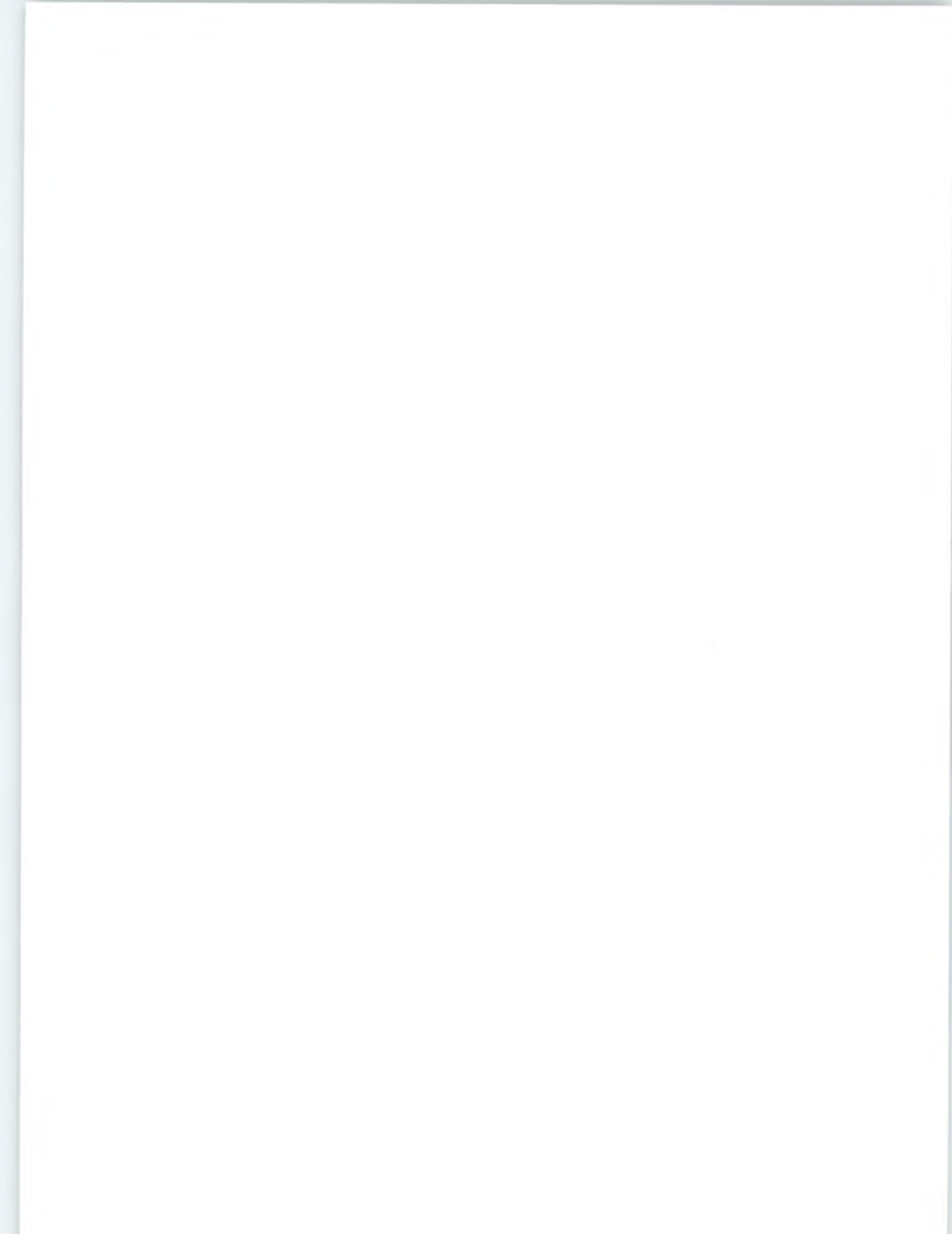




RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003 - 2004

MINISTÈRE DES RELATIONS
AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION





RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2003-2004

Ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration

Le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration a été réalisé par la Direction de la planification stratégique et de la modernisation, en collaboration avec la Direction des affaires publiques et des communications ainsi qu'avec l'ensemble des secteurs et des directions de soutien du ministère.

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

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : (514) 873-8624 poste 20205
Site Internet : www.mrci.gouv.qc.ca

Afin d'alléger le texte, tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Il est à noter que l'appellation des différents ministères est celle qui prévalait au 31 mars 2004.

Dépôt légal – 2004

ISBN 2-550-43292-4

© Gouvernement du Québec – 2004
Tous droits réservés pour tous pays

Le message de la ministre	VI
Le message de la sous-ministre	VII
La déclaration de la direction du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	VIII
Le rapport de validation de la vérification interne et de la sécurité	IX
L'organigramme au 31 mars 2004	X
La synthèse des résultats de la planification stratégique	XII
La synthèse des résultats de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	XVII

PARTIE 1

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

1.1 Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, gestionnaire de l'immigration et de l'intégration des nouveaux arrivants, promoteur des droits et libertés et porte d'accès aux services gouvernementaux	2
1.2 L'année 2003-2004 : la poursuite des efforts	6
1.3 Un contexte à surveiller	8

PARTIE 2

Des résultats concluants par rapport aux engagements du ministère

2.1 Les résultats relatifs à la planification stratégique	15
2.2 Les résultats par rapport aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur	53

PARTIE 3

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

3.1 Les délais d'attente et de traitement des demandes faites par les citoyens	62
3.2 La qualité des services au ministère	72

PARTIE 4

Les ressources au service des citoyens

4.1 Les ressources humaines	76
4.2 Les ressources budgétaires et financières	80
4.3 Les ressources informationnelles	83
4.4 Les ressources matérielles	84

PARTIE 5

Le Secrétariat à la condition féminine

5.1 L'exercice du mandat du Secrétariat	88
5.2 Les réalisations	90
5.3 Les ressources utilisées	102

LES TABLEAUX

Tableau 1	Degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels	33
Tableau 2	Degré de mise en application du plan ministériel d'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance des documents de l'état civil	47
Tableau 3	Degré de réalisation des actions envisagées en vue de soutenir les ministères et les organismes en matière de prestation de services	49
Tableau 4	Effectif autorisé et utilisé au ministère, 2003-2004 et 2002-2003	76
Tableau 5	Effectif autorisé et utilisé au ministère par secteurs d'activité en 2003-2004	77
Tableau 6	Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le sexe en 2003-2004	77
Tableau 7	Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et les groupes d'âge en 2003-2004	78
Tableau 8	Dépenses du ministère, 2003-2004 et 2002-2003	80
Tableau 9	Investissements du ministère, 2003-2004 et 2002-2003	81
Tableau 10	Fonds spéciaux du ministère, 2003-2004 et 2002-2003	82
Tableau 11	Crédit au net du ministère, 2003-2004 et 2002-2003	83
Tableau 12	Répartition des demandes traitées au Secrétariat en 2003-2004	95
Tableau 13	Documents en lien avec la mission du Secrétariat à la condition féminine dans le Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques pour 2003-2004	100
Tableau 14	Effectif autorisé du Secrétariat à la condition féminine, 2003-2004	102
Tableau 15	Statistiques sur la fréquentation, 1 ^{er} avril 2003 au 31 mars 2004	103
Tableau 16	Budget de dépenses du Secrétariat à la condition féminine, 2003-2004 et 2002-2003	104

LES ANNEXES

Annexe I	Les lois dont l'application relève de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004	106
Annexe II	Les lois et les règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004	107
Annexe III	Les organismes relevant de la ministre	108
Annexe IV	Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration	110
Annexe V	Les caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1999 à 2003	111
Annexe VI	Les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2004	112
Annexe VII	L'application du <i>Programme d'accès à l'égalité en emploi</i>	113
Annexe VIII	Les valeurs du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	115
Annexe IX	Les points de services du ministère	117
Annexe X	Le programme <i>À égalité pour décider</i> – Liste des organismes dont les projets ont été subventionnés, 2003-2004	120

LES GRAPHIQUES

Graphique 1	Volume total d'admissions des immigrants depuis 1998, cible 2003	16
Graphique 2	Nombre et proportion d'admissions des immigrants selon la catégorie d'immigration, années 2002 et 2003	17
Graphique 3	Nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger et nombre de réfugiés reconnus sur place, années 2002 et 2003, cible 2003	19
Graphique 4	Nombre d'immigrants connaissant le français lors de leur admission au Québec depuis 1998, cible 2003	20
Graphique 5	Nombre d'immigrants issus de la sélection québécoise, évolution depuis 1998, cible 2003	21
Graphique 6	Nombre d'immigrants admis depuis 1998 et établis à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal l'année suivant leur admission, cibles 2003 et 2004	23
Graphique 7	Nombre d'immigrants admis depuis 1998 et établis dans la région de la Capitale-Nationale l'année suivant leur admission, cibles 2003 et 2004	25
Graphique 8	Taux de présence des immigrants au Québec, résultats depuis 1999, cibles 2003 et 2004	27
Graphique 9	Taux de présence des immigrants au Québec, résultats de 2002 et de 2003, selon la catégorie d'immigration	28
Graphique 10	Répartition de la clientèle dans les milieux de formation, Direction générale de la région métropolitaine	31
Graphique 11	Répartition de la clientèle dans les milieux de formation, directions régionales hors de Montréal	31

Le message de la ministre

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

Monsieur le Président,

Conformément aux obligations qui me sont faites en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c.A-6.01), j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2004.

Ce document rend compte des résultats stratégiques du ministère et contient de nombreux renseignements publics qui découlent de sa mission. Je tiens à souligner que les résultats atteints témoignent de l'excellente collaboration et du dévouement de l'ensemble du personnel du ministère.

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

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



Michelle Courchesne

Québec, octobre 2004

Le message de la sous-ministre

Madame Michelle Courchesne
Ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

Je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année 2003-2004. Ce rapport annuel rend compte de la performance du ministère dans l'atteinte des objectifs de sa planification stratégique 2001-2004 et dans le respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*.

Le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* contient une déclaration attestant la fiabilité des données.

Recevez, Madame la Ministre, l'assurance de mon entière collaboration, de celle de mes collègues sous-ministres associés et adjoints ainsi que du dévouement et de l'appui constant du personnel du ministère.

La sous-ministre,

A handwritten signature in cursive script, reading 'Raymonde Saint-Germain'.

Raymonde Saint-Germain

Montréal, octobre 2004

**La déclaration de la direction du ministère
des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
attestant la fiabilité des données et
des contrôles afférents**

Les résultats et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et des membres de la direction du ministère au 31 mars 2004. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité des données et des explications qui y sont présentées.

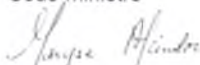
Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à s'assurer de la réalisation des objectifs fixés à la planification stratégique 2001-2004 et des objectifs associés aux choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004*. La Direction de la vérification interne et de la sécurité a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre avis, les résultats des indicateurs et les explications qui s'y rattachent contenus dans le présent rapport sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

Les membres de la direction,



Raymonde Saint-Germain
Sous-ministre



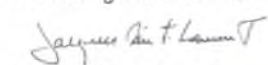
Maryse Alcindor
Sous-ministre adjointe à l'Immigration



Michèle Audette
Sous-ministre associée au Secrétariat à la condition féminine



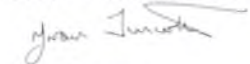
Jean-Pierre Maillé
Directeur général de l'administration



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



Guy Turcotte
Sous-ministre associé à l'Identité, à l'Accès et à la Prestation de services



Yvan Turcotte
Sous-ministre adjoint à la Planification, à l'Intégration et à la Régionalisation

Montréal, octobre 2004

Le rapport de validation de la vérification interne et de la sécurité

Madame Raymonde Saint-Germain
Sous-ministre
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
Édifice Gérald-Godin, 4^e étage
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, à l'exception des données antérieures à 2003-2004 pour la partie 3 et des données antérieures à 2001-2002 présentées à des fins comparatives. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

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

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

Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La Direction de la vérification interne et de la sécurité,



Younes Mihoubi
Directeur

Montréal, octobre 2004

L'organigramme au 31 mars 2004



ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2001-2002	RÉSULTATS 2002-2003	CIBLES 2003-2004	RÉSULTATS 2003-2004
ORIENTATION 1 AUGMENTER LES VOLUMES D'ADMISSIONS EN FONCTION DES BESOINS ET DES OBJECTIFS DU QUÉBEC ET HAUSER L'IMMIGRATION FRANCOPHONE, TOUT EN MAINTENANT LES EXIGENCES SOCIO- ÉCONOMIQUES ¹	Objectif 1.1 Atteindre les volumes totaux d'admissions adoptés pour la période 2001-2003 et inscrits à la planification triennale de l'immigration 2001-2003				
	▪ Volume total d'admissions des immigrants	37 537	37 629	Entre 40 100 et 43 700	39 512
	▪ Volume total de sélection des immigrants dans les catégories soumises à la sélection du Québec	33 000	36 226	Entre 34 700 et 40 000	40 362
	Objectif 1.2 Maintenir à 2 000 admissions par année le nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger et, le cas échéant, accroître ce volume de façon à maintenir à 7 600 admissions par année le niveau total de l'immigration humanitaire accueillie au Québec pendant la période 2001-2003				
	▪ Volume de réfugiés sélectionnés à l'étranger et admis au Québec	2 149 ²	1 855 ³	2 300	2 392
	▪ Volume total d'admissions découlant de l'immigration humanitaire	6 933	6 424	7 900	6 171
	Objectif 1.3 Augmenter le nombre et la proportion d'immigrants connaissant le français à leur arrivée au Québec, pour atteindre entre 19 400 (48 % du mouvement total) et 21 600 (49 %) en 2003				
	▪ Nombre et proportion d'immigrants connaissant le français lors de leur admission	17 636 (47,0 %)	18 477 (49,1 %)	Entre 19 400 (48 %) et 21 600 (49 %)	20 097 (50,9 %)
	Objectif 1.4 D'ici à décembre 2003, accroître le nombre et la proportion des admissions découlant de la sélection québécoise pour atteindre entre 25 900 admissions (65 %) et 29 400 (67 %)				
	▪ Nombre et proportion des immigrants découlant de la sélection québécoise	24 276 (64,7 %)	25 121 (66,8 %)	Entre 25 900 (65 %) et 29 400 (67 %)	26 453 (66,9 %)
ORIENTATION 2 INTENSIFIER LES EFFORTS D'ÉTABLISSEMENT DES IMMIGRANTS EN RÉGION	Objectif 2.1 Faire passer de 13 % (12 000 entre 1998 et 2000), à 25 % (28 000 de 2001 à 2003), la proportion et le nombre d'immigrants admis qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal				
	▪ Nombre et proportion d'immigrants admis en 2002 et établis à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal en janvier 2004	4 169 (16,0 %)	5 024 (16,3 %)	Entre 8 528 et 9 293 (22,5 %)	4 644 (14,9 %)

¹ Les cibles et les résultats 2003-2004 de l'orientation 1 portent sur l'année civile 2003. Les résultats 2002-2003 ont trait à l'année civile 2002. Les données de 2003 sont préliminaires. Par ailleurs, de légères variations entre les résultats de l'année 2002 et ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* peuvent être observées, du fait que les données de 2002 étaient préliminaires au moment de l'édition du *Rapport annuel de gestion 2002-2003*.

