguez. Guide Internet/intranet. Brochure

Rapport annuel 1997-1998

Immigration et Intégration

Comment vous rendre à la Direction régionale de Montréal. Plan

Conseils de parrains expérimentés. Fiche

Détachez-vous des employés à l'étranger ? Dépliant

Immigrants gens d'affaires. Bienvenue au Québec. Dépliant²

Fiche gens d'affaires. Immigrants gens d'affaires. *Choisissez le Québec*²

Fiche gens d'affaires. Le Québec. *L'endroit idéal pour exploiter une entreprise*²

Fiche gens d'affaires. Le Québec. *Une destination privilégiée pour vous entrepreneurs*²

Fiche régionale. L'Estrie. *Une région dynamique dans un cadre exceptionnel*

Fiche régionale. L'Outaouais. *Une région aux contrastes saisissants*

Fiche régionale. La région de la Capitale-Nationale. *Une région pittoresque et moderne*

Fiche régionale. Les Laurentides. *Une région aux mille visages*

Guide à l'intention des aides familiales résidentes. Fiche²

Guide à l'intention des préposés aux renseignements

Guide à l'intention du garant. Brochure

*Guide à l'intention du parrainé*²

Immigrants gens d'affaires. Affiche laminée

L'accès aux services du gouvernement du Québec. Guide pour les personnes qui revendiquent le statut de réfugié. Trousse³

L'écrit dans la vie courante de l'immigrant

Le français, votre clé du Québec. Dépliant

Le parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse. Fiche

Le Québec : une société ouverte. Contrat moral entre le Québec et les personnes qui désirent y immigrer. Fiche²

Les carrefours d'intégration : une approche territoriale près des milieux de vie. Fiche

Les Directions régionales de l'immigration et de l'établissement. Signet

Les responsabilités fédérales-provinciales en matière d'immigration et la typologie des personnes se trouvant sur le territoire. Fiche

Les services d'insertion au marché du travail. Dépliant

Pensions étrangères. Affiche laminée

Pensions étrangères. Dépliant²

Pour faciliter votre intégration. Des sessions sur le Québec destinées aux francophones. Fiche

Répertoire des exportateurs

Statistiques sur l'immigration au Québec, 1999. Fiche

Vivre au Québec. Avant votre départ. Fiche²

Vivre au Québec. Coup d'œil sur la géographie, l'histoire et le système politique. Fiche²

Vivre au Québec. L'arrivée et les premiers jours au Québec. Fiche²

Vivre au Québec. L'emploi. Fiche²

Vivre au Québec. La famille et la condition féminine. Fiche²

Vivre au Québec. La santé. Fiche²

Vivre au Québec. Le budget et son administration. Fiche²

Vivre au Québec. Le logement. Fiche²

Vivre au Québec. Le transport, les communications et les loisirs. Fiche²

Vivre au Québec. Les études. Fiche²

Vous venez tourner à Montréal ou ailleurs au Québec. Dépliant²

Relations civiques

Hommage au civisme. Dépliant

Les lauréats des Prix québécois de la citoyenneté. Dépliant

Les minorités visibles au Québec. Recensement 1996. Étude

Prix québécois de la citoyenneté. Brochure

Semaine québécoise de la citoyenneté. Affiche

Semaine québécoise de la citoyenneté. Encart

Signet des partenaires

² Disponible en versions française et anglaise.

³ Disponible en versions française, anglaise, espagnol, arabe, russe et tamoul.

Relations avec les citoyens

Catalogue des Publications du Québec

Outil des communications régionales - Répertoire des médias (Région du Bas-Saint-Laurent)

La Carte aux Cartes - Dépliant aide-mémoire (Région du Bas-Saint-Laurent)

La Carte aux Cartes (Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine)

Accès 1999 - Outil de promotion des services gouvernementaux sur l'île de Montréal (Région de Montréal)²

Feuilles promotionnels avec coupons-réponses (*Fonder une entreprise; Séparation et divorce; Que faire lors d'un décès; Bébé arrive; Pour les 55 ans et plus*) (Région de Montréal)²

Se lancer en affaires. Aide-mémoire (Région de l'Outaouais)

Starting a business. Aide-mémoire (Région de l'Outaouais)