² Exclusion des 222 Kosovars admis en 2001.

³ Exclusion des 20 Kosovars admis en 2002.

ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2001-2002	RÉSULTATS 2002-2003	CIBLES 2003-2004	RÉSULTATS 2003-2004
	Objectif 2.2 Faire de la région de la Capitale-Nationale le deuxième pôle d'attraction des immigrants, en faisant passer son niveau annuel d'immigration de moins de 2 000 en l'an 2000 à plus de 4 000 en 2003				
	Nombre d'immigrants admis en 2002 et établis dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2004	1 055	1 439	Entre 3 330 et 3 636	1 156
ORIENTATION 3 SOUTENIR ACTIVEMENT L'INTÉGRATION SOCIO-ÉCONOMIQUE, LINGUISTIQUE ET CULTURELLE DES NOUVEAUX ARRIVANTS	Objectif 3.1 D'ici à 2004, porter à 82 % le taux de présence des immigrants au Québec				
	Taux de présence des immigrants admis au Québec	80,5 %	82,3 %	81 %	83,1 %
	Objectif 3.2 D'ici à 2004, faire passer de 60 % à 75 % la part de la clientèle potentielle rejointe par les divers services de francisation disponibles au Québec	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
	Objectif 3.3 Déployer, en tenant compte du profil de clientèle propre à chaque région, les services de francisation à temps plein dans les milieux collégial et universitaire, dans les organismes communautaires accrédités et mandatés et dans les carrefours d'intégration, en fonction de cibles différentes pour la Direction générale de la région métropolitaine et pour les directions régionales du MRCI				
	Proportion des services de francisation à temps plein offerts dans chacun des milieux prévus				
	Direction générale de la région métropolitaine				
	Milieux collégial et universitaire	60,0 %	59,9 %	55 %	59,0 %
	Organismes communautaires	8,0 %	7,8 %	10 % à 15 %	8,5 %
	Carrefours d'intégration	32,0 %	29,9 %	30 % à 35 %	30,1 %
	Commissions scolaires	—	2,4 %	—	2,4 %
	Autres régions				
	Milieux collégial et universitaire	37,4 %	44,2 %	33 %	51,0 %
	Organismes communautaires	2,5 %	2,2 %	9 %	2,1 %
	Carrefours d'intégration	45,5 %	36,1 %	30 % à 35 %	34,1 %
	Commissions scolaires	14,6 %	17,5 %	23 % à 28 %	12,8 %
ORIENTATION 4 RÉDUIRE LES OBSTACLES FREINANT LA CONTRIBUTION DES IMMIGRANTS AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC	Objectif 4.1 Élaborer des mesures efficaces visant à faciliter l'accès des immigrants aux professions et métiers régis				
	Degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels			Actions structurantes poursuivies ou amorcées dans chacun des trois axes	Voir détails au tableau 1 (Actions réalisées ou en cours de réalisation)

ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2001-2002	RÉSULTATS 2002-2003	CIBLES 2003-2004	RÉSULTATS 2003-2004
ORIENTATION 5 PROMOUVOIR LA COMPRÉHENSION ET L'EXERCICE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DE TOUS LES CITOYENS SANS DISCRIMINATION	Objectif 5.1 Accroître la portée des activités en matière de promotion des droits démocratiques				
	▪ Nombre de participants aux activités du ministère en matière de droits démocratiques				
	<i>Semaine québécoise de la citoyenneté / Semaine québécoise des rencontres interculturelles</i>	7 800	6 923	Maintien du nombre de participants	16 617
	<i>Programme de soutien à la participation civique</i>	75 243	335 403	Maintien du nombre de participants	35 971 ⁴
	▪ Taux de notoriété des activités				
	<i>Hommage au civisme</i>	55,0 %	76,0 %	76,0 %	76,0 % ⁵
	<i>Semaine québécoise des rencontres interculturelles</i>	n. d.	17,0 %	17,0 %	15,0 % ⁵
ORIENTATION 6 FACILITER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS TOUT EN ASSURANT LA CONFIDENTIALITÉ ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Objectif 6.1 Soutenir les ministères et les organismes désignés dans l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels				
	▪ Degré de réalisation des actions envisagées			100 %	100,0 %
	Objectif 6.2 Mettre en œuvre les priorités du plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels				
	▪ Degré de connaissance du personnel du ministère concernant le cadre général en matière de protection des renseignements personnels	s. o.	71,0 %	Accroître le degré de connaissance du personnel	79,4 % ⁶
ORIENTATION 7 DIFFUSER UNE INFORMATION GOUVERNEMENTALE DE QUALITÉ, STRUCTURÉE ET ACCESSIBLE SELON LE MODE DE COMMUNICATION AU CHOIX DU CITOYEN	Objectif 7.1 Faire en sorte que les ministères et organismes appliquent des normes gouvernementales en matière d'information et de communication, notamment en offrant le soutien requis				
	▪ Proportion de ministères et d'organismes appliquant les normes gouvernementales en matière d'identification visuelle, de placement média, de publicité, de commandites, de salons et d'expositions et de diffusion de l'information gouvernementale dans Internet				
	Identification visuelle	n. d.	n. d.	100 %	n. d.
	Diffusion de l'information gouvernementale dans Internet	s. o.	n. d.	100 %	n. d.
	Placement média ⁷	82,3 %	92,3 %	100 %	95,8 %
	Commandites d'activités ⁷	81,0 %	96,6 %	100 %	92,3 %
	Participation à des salons et à des expositions ⁷	95,1 %	100,0 %	100 %	100,0 %

⁴ Donnée préliminaire relative à 80 projets sur 142.

⁵ Le sondage omnibus permettant de mesurer la notoriété de l'*Hommage au civisme* et de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* a été réalisé auprès de 986 personnes du 5 au 17 décembre 2003. La marge d'erreur est de $\pm 3,1$ %, 19 fois sur 20.

⁶ Étude réalisée du 10 au 30 mars 2004 à l'aide d'un questionnaire électronique disponible dans l'intranet ministériel et d'un questionnaire papier distribué à certains employés n'ayant pas accès à l'intranet. Le taux de réponse s'élève à 45 % des employés du ministère. Dans cette analyse, un participant ayant répondu correctement à 60 % ou plus des questions mesurant la connaissance est considéré avoir une bonne connaissance de la loi.

⁷ Cette partie de l'indicateur permet de mesurer la proportion de ministères et d'organismes, assujettis au *Cadre de la gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions*, qui ont utilisé les services de coordination du ministère.

ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2001-2002	RÉSULTATS 2002-2003	CIBLES 2003-2004	RÉSULTATS 2003-2004
	Objectif 7.2 Faire en sorte que l'information gouvernementale soit accessible et adaptée aux particularités régionales				
	Proportion des appels qui ont obtenu une réponse en moins de 90 secondes	s. o.	80,0 %	100 %	n. d. [®]
	Proportion des appels rejetés faute de lignes libres	s. o.	18,4 %	5 %	n. d.
	Nombre de visites dans le portail national	s. o.	s. o.	5 600 000	6 029 170
	Nombre de visites dans les portails régionaux	s. o.	s. o.	850 000 (cible globale)	949 237
	Nombre de guichets électroniques mis en fonction	s. o.	31	10	Mise en fonction en mai 2004
ORIENTATION 8 SIMPLIFIER LES DÉMARCHES DU CITOYEN AUPRÈS DE L'ÉTAT, EN PARTENARIAT AVEC LES MINISTÈRES ET ORGANISMES, DANS LE RESPECT DE LA SÉCURITÉ ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Objectif 8.1 Rendre disponible le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) selon le mode d'accès au choix du citoyen				
	SQCA accessible selon le mode d'accès au choix du citoyen	s. o.	Reporté	Accès par Internet et dans les 25 bureaux de Communication-Québec	Mise en ligne en mai 2004 et lancement officiel le 1 ^{er} juin 2004
	Objectif 8.2 Améliorer les pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil				
	Degré de mise en application du plan ministériel	30,0 % (cible atteinte)	70,0 % (cible atteinte)	100 %	Voir détails au tableau 2 (cible atteinte)
ORIENTATION 9 FOURNIR AUX MINISTÈRES ET ORGANISMES UNE EXPERTISE QUANT À LA CONNAISSANCE DES BESOINS DES CITOYENS EN MATIÈRE DE PRESTATION DES SERVICES D'INFORMATION	Objectif 9.1 D'ici à mars 2004, en partenariat avec les principaux agents de la modernisation de l'État, accroître l'expertise à portée gouvernementale sur les besoins et le degré de satisfaction des citoyens à l'endroit des services d'information sous diverses formes et de la prestation de services				
	Degré de réalisation des actions envisagées	s. o.	s. o.	100 %	Voir détails au tableau 3 (cible atteinte)

[®] De juin 2003 à mars 2004, 96,5 % des appels ont obtenu une réponse en moins de 90 secondes (donnée approximative).

ORIENTATIONS	OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2001-2002	RÉSULTATS 2002-2003	CIBLES 2003-2004	RÉSULTATS 2003-2004
ORIENTATION 10 ADAPTER LA STRUCTURE ET LES MODALITÉS DE LIVRAISON DES PRODUITS ET SERVICES AFIN DE RÉPONDRE ADÉQUATEMENT AUX BESOINS RECONNUS DE SES CLIENTÈLES, TOUT EN AYANT RECOURS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION POUR PERMETTRE UN ACCÈS DIRECT AUX CITOYENS	Objectif 10.1 D'ici à mars 2004, élaborer et mettre en place des mécanismes continus d'évaluation et de validation des besoins et de la satisfaction des clientèles touchant l'ensemble des services, en portant une attention particulière à la qualité, la simplicité, l'efficacité et l'accessibilité des services afin d'actualiser la <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i> - Disponibilité des mécanismes d'évaluation et de validation à la date prévue <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i> actualisée	s. o.	s. o.	100 %	Contribution à l'élaboration de l' <i>Outil québécois de mesure</i> (voir orientation 9)
		s. o.	s. o.	Déclaration de services actualisée	Reporté
	Objectif 10.2 D'ici à mars 2002, rendre accessibles tous les programmes du ministère par Internet et progressivement, d'ici à mars 2004, faire en sorte que les formulaires les plus utilisés puissent être saisis et transmis en mode électronique (incorporant une signature électronique) - Proportion des formulaires disponibles électroniquement - Proportion des formulaires pouvant être saisis à l'écran - Proportion des formulaires pouvant être acheminés par voie électronique	38,3 %	36,9 %	100 % des formulaires visés	69,4 %
		27,8 %	20,8 %	100 % des formulaires visés	14,7 %
		25,0 %	35,7 %	100 % des formulaires visés	57,1 %
ORIENTATION 11 DÉPLOYER UNE STRUCTURE ET UN NOUVEAU CADRE DE GESTION PRENANT EN COMPTE UNE RESPONSABILISATION, UNE IMPUTABILITÉ ET UNE REDDITION ACCRUES À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION MINISTÉRIELLE	Objectif 11.1 D'ici à mars 2004, développer un ensemble complet d'indicateurs de résultats de même qu'un tableau de bord permettant le suivi des objectifs stratégiques Mise en place des indicateurs de résultats et diffusion du tableau de bord à la date prévue	1 fois	2 fois	Tableau de bord diffusé trois fois l'an	2 fois

SERVICES	ENGAGEMENTS ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2003-2004 (CIBLE 100 %)
LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS		
RENSEIGNEMENTS PAR TÉLÉPHONE	Le temps d'attente ne dépasse pas 90 secondes à Communication-Québec et à l'État civil et 2 minutes au service de renseignements sur l'immigration et l'intégration des immigrants - Proportion des demandes de renseignements par téléphone traitées dans les délais prévus - Bureaux au Québec - Communication-Québec (90 s) n. d.⁹ - Directeur de l'état civil (90 s) 50,7 % - Immigration et intégration – Montréal (2 min) 93,0 % - Immigration et intégration – Régions (2 min) n. d.	
RENSEIGNEMENTS PAR COURRIER ET PAR COURRIEL	Nous vous répondrons ou vous adresserons un accusé de réception précisant le délai de réponse, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande à l'un de nos bureaux du Québec, et dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande à l'un de nos bureaux à l'étranger - Proportion des demandes de renseignements par courriel traitées dans les délais prévus - Bureaux au Québec (10 jours) - Directeur de l'état civil 100,0 % - Immigration et intégration (Montréal) 95,0 %¹⁰ - Immigration et intégration (Régions) n. d. - Bureaux à l'étranger (30 jours) n. d. - Proportion des demandes de renseignements par courrier traitées dans les délais prévus - Bureaux au Québec (10 jours) - Communication-Québec n. d. - Immigration et intégration (Montréal) n. d. - Immigration et intégration (Régions) n. d. - Bureaux à l'étranger (30 jours) n. d.	
L'IMMIGRATION ET L'INTÉGRATION		
PARRAINAGE FAMILIAL ET DELIVRANCE DU CERTIFICAT DE SÉLECTION	Parrainage familial et délivrance du certificat de sélection : 20 jours ouvrables (sans évaluation financière); 40 jours ouvrables (avec évaluation financière) - Proportion des décisions ayant trait au parrainage familial prises dans les délais prévus - Sans évaluation financière (20 jours) 82,5 % - Avec évaluation financière (40 jours) 60,9 %	
PARRAINAGE COLLECTIF DE RÉFUGIÉS	Parrainage collectif de réfugiés : 5 jours ouvrables (avec entente-cadre); 10 jours ouvrables (sans entente-cadre) - Proportion des décisions concernant le parrainage collectif de réfugiés prises dans les délais prévus - Avec entente-cadre (5 jours) 93,0 % - Sans entente-cadre (10 jours) 82,5 %	
SÉLECTION D'UN RÉFUGIÉ VISÉ PAR UN PARRAINAGE COLLECTIF	Sélection d'un réfugié visé par un parrainage collectif : 6 mois Proportion des CSQ ayant trait au parrainage collectif délivrés dans le délai prévu n. d.	
VALIDATION D'UNE OFFRE D'EMPLOI	Validation d'une offre d'emploi : 5 jours ouvrables (offre d'emploi temporaire); 10 jours ouvrables (offre d'emploi assuré) - Proportion des offres d'emplois validées dans les délais prévus - Offre d'emploi temporaire (5 jours) 84,8 % - Offre d'emploi assuré (10 jours) n. d.	

⁹ De juin 2003 à mars 2004, 96,5 % des demandes ont été traitées dans le délai prévu de 90 secondes (donnée approximative).

¹⁰ Donnée approximative.

La synthèse des résultats de
la *Déclaration de services*
aux citoyennes et citoyens

SERVICES	ENGAGEMENTS ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2003-2004 (CIBLE 100 %)
SÉLECTION D'UN CANDIDAT VISÉ PAR UNE OFFRE D'EMPLOI ASSURÉ	Sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré : 3 mois Proportion des CSQ délivrés dans le délai prévu pour les candidats visés par une offre d'emploi assuré	43,1 %
ACCUEIL EN AÉROPORT	Accueil en aéroport : accès immédiat	Accès immédiat
PREMIÈRE ENTREVUE D'AIDE À L'ÉTABLISSEMENT	Première entrevue d'aide à l'établissement : 5 jours ouvrables Proportion des nouveaux arrivants ayant obtenu une première rencontre d'aide à l'établissement dans le délai prévu	n. d. ¹¹
RÉFÉRENCE À UN SERVICE MINISTÉRIEL	Référence à un service ministériel : 10 jours ouvrables Proportion des nouveaux arrivants ayant eu accès à un des services d'intégration du ministère dans le délai prévu	n. d.
FRANCSISATION	Françsisation : 1 à 3 mois après l'inscription selon la formule d'apprentissage Proportion des nouveaux étudiants ayant entrepris un cours de français à temps plein dans les délais prévus	81,4 %
ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC	Délivrance d'une <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> : 45 jours ouvrables Proportion des demandes d'<i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> (auparavant les avis standard d'équivalence d'études) traitées dans le délai prévu	90,0 % ¹²
L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE		
RÉPONSE À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉE AU PORTAIL D'ACCUEIL INTERNET	Réponse à une demande de renseignements adressée au portail d'accueil Internet : 1 jour ouvrable ou moins ou envoi d'un accusé de réception précisant le délai de traitement Proportion de demandes de renseignements adressées aux portails d'accueil Internet ayant reçu une réponse dans le délai prévu	n. d.
LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC		
RÉPONSE À UNE COMMANDE DE PUBLICATION	Réponse à une commande de publication : 1 jour ouvrable ou moins Proportion des commandes de publications prises en charge dans le délai prévu	n. d.
LE DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL		
INSCRIPTION AU REGISTRE DE L'ÉTAT CIVIL	Inscription au registre de l'état civil : 5 jours ouvrables (décès), 15 jours ouvrables (mariage et union civile); 20 jours ouvrables (naissance) - Proportion des inscriptions au registre de l'état civil effectuées dans les délais prévus - Inscription d'un décès (5 jours) 74,0 % - Inscription d'un mariage (15 jours) 98,0 % - Inscription d'une union civile (15 jours) n. d. - Inscription d'une naissance (20 jours) 99,8 %	
DÉLIVRANCE DES CERTIFICATS	Délivrance des certificats : 12 jours ouvrables - Proportion des certificats et des copies d'actes délivrés dans les délais prévus - Naissance 98,2 % - Mariage 96,4 % - Union civile n. d. - Décès 96,6 %	
DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT EN URGENCE	Délivrance d'un certificat en urgence : 3 jours ouvrables (tarification supplémentaire) Proportion des demandes urgentes de certificats délivrés dans le délai prévu	98,6 %

¹¹ De janvier à mars 2004, 94,9 % des 3 839 nouveaux arrivants ont obtenu un rendez-vous à l'intérieur du délai prévu de 5 jours.

¹² Donnée approximative.

SERVICES	ENGAGEMENTS ET INDICATEURS	RÉSULTATS 2003-2004 (CIBLE 100 %)
TRAITEMENT DES REQUÊTES DE CHANGEMENT DE NOM OU DE MENTION DU SEXE	Traitement des requêtes de changement de nom ou de mention du sexe : 120 jours ouvrables - Proportion des demandes de changement de nom ou de mention du sexe traitées dans le délai prévu - Changement de nom ou de mention du sexe	n. d.
LE BUREAU DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ		
TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ DE NATURE GÉNÉRALE	Plainte de nature générale : 5 jours ouvrables Proportion de plaintes de nature générale traitées dans le délai prévu	91,0 % ¹³
CONTESTATION D'UNE DÉCISION	Contestation d'une décision : 25 jours ouvrables Proportion des contestations d'une décision traitées dans le délai prévu	88,9 %

¹³ Un total de 20 plaintes traitées directement par les unités administratives responsables s'ajoute aux plaintes recevables. Le délai de traitement ne tient pas compte de ces plaintes.

PARTIE 1

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

1.1 Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, gestionnaire de l'immigration et de l'intégration des nouveaux arrivants, promoteur des droits et libertés et porte d'accès aux services gouvernementaux	2
▪ Une mission au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques	2
▪ Des services qui répondent aux besoins des citoyens et de la société québécoise	4
▪ L'action du ministère : un travail en partenariat	5
1.2 L'année 2003-2004 : la poursuite des efforts	6
1.3 Un contexte à surveiller	8

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

UNE MISSION AU CŒUR DES ENJEUX DÉMOGRAPHIQUES, ÉCONOMIQUES, CULTURELS ET CIVIQUES

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

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration¹ recrute et sélectionne des immigrants et favorise l'intégration harmonieuse des nouveaux arrivants. Il fait la promotion de l'ouverture à la diversité et soutient l'exercice des droits démocratiques. Par l'édition et la diffusion d'une information gouvernementale de qualité et par la gestion de l'état civil, il contribue à la simplification et à la qualité des relations entre les citoyens et l'État et assure l'intégrité de l'identité des citoyens. Le ministère a un mandat de coordination gouvernementale en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. C'est donc au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques que se situe son action.

Plus précisément, le ministère :

- Recrute, sélectionne et informe les candidats à l'immigration temporaire et permanente;
- Reçoit et assure le suivi des engagements de parrainage souscrits par des résidents québécois en faveur de membres de leur famille immédiate désirant immigrer au Québec;
- Soutient les partenaires dans la détermination ou la révision de l'admissibilité des demandeurs d'asile et des personnes en voie d'obtenir la résidence permanente;
- Offre des services d'intégration et de francisation qui permettent à la personne immigrante de trouver sa place, notamment dans les réseaux francophones de la société québécoise, de remplir ses obligations civiques et de contribuer au développement de son milieu;
- Favorise l'attraction et l'établissement durable des immigrants dans les régions hors du Grand Montréal, notamment dans celle de la Capitale-Nationale, de façon à ce que tout le Québec profite de l'apport de l'immigration;
- Travaille en partenariat, avec les ordres professionnels en particulier, pour réduire les obstacles à l'insertion au marché du travail;
- Fait la promotion et favorise la compréhension de même que le respect des droits et des libertés de la personne et de la représentation équitable de la diversité dans toutes les sphères de la société;
- Soutient des actions visant l'élimination du racisme et de la discrimination et contribue ainsi à la pleine participation de l'ensemble des citoyens;

¹ Les lois dont l'application relève de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004 ainsi que les lois et les règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004 sont énumérés respectivement aux annexes I et II.

- Fournit, à titre de diffuseur et d'éditeur officiel, une information gouvernementale qui tient compte des besoins des citoyens selon le mode d'accès de leur choix (par téléphone, en personne et par courrier électronique ou traditionnel);
- Contribue à rendre l'information gouvernementale plus accessible en élaborant des normes et des politiques qui en assurent la cohérence, en coordonnant des activités et en fournissant aux ministères et aux organismes de l'aide-conseil en communication ainsi qu'en information documentaire;
- Concourt au renouvellement des services publics de première ligne, notamment par la simplification des démarches pour les citoyens;
- Contribue à assurer l'intégrité de l'identité des citoyens et des actes inscrits au registre de l'état civil et délivre les documents produits par le Directeur de l'état civil;
- Soutient les ministères et les organismes dans l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);
- Assure la coordination du *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens* ainsi que l'expertise et la veille stratégique dans ce domaine.

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

DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES CITOYENS ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Les principaux services du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

L'immigration²

- La promotion, à l'étranger, du Québec comme terre d'immigration démocratique et prospère;
- L'information sur les différents programmes d'immigration permanente et temporaire;
- Le traitement des demandes d'immigration et de parrainage;
- La validation des offres d'emploi temporaire ou assuré;
- La délivrance des certificats de situation statutaire pour les demandeurs d'asile et le suivi des décisions relatives aux demandeurs d'asile;
- Le soutien et le conseil aux candidats sélectionnés, notamment pour l'accès aux professions et aux métiers régis;
- Le soutien et le conseil aux ministères et organismes sur les statuts des ressortissants étrangers présents au Québec.

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

- L'accueil, l'information, le soutien et la référence aux partenaires pour l'établissement des nouveaux arrivants dans leur milieu de vie;
- Des cérémonies de bienvenue à l'intention des nouveaux arrivants à Montréal et en région;
- Les cours de français selon différentes formules : formation à temps plein ou à temps partiel dans les carrefours d'intégration, dans les établissements d'enseignement, en milieu communautaire et en milieu de travail;
- L'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec (trousse d'information, conseils, etc.);
- Le Service d'information sur les professions réglementées, un projet pilote mis en place pour soutenir les candidats dans leurs démarches visant l'admission à un ordre professionnel;
- La promotion et l'accompagnement pour l'établissement en région, notamment par l'information aux immigrants et aux intervenants régionaux et le soutien à l'insertion professionnelle;
- Les avis et l'information aux institutions québécoises en matière d'immigration et d'intégration.

La promotion de relations civiques et interculturelles harmonieuses

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

L'information aux citoyens et la communication gouvernementale

- Le renseignement sur les services, les politiques et les programmes gouvernementaux, par l'entremise du réseau de Communication-Québec, du portail du gouvernement du Québec et des différents portails régionaux;
- L'édition et la diffusion de publications officielles et ministérielles par les Publications du Québec;
- La coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence;
- La définition de normes en matière de communication gouvernementale (identification visuelle, diffusion de l'information gouvernementale dans Internet, placement média, commandites d'activités et participation à des salons et expositions) et le soutien aux ministères et aux organismes dans leur application;
- L'expertise conseil auprès des ministères et des organismes relativement à la modernisation de la fonction publique, particulièrement en ce qui concerne la qualité des services.

L'état civil

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

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

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

L'égalité entre les femmes et les hommes

- La coordination des interventions des ministères et des organismes en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes;
- Le soutien destiné à augmenter le nombre de femmes dans les postes de direction des instances locales et régionales.

² En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Une version schématisée de ce partage des responsabilités se trouve à l'annexe IV.