Fil Conducteur / Mai 1999. Bulletin d'information (Région de l'Abitibi-Témiscamingue)

Fil Conducteur / Juin 1999. Bulletin d'information (Région de l'Abitibi-Témiscamingue)

Fil Conducteur / Octobre 1999. Bulletin d'information (Région de l'Abitibi-Témiscamingue)

Fil Conducteur / Décembre 1999. Bulletin d'information (Région de l'Abitibi-Témiscamingue)

Répertoire des médias de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec (Région de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec)

La Carte aux cartes - Dépliant aide-mémoire (Région de la Côte-Nord)

L'Info Services - Bulletin d'information gouvernementale (Région de la Montérégie)

Série de guides synthèses (*Fonder une entreprise; Bébé arrive; Que faire lors d'un décès; Changer d'adresse; Pour les 55 ans et plus; Séparation et divorce*)²

Bulletin *État civil express* (DEC)²

Rapport annuel de 1998 (DEC)

Brochure « *Je me souviens* » (DEC)

² Disponible en versions française et anglaise.

Annexe 8

Liste des adresses des sites Internet sous la responsabilité du ministère

Gouvernement du Québec

- Portail gouvernemental : <http://www.gouv.qc.ca>
 - Cassiopée, l'outil de recherche par mots clés : <http://recherche.gouv.qc.ca>
 - Nomino, l'outil de recherche en texte libre : <http://206.167.88.40/cgi-in/gv/nomiser.exe>
- Bornes multiservices Contact-Québec : <http://www.gouv.qc.ca/bornes>

MRCI

- Site d'accueil du ministère : <http://www.mrci.gouv.qc.ca>

Immigration et Intégration

- L'immigration et l'intégration des immigrants : <http://www.immq.gouv.qc.ca>

Relations civiques

- Forum virtuel : <http://www.mrci.gouv.qc.ca/forum>

Relations avec les citoyens

- Communication-Québec : <http://www.comm-qc.gouv.qc.ca>
- Publications du Québec : <http://www.doc.gouv.qc.ca>
- WebMaestro : <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca>
- Bibliothèque administrative : <http://www.ba.gouv.qc.ca>
- Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec : <http://www.ribg.gouv.qc.ca>
- Programme d'identification visuelle gouvernemental : <http://www.piv.gouv.qc.ca>
- Directeur de l'état civil : <http://www.etatcivil.gouv.qc.ca>

Annexe 9

Tarifs des biens et services

Immigration et Intégration

Certificat de sélection du Québec

• Investisseur	850 \$
• Entrepreneur	700 \$
• Travailleur autonome	700 \$
• Travailleur-parent aidé	300 \$
• Personne à charge	100 \$

Certificat d'acceptation du Québec

• Étudiant, cas médical et travailleur temporaire	100 \$
---	--------

Demande d'engagement d'un garant

• Garant	250 \$
• Personne à charge	100 \$

Attestation d'équivalences pour études à l'étranger	105 \$
---	--------

Relations avec les citoyens

Directeur de l'état civil

Demande de changement de nom de famille, de prénom ou de mention du sexe	125 \$
--	--------

Copie de certificat de changement de nom ou de mention du sexe	10 \$
--	-------

Certificat de naissance, de mariage et de décès	15 \$
---	-------

Délivrance des documents dans un délai de 24 heures	35 \$
---	-------

Copie d'un acte de l'état civil	20 \$
---------------------------------	-------

Certificat d'état civil	25 \$
-------------------------	-------

Attestation relative à un acte de l'état civil	6 \$
--	------

Délivrance en bloc d'attestations sur support informatique : par seconde (minimum 100 \$)	1,75 \$
---	---------

Inscription tardive d'une naissance

• 31 jours à 1 an après la date de l'événement	50 \$
• plus d'un an après la date de l'événement	100 \$

Direction générale de l'information gouvernementale

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

Annexe 10

Liste des bureaux de Communication-Québec

01 Bas-Saint-Laurent

Rimouski

337, rue Moreault
Rez-de-chaussée
Rimouski (Québec)
G5L 1P4
(418) 727-3939

02 Saguenay–Lac-Saint-Jean

Jonquière

3950, boulevard Harvey
Jonquière (Québec)
G7X 8L6
(418) 695-7850

Saint-Félicien

1209, boulevard Sacré-Cœur
Case postale 7
Saint-Félicien (Québec)
G8K 2P8
(418) 679-0433