L'ACTION DU MINISTÈRE : UN TRAVAIL EN PARTENARIAT

Le ministère accomplit sa mission en s'associant à de nombreux partenaires selon les domaines d'intervention

L'immigration

- Le ministère des Relations internationales pour ses activités à l'étranger;
- Des groupes de citoyens et des organismes non gouvernementaux pour le parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse;
- Investissement Québec dans la mise en œuvre du programme québécois des immigrants investisseurs en valeurs mobilières;
- Plusieurs ministères et organismes (ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation, ministère de la Justice, ministère de la Sécurité publique, Régie de l'assurance maladie du Québec, établissements d'enseignement) sur les questions relatives au suivi des engagements de parrainage, à l'adoption internationale, au mouvement des demandeurs d'asile, aux travailleurs temporaires, aux étudiants étrangers et aux cas médicaux.

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

- Les établissements d'enseignement, les CLSC, le réseau des centres locaux d'emploi, des institutions et des organismes communautaires, en particulier ceux au service des immigrants ainsi que les villes et les municipalités, notamment la Ville de Montréal, en matière d'intégration des immigrants;
- Le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, plusieurs conseils régionaux de développement, les villes centres, particulièrement la Ville de Québec pour la région de la Capitale-Nationale, les institutions régionales et les acteurs du secteur privé pour soutenir l'établissement des immigrants dans les régions autres que la région métropolitaine;
- Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, notamment Emploi-Québec, ainsi que d'autres ministères et organismes (ministère de l'Éducation, établissements d'enseignement, Office des professions du Québec, ordres professionnels, associations de métiers régis, Conseil interprofessionnel du Québec, Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes, ministère de la Santé et des Services sociaux) en vue de favoriser la reconnaissance des qualifications professionnelles des personnes immigrantes;
- Les employeurs, pour leurs besoins de travailleurs temporaires;
- Les employeurs et les syndicats dans le domaine de la francisation en milieu de travail.

La promotion de relations civiques et interculturelles harmonieuses

- Des ministères et des organismes gouvernementaux, des syndicats, des employeurs et des associations patronales, des corps policiers ainsi que des organismes communautaires, dans le domaine des relations civiques et interculturelles.

L'information aux citoyens et la communication gouvernementale

- Tous les ministères et tous les organismes en matière d'information gouvernementale et de modernisation des services gouvernementaux.

L'état civil

- Les établissements du réseau de la santé, les sociétés religieuses, les officiers de justice, les notaires, les officiers municipaux et les directeurs de funérailles pour l'inscription des actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès.

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

- Les ministères et les organismes désignés en ce qui concerne l'application de la législation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

L'égalité entre les femmes et les hommes

- Les responsables de la condition féminine dans l'administration centrale et en région, les groupes de femmes et le milieu universitaire pour les actions gouvernementales en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

1.2 L'année 2003-2004 : la poursuite des efforts

Dans l'esprit du cadre de gestion de l'administration gouvernementale axé sur les résultats, le ministère rend compte, dans ce document, des résultats de ses interventions relativement aux engagements pris envers les citoyennes et les citoyens dans le *Plan stratégique 2001-2004*, de même qu'au regard des choix budgétaires annoncés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004*. Les résultats suivants sont particulièrement probants et encourageants.

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

- Le Québec a admis 39 512 immigrants en 2003, soit une hausse de 5,0 % par rapport à l'année 2002. De ce nombre, 26 453 personnes appartiennent aux catégories d'immigration qui relèvent des pouvoirs de sélection du Québec, soit 66,9 % du volume total des admissions.
- L'année aura été marquée par une hausse de l'immigration économique, avec 23 827 immigrants en 2003 comparativement à 23 235 en 2002. Le nombre de travailleurs qualifiés s'est accru de 6,3 % et le niveau de compétences professionnelles se maintient toujours à un niveau élevé, puisque 85,6 % des 11 611 requérants principaux possèdent des compétences de gestion, de professionnels ou de techniciens.
- Le nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger s'établit à 2 392 pour l'année 2003, soit un dépassement de la cible fixée à 2 300.
- Grâce aux activités de promotion dans les bassins où se trouve un nombre élevé de candidats francophones, la proportion et le nombre de nouveaux arrivants connaissant le français ont progressé, passant de 49,1 % (18 472 immigrants) en 2002, à 50,9 % (20 097) en 2003.
- La répartition équilibrée de l'immigration sur le territoire québécois demeure toujours un défi pour le ministère. Après avoir connu des hausses successives du nombre d'immigrants établis en région depuis 1999, l'année 2003 aura enregistré une baisse due à la diminution importante du nombre de réfugiés pris en charge par l'État admis en 2002. Seule la progression dans la catégorie de l'immigration économique est demeurée ininterrompue.
- Le ministère a traité 9 075 demandes de parrainage familial. Les dossiers ne nécessitant pas d'évaluation financière ont fait l'objet d'une décision dans le délai prévu de 20 jours dans une proportion de 82,5 %.
- Le parrainage collectif donne la possibilité à des citoyens du Québec de manifester leur solidarité envers les personnes en situation de détresse à l'étranger en s'engageant notamment à assumer, pendant une année, les frais liés à leur établissement au Québec. Les engagements prévus à la Déclaration de services ont été atteints à 93,0 % pour l'examen des demandes avec entente-cadre (5 jours) et à 82,5 % pour celui des demandes sans entente-cadre (10 jours).
- La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsque aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. En 2003-2004, le ministère a examiné 8 408 offres d'emploi temporaire, dont 84,8 % dans le délai prévu de 5 jours ouvrables.

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

- Pour la troisième année du plan stratégique, la cible visée en ce qui a trait au taux de présence des immigrants est atteinte, voire dépassée. La proportion d'immigrants admis en 2002, toujours présents en janvier 2004, se situe à 83,1 %, ce qui constitue un dépassement de la cible de 2 points de pourcentage.
- En 2003-2004, 18 452 étudiants ont participé à des cours de français à temps plein et à temps partiel. Il s'agit d'une augmentation de 2,7 % par rapport à l'année 2002-2003. Des 7 020 nouveaux étudiants à temps plein, 81,4 % ont entrepris leurs cours dans un délai de 1 à 3 mois après la déclaration d'admissibilité.
- Au cours de l'année 2003-2004, 11 841 nouveaux arrivants ont participé à une séance d'information sur les démarches nécessaires à leur installation, ce qui représente une augmentation de 33,6 % par rapport à 2002-2003.
- Un total de 13 697 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* ont été délivrées par le ministère en 2003-2004, comparativement à 11 871 en 2002-2003. Le ministère estime que 90,0 % des demandes d'évaluation comparative ont été traitées dans un délai de 45 jours, selon l'engagement prévu dans la Déclaration de services.
- En vue de faciliter l'accès à la profession de médecin, une mesure d'accompagnement personnalisé a été mise en place au Service d'information sur les professions réglementées pour soutenir la démarche d'intégration au marché du travail des médecins formés à l'étranger.

Une population sensible à des relations civiques et interculturelles harmonieuses

- Les activités tenues dans le cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* ont réuni quelque 16 000 personnes autour de thèmes visant à promouvoir des relations harmonieuses entre les diverses composantes de la société québécoise, à favoriser la compréhension et l'exercice des droits et des responsabilités de tous les citoyens et à souligner l'apport de l'immigration au développement économique, culturel et social du Québec.
- Les efforts du ministère pour promouvoir des relations civiques et interculturelles harmonieuses ont porté fruit pour ce qui est de l'*Hommage au civisme*, puisque 76,0 % de la population québécoise connaît cette cérémonie qui vise à récompenser les citoyennes et citoyens ayant accompli des gestes exceptionnels pour porter assistance à des personnes dont la vie était en danger. C'est ce qu'a révélé un sondage effectué en décembre 2003.

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

- Le portail national du gouvernement, qui vise à rapprocher l'État du citoyen en diffusant l'information gouvernementale sur l'exécution des mandats, en donnant accès à plus de 230 sites Internet gouvernementaux et en référant à plus de 300 000 documents, a accueilli plus de 6 millions de visites en 2003-2004, soit 63,3 % de plus qu'en 2002-2003.
- Dans le but de mieux servir le citoyen, le Centre d'expertise sur la prestation de services a préparé, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, le *Vocabulaire de la prestation de services*, document conçu et réalisé pour soutenir les ministères et les organismes dans la rédaction de documents administratifs s'adressant à la population.
- Les préposés du service de renseignements téléphoniques sur l'immigration et l'intégration des immigrants ont répondu et donné suite à 191 923 demandes en 2003-2004. Dans une proportion de 93,0 %, ces appels ont été pris en charge dans un délai de 2 minutes ou moins, selon l'engagement prévu dans la Déclaration de services.

- À Communication-Québec, la mise en réseau des services de renseignement téléphonique a permis de faire en sorte que plus de 96,0 % des appels soient pris en charge à l'intérieur du délai de 90 secondes.
- Les demandes de renseignement par courriel connaissent une popularité grandissante en raison d'un usage plus répandu de Internet. Cela est particulièrement vrai au Directeur de l'état civil, puisque le nombre de demandes acheminé par ce moyen de communication a connu une hausse de 18,5 % par rapport à l'année 2002-2003. Par ailleurs, la possibilité de pouvoir communiquer en tout temps et de partout est particulièrement avantageux pour les personnes nées au Québec et se trouvant à l'extérieur. En 2003-2004, le délai de réponse est généralement d'un jour et inférieur dans tous les cas au délai prévu dans la Déclaration de services.

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

- Face aux enjeux soulevés par le recours aux nouvelles technologies de l'information dans le cadre de la prestation électronique de services, le ministère a élaboré un modèle de pratiques de protection des renseignements personnels à l'intention des ministères et des organismes qui conçoivent des systèmes d'information et il a conçu un outil d'analyse et de gestion des risques touchant la protection des renseignements personnels.
- En 2003-2004, le Directeur de l'état civil a procédé à l'inscription de 74 839 naissances, 56 934 décès et 21 519 mariages. Ces inscriptions ont été faites suivant le délai de la Déclaration de services dans des proportions respectives de 99,8 %, 74,0 % et 98,0 %. Le nombre de documents requis en traitement accéléré a augmenté de 2,6 % par rapport à 2002-2003; ils ont été délivrés dans le délai prévu de trois jours, dans une proportion de 98,6 %.
- Le ministère a reçu 194 plaintes dont 154 recevables et 67 fondées. Traitées avec célérité, 91,0 % d'entre elles l'ont été dans le délai annoncé de 5 jours.

1.3 Un contexte à surveiller

La lecture de l'environnement externe qui a influencé les choix énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* demeure d'actualité, même si certains aspects ont changé.

Une population vieillissante

Bien qu'on observe un solde migratoire international positif et une atténuation importante du déficit migratoire interprovincial, les tendances lourdes de l'évolution démographique du Québec se maintiennent :

- Un indice de fécondité sous le seuil de remplacement;
- Un vieillissement de la population, résultant du faible taux de fécondité et de la longévité accrue;
- Une baisse accentuée du poids démographique du Québec au sein du Canada.

Le ralentissement de l'économie

Sur le plan économique, le Québec est affecté par les grands événements de l'actualité internationale et nationale tels la guerre en Irak, la pneumonie atypique, le conflit du bois d'œuvre et l'appréciation du dollar canadien par rapport à la devise américaine. La croissance économique du Québec connaît un ralentissement : le taux de croissance est passé de 3,8 % en 2002 à 1,7 % en 2003. Les taux d'activité et d'emploi ont toutefois augmenté, atteignant de nouveaux sommets (respectivement 66 % et 60 %). L'augmentation marquée du nombre de personnes à la recherche d'un emploi a entraîné une hausse du

taux de chômage, de 8,6 % en 2002, à 9,1 % en 2003. La reprise économique amorcée aux États-Unis laisse toutefois présager une évolution favorable du marché de l'emploi au cours des prochaines années.

Une évolution positive des femmes sur le marché du travail

Par ailleurs, l'évolution de la situation des femmes sur le marché du travail québécois montre certains signes de progrès. Selon les données du Recensement de 2001, les taux d'activité et d'emploi des femmes au Québec sont à la hausse depuis 1991. Quant au taux de chômage, il est passé de 12,1 % en 1991 à 7,7 % en 2001. Les données censitaires révèlent aussi que les hommes sont toujours plus actifs que les femmes sur le marché du travail, bien que leurs taux d'activité et d'emploi aient diminué depuis 1991. La structure professionnelle des femmes s'est modifiée également depuis 1991 avec l'arrivée de travailleuses dans des professions où elles étaient peu représentées. À titre d'exemple, l'embauche dans les professions de gestion a progressé chez les femmes alors qu'elle a régressé chez les hommes. Mais les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à occuper un emploi à temps partiel et à occuper un emploi dans les secteurs moins bien rémunérés et traditionnellement féminins (esthétique, textile et habillement, éducation, santé et services sociaux, par exemple).

Des perspectives professionnelles encourageantes

Les perspectives professionnelles pour la période 2003-2007, rendues publiques en juin 2004 par Emploi-Québec, font état d'une demande en main-d'œuvre totalisant 655 000 postes, dont plus de la moitié résulte, pour l'essentiel, de départs à la retraite. Ces excellentes perspectives d'embauche permettront certainement d'augmenter la représentation des femmes sur le marché du travail. Elles serviront aussi à assurer une meilleure adéquation entre la sélection des personnes immigrées et les besoins du Québec et à mieux orienter les modalités de sélection des travailleurs qualifiés. De même, les besoins de relève entrepreneuriale que connaîtront les entreprises du Québec au cours des dix prochaines années ouvriront de nouvelles perspectives, notamment pour les gens d'affaires immigrés.