03 Capitale-Nationale

Québec

Édifice « Les façades de la gare »
400, boulevard Jean-Lesage
Bureau 105
Québec (Québec)
G1K 8W1
(418) 643-1344

04 Mauricie

Trois-Rivières

100, rue Laviolette
Bureau R.C. 26
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9
(819) 371-6121

05 Estrie

Sherbrooke

200, rue Belvédère Nord
Bureau R.C. 02
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A9
(819) 820-3000

06 Montréal

Montréal

Place Dupuis
Bureau R.C. 2 (angle Saint-Hubert)
800, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal (Québec)
H2L 4L8
(514) 873-2111

Accueil et renseignements

Place Dupuis
Bureau R.C. 2 (angle Saint-Hubert)
800, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal (Québec)
H2L 4L8
(514) 864-3721

07 Outaouais

Hull

170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Bureau 120
Hull (Québec)
J8X 4C2
(819) 772-3232

08 Abitibi-Témiscamingue

Rouyn-Noranda

255, avenue Principale
Bureau R.C. 01
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 7G9
(819) 763-3241

Val-d'Or

1212, 8^e Rue
Val-d'Or (Québec)
J9P 3N7
(819) 354-4444

09 Côte-Nord

Sept-Îles

456, avenue Arnaud
Bureau R.C. 01
Sept-Îles (Québec)
G4R 3B1
(418) 964-8000

Baie-Comeau

625, boulevard Laflèche
Bureau 701
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5
(418) 295-4000

11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Gaspé

96, Montée Sandy-Beach
Édifice administratif, 1^{er} étage
Local 1.02 A
Gaspé (Québec)
G4X 2W4
(418) 360-8000

Îles-de-la-Madeleine

224-A, route principale
Case postale 340
Cap-aux-Meules (Québec)
G0B 1B0
(418) 986-3222

12 Chaudière-Appalaches

Saint-Georges

11287, 1^{re} Avenue Est
Saint-Georges (Québec)
G5Y 2C2
(418) 226-3000

Thetford Mines

183, rue Pie-XI
Thetford Mines (Québec)
G6G 3N3
(418) 338-0181

13 Laval

Laval

1796, boulevard des Laurentides
Laval (Québec)
H7M 2P6
(514) 873-5555
(450) 669-3775

14 Lanaudière

Joliette

450, rue Saint-Louis
Bureau R.C. 20
Joliette (Québec)
J6E 2Y8
(450) 752-6800

15 Laurentides

Saint-Antoine

Galleries des Laurentides
500, boulevard des Laurentides
Bureau 1503C
Saint-Antoine (Québec)
J7Z 4M2
(450) 569-3019

16 Montérégie

Longueuil

118, rue Guilbault
Bureau R.C. 101
Longueuil (Québec)
J4H 2T2
(514) 873-8989

Granby

77, rue Principale
Granby (Québec)
J2G 9B3
(450) 776-7100

Saint-Jean-sur-Richelieu

109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2
(450) 346-6879

Salaberry-de-Valleyfield

83, rue Champlain
Salaberry-de-Valleyfield (Québec)
J6T 1W4
(450) 370-3000

Saint-Hyacinthe

600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec)
J2S 5G5
(450) 778-6500

17 Centre-du-Québec

Drummondville

270, rue Lindsay
Bureau R.C. 16
Drummondville (Québec)
J2B 1G3
(819) 475-8777

Numéro sans frais : 1 800 363-1363

ACCÈS PAR TÉLÉSCRIPTEUR SEULEMENT

Les personnes sourdes, muettes ou malentendantes peuvent joindre Communication-Québec en utilisant un téléscripteur : (514) 873-4626 (Montréal et banlieue) 1 800 361-9596 (ailleurs au Québec)

Adresse Internet : <http://www.comm-qc.gouv.qc.ca>

Annexe 11

Liste des bureaux du Directeur de l'état civil

Québec

205, rue Montmagny
Québec (Québec)
G1N 4T2
(418) 643-3900

Montréal

2050, rue de Bleury, 6^e étage
Montréal
H3A 2J5
(514) 864-3900

Autres régions

1 800 567-3900

Adresse Internet

<http://www.etatcivil.gouv.qc.ca>

Annexe 12

Liste des bureaux à l'étranger et des directions régionales - Secteur Immigration et Intégration

1- Liste des bureaux à l'étranger - Secteur Immigration et Intégration

Bruxelles

Service d'immigration du Québec
Délégation générale du Québec
46, avenue des Arts, 7^e étage
1000 Bruxelles
Belgique
Courriel : siq.bruxelles@mri.gouv.qc.ca

Pays desservis

Belgique

Damas

Service d'immigration du Québec
a/s Ambassade du Canada
Autostrade Mezzeh
Boîte postale 3394
Damas
SYRIE

Pays desservis

Afghanistan, Arabie Saoudite, Azerbaïdjan, Bahrein, Bhoutan, Chypre, Égypte, Émirats arabes unis, Inde, Irak, Iran, Jordanie, Koweït, Liban, Maldives, Népal, Oman, Pakistan, Qatar, Soudan, Syrie, Turquie, Sri Lanka, Yémen.

Hong Kong

Service d'immigration du Québec
a/s Bureau du Commissariat du Canada
Exchange Square Tower 1, 13^e étage
8 Connaught Place
Hong Kong
Courriel : quebec.hkong@mrci.gouv.qc.ca

Pays desservis

Australie, Bangladesh, Birmanie, Brunei, Cambodge, Chine, Corée, Fidji, Hong Kong, Indonésie, Japon, Laos, Macao, Malaisie, Micronésie, Nouvelle-Calédonie, Nouvelle-Guinée, Nouvelle-Zélande, Papouasie, Philippines, Polynésie française, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Viêt Nam.

Mexico

Service d'immigration du Québec
Délégation générale du Québec
Avenida Taine 411
Colonia Bosques de Chapultepec
11580 Mexico D.F.
Mexique
Courriel : siq.mexico@mri.gouv.qc.ca

Pays desservis

Antigua, Antilles néerlandaises et autres Antilles non mentionnées ailleurs, Argentine, Barbade, Belize, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Cuba, Dominique, El Salvador, Équateur, Grenade, Guadeloupe, Guatemala, Guyane, Guyane française, Haïti, Honduras, Îles Falkland, Jamaïque, Martinique, Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, Porto Rico, République dominicaine, Saint-Vincent, Sainte-Lucie, Surinam, Trinidad et Tobago, Uruguay, Venezuela.

New York

Service d'immigration du Québec
Délégation générale du Québec
One Rockefeller Plaza
26th Floor
New York, NY 10020
U.S.A.
Courriel : siq.newyork@mri.gouv.qc.ca

Pays desservis

États-Unis (états couverts par les services des visas du Canada à Buffalo, Los Angeles, New York et Seattle).
Autres territoires couverts : Bermudes, Saint-Pierre-et-Miquelon.

Paris

Service d'immigration du Québec
Délégation générale du Québec
87/89, rue de La Boétie
75008 Paris
France
Courriel : siq.paris@mri.gouv.qc.ca

Pays desservis

Açores, Afrique du Sud, Algérie, Andorre, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Canaries, Cap-Vert, Comores, Congo, Côte-d'Ivoire, Danemark, Djibouti, Espagne, Estonie, Éthiopie, Finlande, France, Gabon, Gambie, Ghana, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Groenland, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée-Équatoriale, Île Maurice, Irlande, Islande, Israël, Italie, Kenya, La Réunion, Lesotho, Lettonie, Libéria, Libye, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madagascar, Madère, Malawi, Mali, Malte, Maroc, Mauritanie, Monaco, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Norvège, Ouganda, Pays-Bas, Portugal, Principe, République centrafricaine, Rwanda, Sahara occidental, San Marino, Sao Tome, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Sainte-

Hélène, Suède, Suisse, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Tunisie, Vatican, Zaïre, Zambie, Zimbabwe.