Les difficultés en emploi des personnes immigrantes

Nonobstant les perspectives d'emploi favorables qui se dessinent, il faut constater qu'un nombre important de personnes immigrées continuent à éprouver de sérieuses difficultés d'insertion en emploi, et ce, malgré les bonnes performances qu'affichent les travailleurs sélectionnés et les immigrants hautement scolarisés. Les analyses des données de Statistique Canada (Recensement de 2001 et Banque de données longitudinales sur l'immigration) rendues disponibles en 2003 ont mis en évidence cet état de fait :

- Si la population immigrée a su profiter de l'amélioration des conditions du marché du travail des dernières années, on observe en revanche que, depuis le Recensement de 1991, cette population chôme dans une proportion sensiblement plus élevée que l'ensemble des Québécois. Il faut rappeler qu'aux Recensements de 1981 et de 1986, les taux de chômage de cette population étaient inférieurs à ceux de la population active totale du Québec;
- En ce qui a trait aux travailleurs sélectionnés, les résultats continuent d'être favorables, tant au Canada en général qu'au Québec : leurs revenus moyens d'emploi, en 2000, étaient 1,6 fois plus élevés que ne l'étaient ceux de l'ensemble des immigrants récents;
- La différence entre la situation des femmes immigrées et celle de l'ensemble des femmes du Québec est importante : depuis le Recensement de 1991, la croissance du taux d'emploi des femmes immigrées est moins soutenue et le taux de chômage, toujours plus élevé.
- Les personnes des minorités visibles vivent également une situation préoccupante, qu'elles soient immigrantes ou natives, qu'elles aient été scolarisées au pays ou non. À titre indicatif, notons que le taux de chômage en 2001 des personnes immigrées faisant partie d'une minorité visible est presque deux fois plus élevé que celui des personnes immigrées qui n'appartiennent pas à une minorité visible (15,1 % contre 8,4 %). Le ratio est similaire quant au taux de chômage entre les personnes nées au pays qui appartiennent à une minorité visible et celles qui n'y appartiennent pas (14,0 % contre 7,7 %).

Une gestion convergente du mouvement migratoire

Dans ses efforts pour planifier l'immigration en fonction de ses besoins, le Québec devra également tenir compte de l'évolution de l'environnement international. Deux tendances importantes ont façonné les mouvements migratoires des dernières années dans les pays industrialisés :

- D'une part, le mouvement des demandeurs d'asile, qui, ayant émergé au cours des années 1980, s'est intensifié en 2000 et 2001. Puis récemment, en raison vraisemblablement des mesures sécuritaires liées aux événements du Proche et Moyen-Orient et au terrorisme, il a amorcé une baisse significative (de 20 % pendant les neuf premiers mois de 2003, selon un rapport du Haut Commissariat pour les réfugiés);
- D'autre part, l'immigration liée à l'emploi a crû de manière importante. Dans certains pays, comme aux États-Unis, il s'agit surtout de migrants temporaires, alors qu'au Canada et en Australie, il s'agit d'immigrants permanents de la composition économique (travailleurs et gens d'affaires).

Par ailleurs, devant les perspectives annoncées d'un vieillissement démographique pour un bon nombre de pays industrialisés, des États autrefois réfractaires à se considérer comme pays d'immigration (les pays de l'Europe continentale par exemple) reconnaissent maintenant l'apport potentiel de l'immigration permanente. En Amérique du Nord, la tendance est plutôt à la délivrance de permis de séjour temporaire – conférant un statut transitoire – pour hâter l'admission de candidats dont la présence est requise par les employeurs, en attendant l'achèvement des procédures d'accès à la résidence permanente. On constate, dès lors, une convergence dans la gestion des mouvements migratoires dont un des moteurs est la concurrence que se livrent les États dans la sélection d'immigrants qualifiés. Tant en Europe que dans les autres pays industrialisés, il y a une volonté d'harmoniser les politiques d'admission des étrangers qui génère l'adoption de règles communes et la conclusion d'accords avec les pays sources. Enfin, les considérations sécuritaires prennent une place plus importante dans la gestion du mouvement migratoire.

La diversification ethnoculturelle

La diversification ethnoculturelle de la société québécoise se poursuit, non seulement dans la région montréalaise, mais aussi dans l'ensemble du Québec. Selon les données du Recensement de 2001 :

- La part de la population immigrée dans la population totale du Québec augmente, passant de 9,4 % en 1996 à 9,9 % en 2001;
- C'est dans la région métropolitaine de recensement de Montréal que résident la plupart des personnes immigrées (88,0 %);
- Toutefois, tant en chiffres absolus qu'en pourcentage de la population totale, la population immigrée a augmenté, entre 1996 et 2001, dans toutes les régions métropolitaines de recensement du Québec, sauf à Trois-Rivières, où elle a légèrement diminué;
- De 1991 à 2001, ce sont les religions non chrétiennes qui ont connu les croissances les plus fortes au Québec, au premier chef, la religion musulmane, dont les adhérents ont plus que doublé (1991 : 45 000; 2001 : 109 000).

Le progrès du français

La proportion des nouveaux arrivants connaissant le français continue de progresser : de 49,1 % en 2002, elle passe à 50,9 % en 2003. Malgré cela, la francisation des personnes immigrées demeure une préoccupation majeure, surtout sur l'île de Montréal, où le bassin d'allophones et d'anglophones est appréciable.

L'importance de l'immigration pour les régions

Les différentes consultations réalisées au cours de l'année 2003-2004 (entre autres la tournée régionale et les consultations publiques sur les niveaux d'immigration) ont permis de confirmer l'importance de l'immigration pour les régions. En outre, ces exercices ont mis en lumière la nécessité d'assurer une meilleure synergie entre les services d'immigration et ceux d'Emploi-Québec et de favoriser l'établissement de partenariats avec les municipalités, avec des regroupements de gens d'affaires ainsi qu'avec les organismes des communautés culturelles et des organismes communautaires au service des nouveaux arrivants.

Les avancées et les limites du gouvernement en ligne

En matière d'information gouvernementale et de prestation de services publics, la progression du gouvernement en ligne se poursuit. Par exemple, le nombre de visites du portail national et des 17 portails régionaux du gouvernement du Québec a progressé de 70 % depuis 2002-2003. Par ailleurs, selon le Centre francophone de recherche en information des organisations (CEFRIO), près de 28 % des adultes ont visité un site gouvernemental québécois en février 2003, soit un taux similaire à celui de 2002. En revanche, les demandes au moyen des modes traditionnels de prestation de services n'ont pas diminué. Par exemple, le réseau de Communication-Québec, qui répond aux demandes de renseignements de première ligne sur les services et les programmes du gouvernement, a traité, en 2003-2004, 79 % des demandes par téléphone, 19 % au comptoir et seulement 2 % par courriel ou par courrier.

Les défis liés à l'implantation du gouvernement en ligne sont nombreux. Bien que la fréquentation des sites progresse et que le nombre d'internautes soit à la hausse depuis 2000, on observe de grandes disparités dans l'utilisation d'Internet selon l'âge, le sexe, la scolarité, le revenu et la région de résidence (CEFRIO et Léger Marketing). Qui plus est, plus de la moitié des adultes québécois (54 %) n'ont pas d'adresse courriel (CEFRIO). À l'échelle canadienne, le Québec présente la plus faible proportion (58 %) d'utilisateurs d'Internet (Léger Marketing).

Le recours à Internet pour effectuer des échanges avec l'État soulève également de nouveaux enjeux concernant la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels transmis en ligne. Cette évolution a fait l'objet d'auditions lors de la Commission parlementaire de la culture tenue à l'automne 2003, notamment autour du rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information, en vue d'une révision de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, adoptée en 1982.

Un environnement sous surveillance

La situation en Irak et au Proche-Orient a des répercussions sur certaines activités du ministère et commande une gestion vigilante, en particulier un renforcement de la délivrance sécuritaire des documents de l'état civil, des vérifications supplémentaires sur la provenance des fonds dans les programmes d'immigration d'affaires, une surveillance accrue quant aux relations interculturelles et aux manifestations de racisme et de pratiques discriminatoires.

Plus près de nous, Communication-Québec s'est vu confier le mandat, par l'Organisation de la sécurité civile, de coordonner les communications gouvernementales, de répondre aux demandes de renseignements des citoyens et de diffuser de l'information appropriée dans les portails Internet du Québec lors de sinistres ou d'événements inhabituels telles les inondations en Mauricie et dans la région métropolitaine de Montréal. Par ailleurs, Communication-Québec est appelé à élargir son mandat en matière de communication gouvernementale lors de situations d'urgence par une contribution en prévention du risque pour d'autres ministères et organismes gouvernementaux, comme cela s'est fait, entre autres, au cours de la dernière année, dans les cas du virus du Nil occidental, de la maladie de la vache folle et de la pénurie de logements.

PARTIE 2

Des résultats concluants par rapport aux engagements du ministère

2.1 Les résultats relatifs à la planification stratégique 15

Orientation 1

- Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques 15

Orientation 2

- Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région 22

Orientation 3

- Soutenir activement l'intégration socio-économique, linguistique et culturelle des nouveaux arrivants 26

Orientation 4

- Réduire les obstacles freinant la contribution des immigrants au développement socio-économique du Québec 32

Orientation 5

- Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits et responsabilités de tous les citoyens sans discrimination 37

Orientation 6

- Faciliter l'accès aux documents des organismes publics tout en assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels 39

Orientation 7

- Diffuser une information gouvernementale de qualité, structurée et accessible selon le mode de communication au choix du citoyen 41

Orientation 8

- Simplifier les démarches du citoyen auprès de l'État, en partenariat avec les ministères et organismes, dans le respect de la sécurité et de la protection des renseignements personnels 46

Orientation 9

- Fournir aux ministères et organismes une expertise quant à la connaissance des besoins des citoyens en matière de prestation des services d'information 48

Orientation 10

- Adapter la structure et les modalités de livraison des produits et services afin de répondre adéquatement aux besoins reconnus de ses clientèles, tout en ayant recours aux nouvelles technologies de l'information pour permettre un accès direct aux citoyens 50

Orientation 11

- Déployer une structure et un nouveau cadre de gestion prenant en compte une responsabilisation, une imputabilité et une reddition accrues à tous les niveaux de l'organisation ministérielle 53

2.2 Les résultats par rapport aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur 53

- *La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* 53
- *Le Programme d'accès à l'égalité en emploi* 54
- *Le Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique* 55
- *L'éthique et les valeurs* 55
- *Le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* 56
- *L'évaluation de programme* 56
- Les actions et les mécanismes visant à assurer le suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec 57

2.1 Les résultats relatifs à la planification stratégique

L'exercice de planification stratégique a permis la définition de 11 orientations qui, traduites en objectifs concrets, guident l'action du ministère en fonction des défis suivants :

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

Cette partie fait état des résultats atteints par le ministère au cours de l'année financière 2003-2004 relativement aux orientations, aux objectifs et aux cibles établis dans le *Plan stratégique 2001-2004* de même qu'en regard des choix budgétaires annoncés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004*.

Orientation 1

Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques.

Cette orientation, par l'apport stratégique de l'immigration, contribue au développement du Québec dans un contexte marqué par une demande accrue de main-d'œuvre hautement qualifiée et une pénurie prévisible, voire déjà amorcée, de compétences. Elle comprend deux volets : augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques (c'est-à-dire les exigences de formation et de compétence favorisant une intégration rapide sur le marché du travail). La réalisation de cette orientation requiert le maintien de conditions économiques favorables et l'accroissement de la capacité du Québec d'attirer et de retenir les travailleurs qualifiés.

Cette orientation fait partie des mesures pouvant retarder la décroissance de la population et atténuer les effets de son vieillissement. Elle tient compte des admissions découlant de l'immigration économique, du regroupement familial de même que de l'immigration humanitaire.

Objectif 1.1

Atteindre les volumes totaux d'admissions adoptés pour la période 2001-2003 et inscrits à la planification triennale de l'immigration 2001-2003³

Indicateur

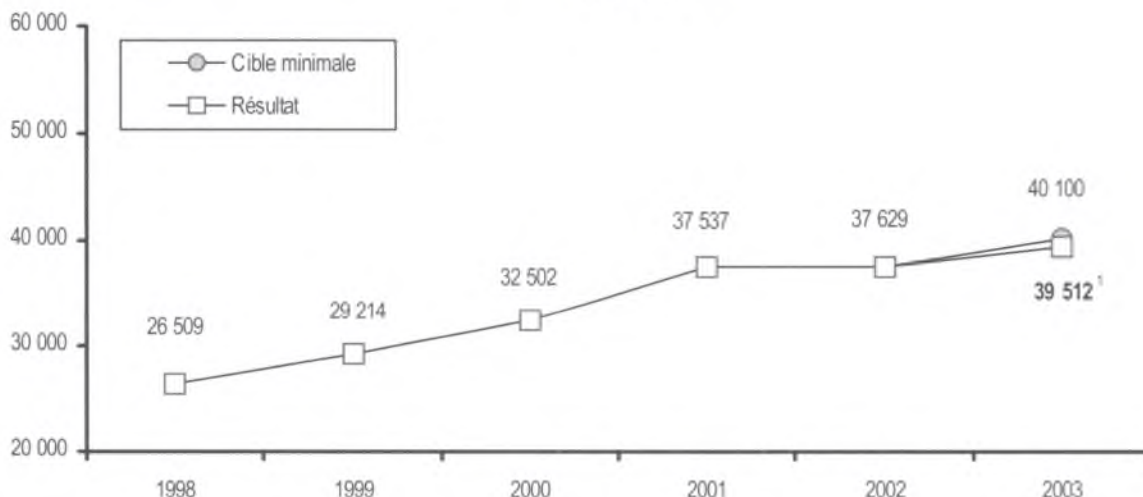
VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DES IMMIGRANTS⁴

Cible Entre 40 100 et 43 700 immigrants

Résultat 39 512

Cet indicateur présente le nombre total d'immigrants admis au Québec au cours de l'année civile 2003. Le mouvement d'immigration est composé de trois catégories⁵ : celle de l'immigration économique, qui comprend les travailleurs qualifiés et les gens d'affaires, la catégorie du regroupement familial, qui comprend les conjoints, les enfants et les ascendants parrainés par un résident permanent ou un citoyen canadien, et la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable, qui comprend les réfugiés sélectionnés par le Québec à l'étranger ainsi que les réfugiés reconnus sur place.

Graphique 1 : Volume total d'admissions des immigrants depuis 1998, cible 2003



¹ Donnée préliminaire.

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

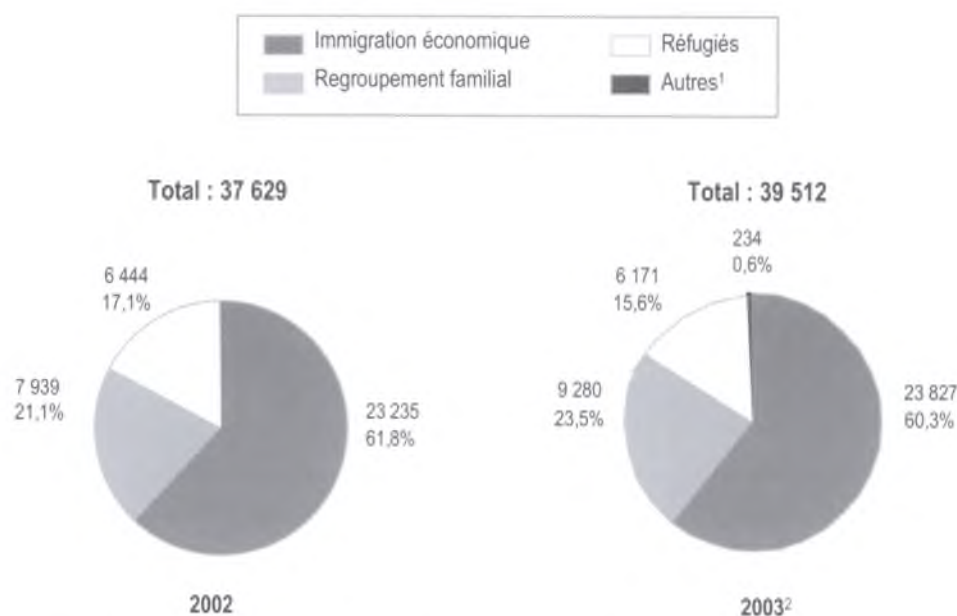
³ Les cibles et les résultats de 2003-2004 de l'orientation 1 portent sur l'année civile 2003. Les résultats de 2002-2003 ont trait à l'année civile 2002. Les données de 2003 sont préliminaires. Par ailleurs de légères variations entre les résultats de l'année 2002 et ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* peuvent être observées du fait que les données de 2002 étaient préliminaires au moment de l'édition du *Rapport annuel de gestion 2002-2003*.

⁴ Différentes statistiques sur le mouvement d'immigration au cours des 5 dernières années se trouvent à l'annexe V.

⁵ Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge qui accompagnent un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Il est à noter que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés.

Le Québec a accueilli 39 512 immigrants en 2003, soit une hausse de 5,0 % par rapport à l'année 2002. Ce volume se situe relativement près de la cible minimale établie dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2003* (entre 40 100 et 43 700 admissions). Les quelque 600 admissions manquantes peuvent s'expliquer par deux événements ayant causé un ralentissement des activités du ministère et du gouvernement fédéral en Asie : le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) et la guerre en Irak.

Graphique 2 : Nombre et proportion d'admissions des immigrants selon la catégorie d'immigration, années 2002 et 2003



¹ Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire (11 demandeurs en 2002, catégorie non illustrée ici).

² Données préliminaires.

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

L'année 2003 aura été marquée par une augmentation de l'immigration économique. Cette catégorie, avec 23 827 immigrants, totalise 60,3 % des admissions (61,8 % ou 23 235 immigrants en 2002). Le nombre de travailleurs qualifiés connaît une augmentation de 6,3 %, tandis qu'il y a baisse de 36,1 % du nombre de gens d'affaires.

Le nombre de réfugiés reconnus sur place diminue de 17,3 %, principalement en raison de l'allongement des délais de traitement dû aux modifications apportées par le gouvernement fédéral aux procédures de vérifications sécuritaires. Les autres composantes du mouvement migratoire ont enregistré des augmentations, c'est-à-dire 16,9 % pour le regroupement familial et 27,6 % pour les réfugiés sélectionnés à l'étranger.

La hausse du volume des travailleurs qualifiés, de 20 599 en 2002 à 21 895 en 2003, s'accompagne du maintien du niveau de compétences professionnelles. En effet, 85,6 % des 11 611 requérants principaux possèdent des compétences de gestion, de professionnels ou de techniciens, telles qu'elles sont définies dans la Classification nationale des professions. Ce niveau est presque similaire à ceux de 2002 et de 2001 (respectivement 86,5 % des 11 401 requérants et 85,8 % des 9 520 requérants⁶).

⁶ La différence entre les résultats de l'année 2001 et de l'année 2002 et ceux parus au *Rapport annuel de gestion 2002-2003* est due au fait que ces derniers résultats n'incluaient pas les parents aidés.

Les données globales relatives au nombre d'immigrants admis au Québec entre 1999 et 2003 ne démontrent pas d'écart significatif entre les femmes et les hommes. Toutefois, les femmes sont plus nombreuses au sein de la catégorie du regroupement familial (61,6 % de femmes et 38,4 % d'hommes) et sont moins présentes dans la catégorie de l'immigration économique (45,2 % contre 54,8 %).

En 2003, le ministère a délivré 40 362 certificats de sélection dans les catégories soumises à la sélection du Québec, soit 30 975 certificats à des candidats travailleurs, 6 749 à des candidats de la catégorie des gens d'affaires sélectionnés en vertu de leur apport économique ainsi que 2 638 à des réfugiés se trouvant à l'étranger. Il s'agit de 5 662 certificats de plus que la cible minimale de 34 700 établie au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2003*.

Pour l'année 2004, le plan d'immigration présente un caractère transitoire entre la planification adoptée pour la période 2001-2003 et celle qui a été adoptée pour la période 2005-2007, par suite de la consultation publique sur les niveaux d'immigration tenue en février et en mars 2004.

Aux fins de comparaison, le Canada a admis, en 2003, 221 352 immigrants. Une ventilation selon la province montre que le Québec a accueilli 17,9 % des nouveaux arrivants en 2003 comparativement à 16,4 % en 2002 et à 15,0 % en 2001. L'Ontario est la province qui a accueilli la plus grande part d'immigrants en 2003, 54,1 % (119 741), suivie du Québec avec 17,9 % et de la Colombie-Britannique avec 15,9 % (35 228).

Objectif 1.2

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

Indicateurs

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

Cible	2 300 réfugiés sélectionnés à l'étranger
Résultat	2 392

VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DÉCOULANT DE L'IMMIGRATION HUMANITAIRE

Cible	7 900 réfugiés au total
Résultat	6 171

Ces deux indicateurs portent sur le nombre total de réfugiés sélectionnés à l'étranger⁷ et admis au Québec au cours de l'année 2003 ainsi que sur le volume total de réfugiés pour 2003⁸.

La cible de 2 300 se compose de 2 050 réfugiés pris en charge par l'État, incluant les 250 admissions prévues en 2002 et ayant dû être reportées au début de 2003⁹, et d'une prévision de 250 réfugiés parrainés. En 2003, le Québec a admis 2 392 réfugiés sélectionnés à l'étranger, dont 2 054 réfugiés pris en charge par le gouvernement et 328 réfugiés parrainés. Le dépassement de la cible est attribuable à une augmentation des admissions de ces derniers. Comparativement à 2002, le nombre de réfugiés parrainés a augmenté de

⁷ Les réfugiés sélectionnés à l'étranger incluent les réfugiés pris en charge par le gouvernement (réfugiés publics), ceux faisant l'objet d'un parrainage conjoint, d'un parrainage par un groupe ou par une personne morale et certains autres sélectionnés à l'étranger (« autonome » et « aide gouvernementale non nécessaire »).

⁸ Cet indicateur est défini par la somme des réfugiés sélectionnés à l'étranger, de ceux reconnus sur place et des membres de leur famille.

⁹ Voir *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, p. 13.

17,6 % et celui des réfugiés pris en charge par l'État de 32,8 %, compte tenu de l'entente intervenue avec le gouvernement fédéral relativement au report en 2003 des admissions non réalisées en 2002.

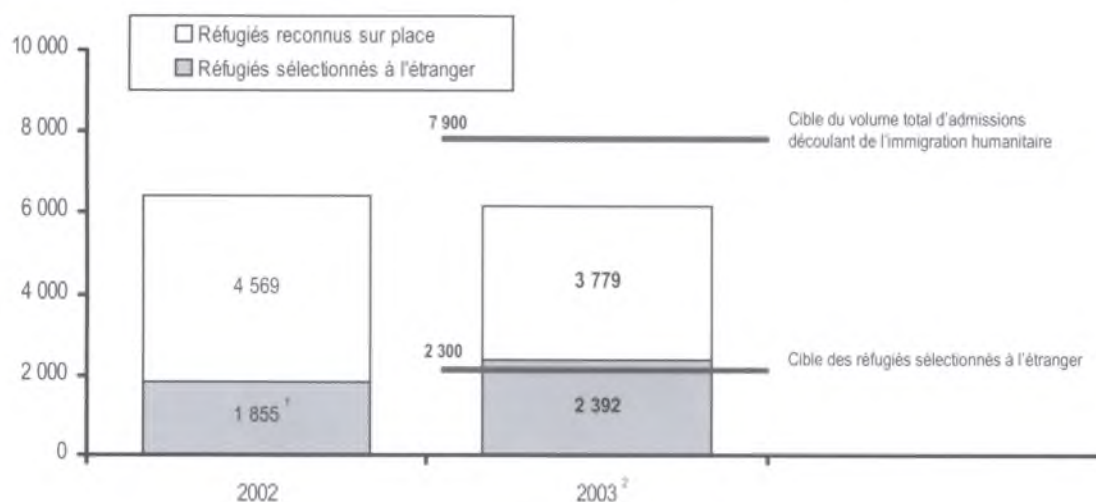
Une proportion équivalente d'hommes (50,8 %) et de femmes (49,2 %) sélectionnés à l'étranger ont été admis à titre de réfugiés en 2003.

Le volume total des admissions découlant de l'immigration humanitaire s'élève à 6 171 réfugiés, ce qui représente 78,1 % de la cible minimale et une diminution de 3,9 % comparativement aux admissions de 2002. De plus, une augmentation de 28,9 % du nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger et une baisse de 17,3 % du nombre d'admissions issues du mouvement de demandeurs d'asile sont observées.

La cible n'a pas été atteinte en raison d'une baisse importante des admissions découlant du mouvement des demandeurs d'asile. En effet, les modifications apportées par le gouvernement fédéral aux mesures de sécurité allongent les délais entre la reconnaissance du statut de réfugié et l'obtention de la résidence permanente. À ce sujet, des représentations ont été faites auprès des instances concernées de Citoyenneté et Immigration Canada.

La proportion des admissions découlant de l'immigration humanitaire par rapport à l'ensemble des admissions s'élève à 15,6 %, alors que cette proportion est de 11,7 % pour le Canada.

Graphique 3 : Nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger et nombre de réfugiés reconnus sur place, années 2002 et 2003, cible 2003



¹ Exclusion des 20 Kosovars admis en 2002.

² Données préliminaires.

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

Objectif 1.3

Augmenter le nombre et la proportion d'immigrants connaissant le français à leur arrivée au Québec, pour atteindre entre 19 400 (48 % du mouvement total) et 21 600 (49 %) en 2003

Indicateur

NOMBRE ET PROPORTION D'IMMIGRANTS CONNAISSANT LE FRANÇAIS LORS DE LEUR ADMISSION

Cible Entre 19 400 (48 %) et 21 600 (49 %) immigrants

Résultat 20 097 (50,9 %)

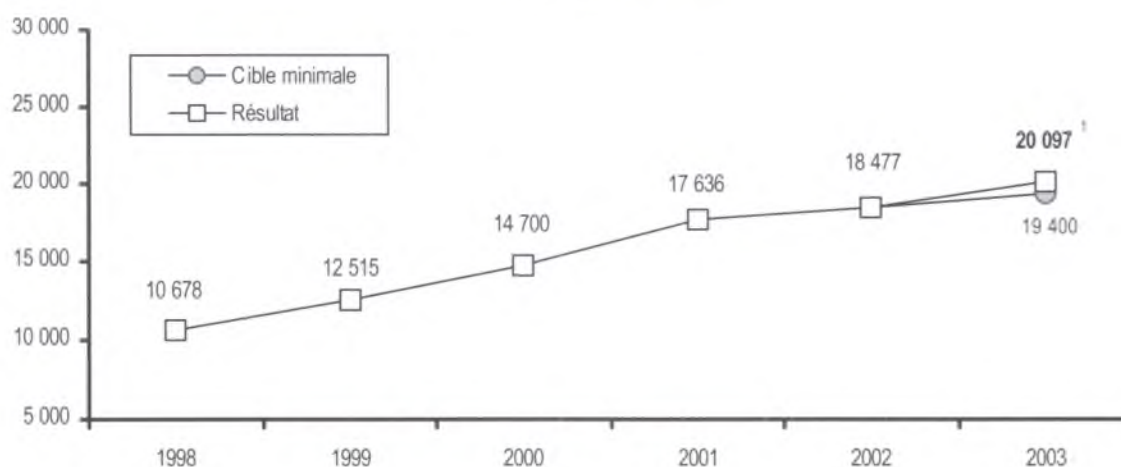
Cet indicateur porte sur le nombre d'immigrants déclarant connaître le français au moment de leur admission, en proportion de l'ensemble des immigrants admis au cours de l'année 2003.