Vienne

Service d'immigration du Québec
a/s Ambassade du Canada
Laurenzerberg 2
A-1010 Vienne
Autriche
Courriel : siqvienne@mrci.gouv.qc.ca

Pays desservis

Albanie, Allemagne, Arménie, Autriche, Belarus, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Géorgie, Hongrie, Kazakhstan, Kirghizistan, Moldavie, Mongolie, Ouzbékistan, Pologne, République tchèque, Roumanie, Russie, Slovaquie, Slovénie, Tadjikistan, Turkmenistan, Ukraine, Yougoslavie.

2- Liste des directions régionales - Secteur Immigration et Intégration⁴

Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

800, boulevard Chomedey
Tour C, bureau 200
Laval (Québec) H7V 3Y4
Tél. : (450) 681-2593
1 800 375-7426
Télec. : (450) 681-2276

Centre de services de francisation de Laval

1005, boulevard Pie-X
Laval (Québec) H7V 3A9
Tél. : (450) 681-4805
Télec. : (450) 681-9003

Direction régionale de la Montérégie

2, boulevard Desaulniers, 3^e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2
Tél. : (450) 466-4461
Télec. : (450) 466-4481

Carrefour d'intégration de la Montérégie

2, boulevard Desaulniers, 3^e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2
Tél. : (450) 466-4461
1 888 287-5819
Télec. : (450) 466-4481
1 888 287-5820

Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec

Édifice Bois-Fontaine
930, chemin Sainte-Foy, RC
Québec (Québec) G1S 2L4
Tél. : (418) 643-1435
1 888 643-1435
Télec. : (418) 646-4985

Carrefour d'intégration de la Capitale-Nationale

Édifice Bois-Fontaine
930, chemin Sainte-Foy, RC
Québec (Québec) G1S 2L4
Tél. : (418) 643-1435
Télec. : (418) 646-0783

Bureau du Saguenay(Lac-Saint-Jean et de la Côte-Nord

3885, boulevard Harvey, bureau 201
Jonquière (Québec) G7X 9B1
Tél. : (418) 695-8144
Télec. : (418) 695-8162

Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec

740, rue Galt Ouest, bureau 400
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
Tél. : (819) 820-3606
Télec. : (819) 820-3213

Centre de services de francisation de Sherbrooke

172, rue Elaine-C.-Poirier
Sherbrooke (Québec) J1H 2C5
Tél. : (819) 820-3600
Télec. : (819) 820-3949

Bureau de Trois-Rivières

100, rue Laviolette
Bureau R.C. 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Tél. : (819) 371-6011
Télec. : (819) 371-6120

Direction régionale de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec

4, rue Taschereau
Bureau 430
Hull (Québec) J8Y 2V5
Tél. : (819) 772-3021
1 888 295-9095
Télec. : (819) 772-3965

Centre de services de francisation de l'Outaouais

15, rue Taschereau
Hull (Québec) J8Y 2V6
Tél. : (819) 772-3375
Télec. : (819) 772-3428

⁴ Ces adresses tiennent compte des changements encourus par la réforme des services d'intégration et de francisation depuis le 31 mars 2000.

Direction régionale de Montréal

800, boulevard de Maisonneuve Est
Bureau 200
Montréal (Québec) H2L 4L8
Tél. : (514) 864-3511
Téléc. : (514) 873-3259

Carrefour d'intégration du Nord

255, boulevard Crémazie Est, 8^e étage
Montréal (Québec) H2M 1L5
Tél. : (514) 864-9816
Téléc. : (514) 864-9775

Carrefour d'intégration du Sud

800, boulevard de Maisonneuve Est
Bureau 200
Montréal (Québec) H2L 4L8
Tél. : (514) 864-9191
Téléc. : (514) 864-3597

Carrefour d'intégration de l'Est

8000, boulevard Langelier
Bureau 602
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2
Tél. : (514) 864-9191
Téléc. : (514) 321-6656

Carrefour d'intégration de l'Ouest

181, boulevard Hymus
Bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4
Tél. : (514) 426-3160
Téléc. : (514) 426-1060

Composition typographique : Mono•Lino inc.

Achevé d'imprimer en avril 2001
sur les presses de l'imprimerie
Laurentide inc. à Loretteville