L'atteinte de la cible minimale est attribuable aux activités de promotion en France, à la sélection soutenue au Maghreb et dans les bassins francophones ou francophiles (Roumanie, Amérique latine).

Toutes les grandes catégories d'immigration ont enregistré une hausse du nombre et de la proportion d'immigrants connaissant le français. En comparaison de 2002, la hausse du nombre d'immigrants connaissant le français se situe à 8,8 % tandis que la proportion est passée de 49,1 % en 2002 à 50,9 % en 2003.

Cette évolution est attribuable essentiellement à l'accroissement du nombre de travailleurs qualifiés. Ces derniers connaissent le français dans une proportion de 65,1 % et représentent 70,9 % des immigrants connaissant le français. Il importe aussi de souligner l'augmentation de la proportion et du nombre d'immigrants connaissant le français dans la catégorie du regroupement familial. Le nombre s'est accru de 31,1 % (de 2 444 en 2002 à 3 203 en 2003) alors que la proportion a gagné près de 4 points de pourcentage par rapport à 2002 pour s'établir à 34,5 %.

Graphique 4 : Nombre d'immigrants connaissant le français lors de leur admission au Québec depuis 1998, cible 2003



¹ Donnée préliminaire.

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

Objectif 1.4

D'ici à décembre 2003, accroître le nombre et la proportion des admissions découlant de la sélection québécoise pour atteindre entre 25 900 admissions (65 %) et 29 400 (67 %)

Indicateur

NOMBRE ET PROPORTION DES IMMIGRANTS DÉCOULANT DE LA SÉLECTION QUÉBÉCOISE

Cible Entre 25 900 (65 %) et 29 400 (67 %) admissions

Résultat 26 453 (66,9 %)

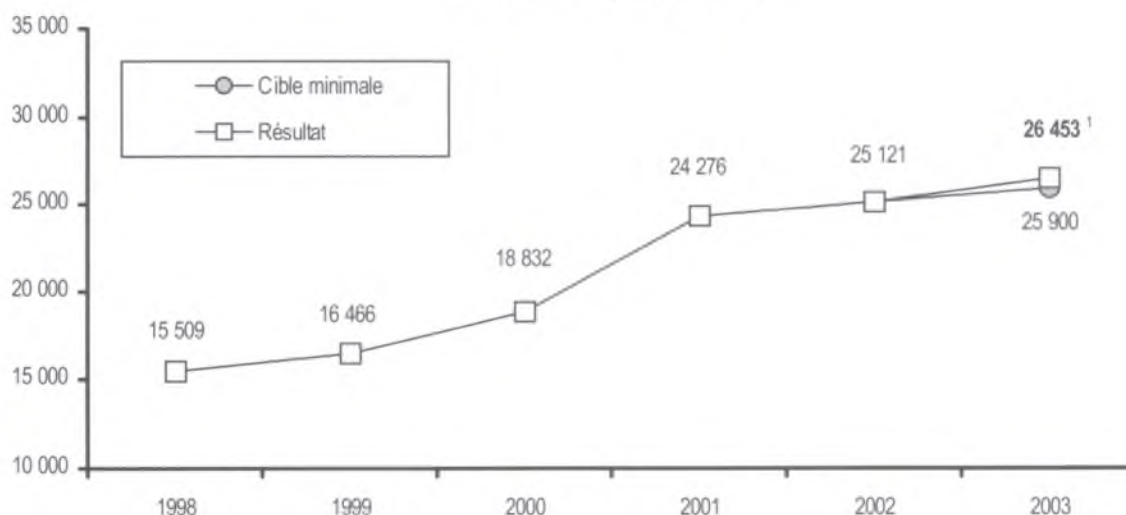
Cet indicateur réfère au nombre d'immigrants admis au Québec en 2003 dans les catégories de la sélection québécoise, en proportion de l'ensemble des immigrants admis au cours de la même période. Les catégories de la sélection québécoise incluent l'immigration économique et les réfugiés sélectionnés à l'étranger.

En 2003, le Québec a admis 26 453 immigrants appartenant aux catégories d'immigration qui relèvent de son pouvoir de sélection, c'est-à-dire 66,9 % du volume total des admissions. L'atteinte de la cible est attribuable à l'intensification des efforts de sélection des travailleurs qualifiés et à l'augmentation du volume des réfugiés sélectionnés à l'étranger.

Le nombre d'immigrants découlant de la sélection québécoise a progressé de 5,3 % en 2003 par rapport à 2002 tandis que la proportion est demeurée presque stable, passant de 66,8 % en 2002 à 66,9 % en 2003. Par rapport à l'année précédente, toutes les catégories d'immigration ont enregistré une hausse, à l'exception des gens d'affaires.

Les immigrants sélectionnés par le Québec connaissent le français dans une proportion de 57,6 % en comparaison de 37,2 % des immigrants non sélectionnés par le Québec.

Graphique 5 : Nombre d'immigrants issus de la sélection québécoise, évolution depuis 1998, cible 2003



¹ Donnée préliminaire.

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

Orientation 2

Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région

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

Les objectifs et les indicateurs en lien avec cette orientation portent sur le nombre et sur la proportion de nouveaux arrivants établis hors de la RMM et, plus particulièrement, dans la région de la Capitale-Nationale. Suivant l'indication fournie au *Plan stratégique 2001-2004*, les données ne sont disponibles que dans un délai de 13 mois. Ainsi, les résultats pour les admissions de 2002 sont disponibles depuis janvier 2004 et sont présentés dans le présent rapport annuel. Les résultats pour les admissions de 2003 ne seront disponibles qu'en janvier 2005.

Objectif 2.1

Faire passer de 13 % (12 000 entre 1998 et 2000), à 25 % (28 000 de 2001 à 2003), la proportion et le nombre d'immigrants admis qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal

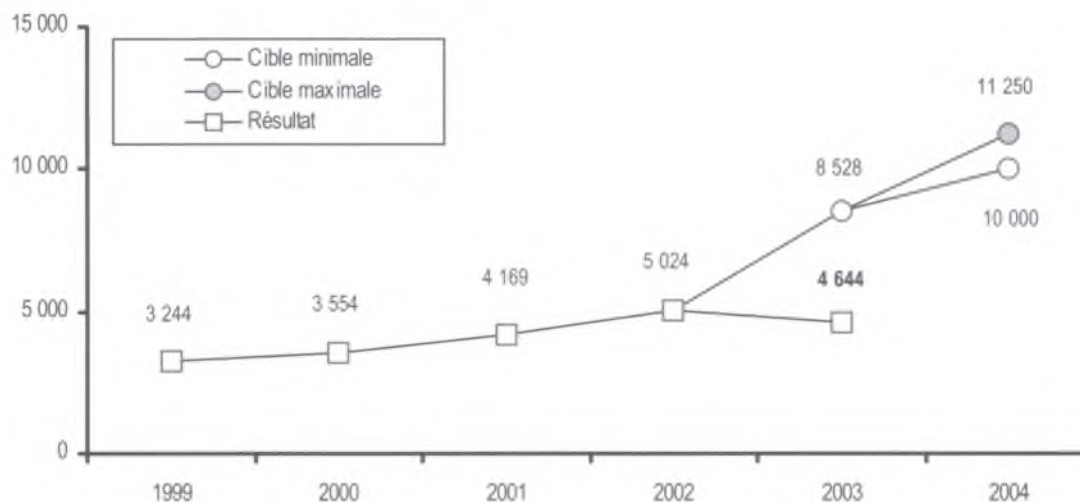
Indicateur

NOMBRE ET PROPORTION DES IMMIGRANTS ADMIS EN 2002 ET ÉTABLIS À L'EXTÉRIEUR DE LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL EN JANVIER 2004

Cible	Entre 8 528 et 9 293 (22,5 %) immigrants
Résultat	4 644 (14,9 %)

Cet indicateur porte sur le nombre et sur la proportion de nouveaux arrivants présents au Québec et qui se sont établis hors de la région métropolitaine de Montréal.

Graphique 6 : Nombre d'immigrants admis depuis 1998 et établis à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal l'année suivant leur admission, cibles de 2003 et de 2004



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

Les résultats rendus disponibles en janvier 2004 indiquent que parmi les immigrants admis en 2002, 31 145 étaient toujours au Québec, pour un taux de présence de 83,1 %. De ce nombre, 4 644 étaient établis hors du Grand Montréal, ce qui représente une proportion de 14,9 %. Par rapport aux admissions de 2000, le nombre d'immigrants admis en 2002 qui s'établissent en région est en progression. En effet, parmi les immigrants admis en 2000, 4 169 vivaient hors du Grand Montréal en janvier 2002. Toutefois, il s'agit d'une baisse par rapport à la cohorte de l'année précédente. Cette baisse s'explique par une diminution importante du nombre de réfugiés pris en charge par l'État admis en 2002, nombre inférieur de 471 personnes par rapport à celui de l'année précédente, en raison du report, en 2003, des admissions prévues en 2002. Le nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger admis en région a conséquemment accusé une baisse de 433 personnes. Sans la baisse des admissions dans cette catégorie, le nombre d'immigrants qui s'établissent en région aurait probablement connu une progression encore cette année. En effet, la première destination d'accueil de ceux n'ayant aucun membre de leur famille déjà établi à Montréal est en région.

Pour les personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique, la hausse est toutefois constante. Des immigrants de cette catégorie admis en 2000, 1 534 vivaient hors du Grand Montréal en janvier 2002; parmi ceux admis en 2002, 2 244 vivaient hors du Grand Montréal en janvier 2004. Il s'agit d'une augmentation de 46,3 % en deux ans. Par contre, dans la catégorie des réfugiés, une baisse importante est observable par rapport aux données de l'année précédente.

Les principales régions, à l'extérieur du Grand Montréal, où se sont établis les immigrants sont la Capitale-Nationale (24,9 %), la Montérégie à l'exclusion de Longueuil (14,9 %), l'Estrie (14,7 %) et l'Outaouais (13,5 %). Ces proportions sont presque identiques à celles observées en 2002-2003.

Le contexte économique qui prévaut dans chacune des régions a une influence importante sur l'atteinte des résultats. En effet, l'une des conditions essentielles de réussite pour l'établissement des nouveaux arrivants en région est la perspective d'emploi ou d'occasions d'affaires intéressantes. Les régions éprouvant des

difficultés sur le plan économique ou aux prises avec un taux de chômage élevé représentent des destinations moins attrayantes pour les immigrants.

En 2003-2004, le ministère a réalisé plusieurs actions pour favoriser l'établissement de personnes immigrantes en région, notamment :

- La réalisation de 23 projets visant à encourager le développement régional de l'immigration grâce au Fonds d'initiatives régionales en immigration créé en 2003;
- La signature d'ententes spécifiques en immigration pour les régions des Laurentides et de l'Abitibi-Témiscamingue en mars 2003 ainsi que pour celle du Saguenay-Lac-Saint-Jean en avril 2003;
- La réalisation de projets d'intégration dans le cadre d'ententes avec les villes de Québec, de Sherbrooke et de Gatineau;
- Un soutien à des activités de promotion réalisées à l'étranger directement par des acteurs régionaux;
- Un repérage et une sélection à l'étranger mieux ciblés des candidats au profil intéressant pour les régions;
- La promotion ciblée et soutenue des régions auprès des immigrants établis dans la région métropolitaine de Montréal grâce à des sessions d'information dans les carrefours d'intégration de Montréal et aux fiches d'information sur 17 régions et 19 villes du Québec, disponibles dans le site Internet du ministère. Des lettres sont également transmises à des candidats à l'immigration, pour les informer des perspectives d'emploi favorables dans leur domaine en région.

Objectif 2.2

Faire de la région de la Capitale-Nationale le deuxième pôle d'attraction des immigrants, en faisant passer son niveau annuel d'immigration de moins de 2 000 en l'an 2000 à plus de 4 000 en 2003

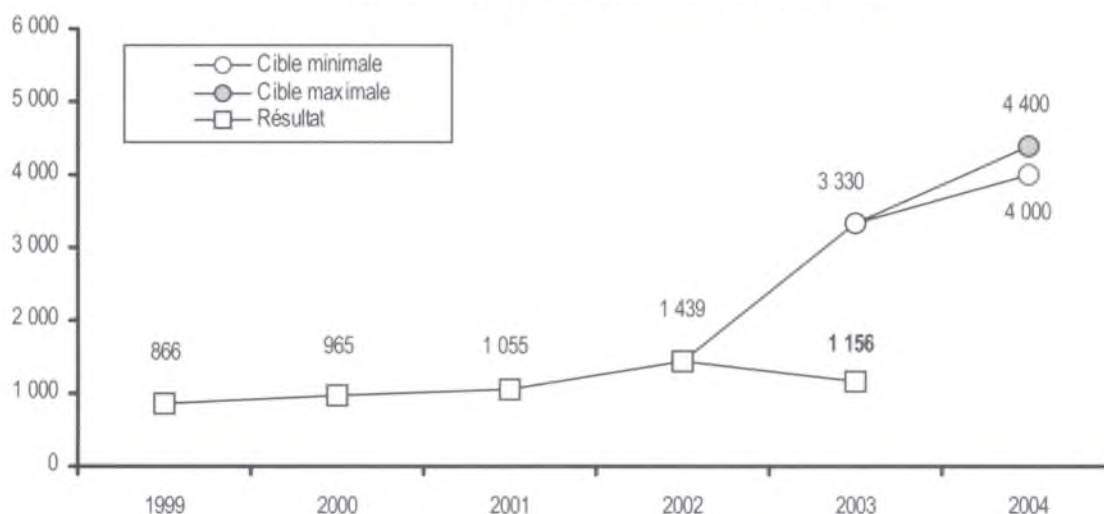
Indicateur

NOMBRE D'IMMIGRANTS ADMIS EN 2002 ET ÉTABLIS DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE EN JANVIER 2004

Cible	Entre 3 330 et 3 636 immigrants
Résultat	1 156 (34,7 % de la cible minimale atteinte)

Cet indicateur porte sur le nombre de nouveaux arrivants présents au Québec qui se sont établis dans la région administrative de la Capitale-Nationale l'année suivant leur admission.

Graphique 7 : Nombre d'immigrants admis depuis 1998 et établis dans la région de la Capitale-Nationale l'année suivant leur admission, cibles 2003 et 2004



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

Les résultats disponibles indiquent que 1 156 immigrants admis en 2002 étaient établis dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2004. Par rapport aux admissions de 2000, il s'agit d'une progression de 9,6 % puisque 1 055 vivaient dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2002. Toutefois, ce résultat représente une baisse importante par rapport aux données de l'année précédente. Actuellement, cette région attire 24,9 % des immigrants qui s'installent à l'extérieur du Grand Montréal.

Pour les personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique, la hausse est constante. Parmi les immigrants de cette catégorie admis en 2000, 483 vivaient dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2002, alors que parmi ceux admis en 2002, 694 vivaient dans cette région en janvier 2004. Il s'agit d'une augmentation de 43,7 % en 2 ans. Dans la catégorie des réfugiés, une baisse est toutefois remarquée par rapport aux données de l'année précédente.

Tout comme pour l'indicateur précédent portant sur le nombre et la proportion des immigrants admis en 2002 et établis à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal en janvier 2004, la baisse s'explique par le faible nombre de personnes immigrantes admises en 2002 dans la catégorie des réfugiés pris en charge par l'État, dont la première destination se situe en région.

Au cours de l'année 2003-2004, le ministère a posé diverses actions pour favoriser l'établissement de personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale, notamment :

- La réalisation de deux projets visant à favoriser le développement de l'immigration grâce au Fonds d'initiatives régionales en immigration;
- La réalisation de projets d'intégration dans le cadre de l'entente avec la Ville de Québec, notamment l'organisation de stages pour les immigrants dans les services et arrondissements de la Ville de Québec, des visites des arrondissements, des équipements et des services municipaux de la Ville organisés pour près de 270 nouveaux arrivants et la production d'un guide à l'intention des immigrants à la recherche d'un logement;
- La promotion de la région auprès des immigrants établis dans la région métropolitaine de Montréal au moyen de sessions d'information dans les carrefours d'intégration de Montréal et de fiches

d'information sur la région de la Capitale-Nationale et sur la Ville de Québec disponibles dans le site Internet du ministère;

- La transmission de lettres à des candidats à l'immigration pour les informer des perspectives d'emploi favorables dans leur domaine en région et dans la région de la Capitale-Nationale.

Les résultats mitigés des efforts de régionalisation de l'immigration entrepris jusqu'à maintenant commandent un réexamen des façons de faire et une appréciation plus réaliste des tendances à l'œuvre. La plupart des régions sont peu sensibilisées à l'apport potentiel de l'immigration au dynamisme régional. L'expérience acquise par le ministère a permis de préciser les conditions permettant d'assurer le succès des projets de régionalisation de l'immigration, c'est-à-dire : l'existence de perspectives d'emploi intéressantes, la présence de services adaptés aux besoins des nouveaux arrivants, la possibilité d'avoir accès à l'éducation et à la formation professionnelle ainsi que l'ouverture de la communauté d'accueil. La régionalisation doit donc reposer sur de nouvelles bases : élaborer des objectifs et des moyens structurants plutôt que des cibles numériques, miser sur les acquis, notamment l'existence de communautés culturelles établies dans certaines villes, associer davantage les acteurs du milieu dans la prise en charge de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants de même que soutenir et accompagner les régions dans leurs efforts. C'est dans cette optique que le ministère entend faire de l'immigration un enjeu de développement régional en élaborant et en mettant en œuvre des plans d'action régionaux. Ces plans permettront d'assurer une meilleure synergie entre les services d'immigration et ceux d'Emploi-Québec et d'établir des partenariats entre les municipalités, des organismes des communautés culturelles et des organismes communautaires au service des nouveaux arrivants.

La volonté de régionaliser l'immigration ne peut cependant être la recherche d'une répartition uniforme des immigrants sur l'ensemble du territoire québécois. Certaines municipalités ou régions présentent un potentiel d'accueil plus important que d'autres. C'est particulièrement le cas de la région de la Capitale-Nationale qui connaît depuis plusieurs années une situation favorable sur le plan de l'emploi et qui a besoin d'une main-d'œuvre qualifiée pour poursuivre sa restructuration économique. Ainsi, le plan d'action de la Capitale nationale et de sa région a été rendu public en mai 2004.

Orientation 3

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

Cette orientation vise à renforcer la concertation en faveur d'une intégration rapide des immigrants aux réseaux et aux milieux de vie francophones de la société québécoise. Trois objectifs spécifiques sont poursuivis d'ici 2004 : porter à 82 % le taux de présence des immigrants admis au Québec, faire passer de 60 % à 75 % la part de la clientèle potentielle rejointe par les divers services de francisation disponibles au Québec et déployer, en tenant compte du profil de la clientèle propre à chaque région, les services de francisation à temps plein dans le réseau de l'éducation et dans les organismes communautaires accrédités et mandatés ainsi que dans les carrefours d'intégration, en fonction de cibles différentes pour la Direction générale de la région métropolitaine (DGRM) et pour les directions régionales du MRCI.

Objectif 3.1

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

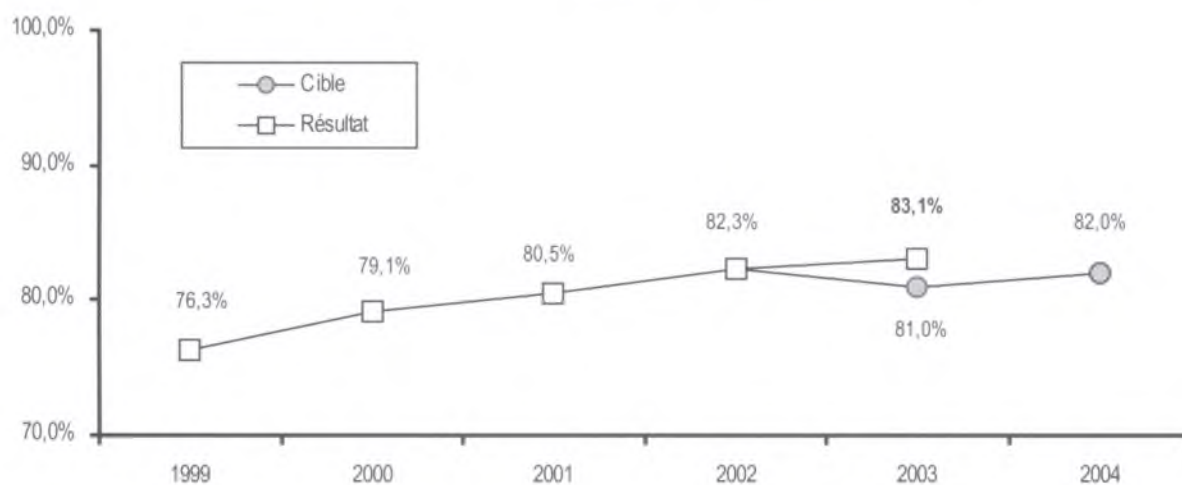
Indicateur**TAUX DE PRÉSENCE DES IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC**

Cible 81 % des immigrants admis en 2002 et présents au Québec en janvier 2004

Résultat 83,1 %

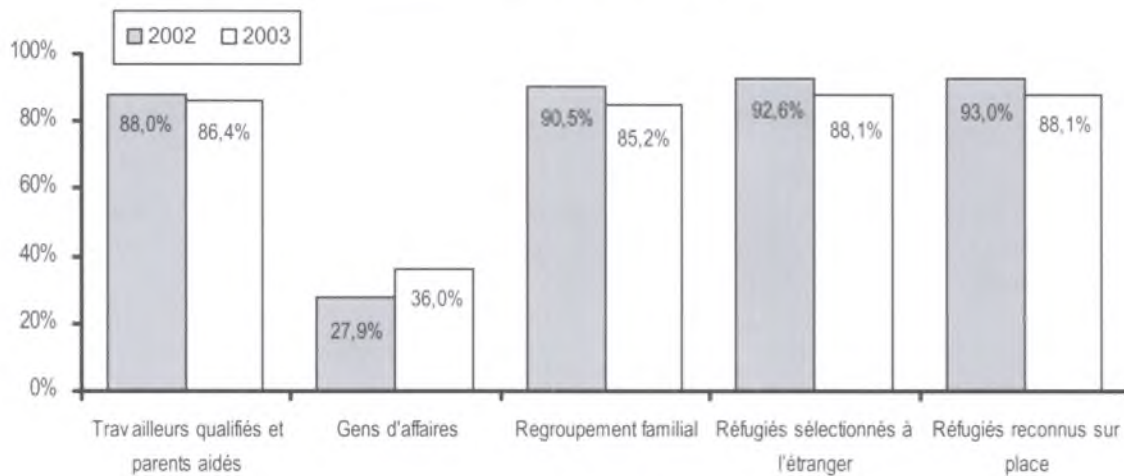
Cet indicateur porte sur le taux de présence des immigrants admis récemment au Québec. Le résultat présenté pour l'exercice financier 2003-2004 a trait à la proportion d'immigrants qui, admis en 2002, sont toujours présents au Québec en janvier 2004.

Graphique 8 : Taux de présence des immigrants au Québec, résultats depuis 1999, cibles 2003 et 2004



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

Graphique 9 : Taux de présence des immigrants au Québec, résultats de 2002 et de 2003 selon la catégorie d'immigration



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

Le taux de présence des immigrants admis en 2002 s'établit à 83,1 %. Tout comme lors des premières années du plan stratégique 2001-2004, la cible visée pour la troisième année a été atteinte et même dépassée : 83,1 % contre 81 %.

Pour la première fois, le taux de présence observé pour l'immigration économique correspond à la cible visée : 81,0 %. La hausse remarquable du taux obtenu pour les gens d'affaires, de 27,9 % à 36,0 %, y a certes contribué. Les taux observés chez les réfugiés (88,1 %) et les personnes admises au titre du regroupement familial (85,2 %) demeurent, comme par le passé, très élevés.

Le taux de présence des immigrants connaissant le français (87,7 %) surpasse de beaucoup celui des personnes ne le connaissant pas (78,7 %). Les taux obtenus pour les immigrants en provenance de l'Afrique (91,9 %), de l'Amérique (87,1 %) ou de l'Europe (82,9 %) sont bien supérieurs à la cible. Le taux pour ceux originaires de l'Asie (74,2 %) constitue encore un problème, dû essentiellement à la performance des personnes issues de l'Asie orientale (57,6 %). Toutefois, depuis 3 ans, l'évolution est très favorable en ce qui concerne les ex-ressortissants de l'Asie de l'Est : taux passant de 38,5 % en 2001 à 39,3 % en 2002, puis à 57,6 % en 2003.

Il n'y a pas de différence significative entre le taux de présence des immigrants et celui des immigrantes. Par contre, le taux observé pour les immigrants récents (admis lors des 5 dernières années) est plus important que celui des immigrants admis au cours des 10 dernières années : 80,6 % contre 78,4 %.

Pour l'année 2003-2004, le ministère s'est engagé à assurer un meilleur continuum des interventions, de l'accueil à l'aéroport à la tenue de cérémonies de bienvenue, en passant par les services d'intégration sociale, économique et linguistique. À cet égard, les actions suivantes se sont poursuivies :

- Cérémonies de bienvenue à l'intention des nouveaux arrivants dans toutes les régions du Québec;
- Ententes avec des universités et des cégeps pour offrir aux immigrants des cours de français;
- Projets d'intégration dans le cadre d'ententes avec les villes (Montréal, Québec, Sherbrooke, Gatineau et Laval);

- Mesures structurantes afin de faciliter l'accès des immigrants aux professions régies par les ordres professionnels et les autres organismes de réglementation.

Objectif 3.2

D'ici à 2004, faire passer de 60 % à 75 % la part de la clientèle potentielle rejointe par les divers services de francisation disponibles au Québec

Indicateur

PROPORTION DE LA CLIENTÈLE POTENTIELLE REJOINTE

Cible	s. o.
Résultat	s. o.

Cet indicateur mesure la proportion des immigrants de 18 ans et plus non francophones, admis au Québec, ayant participé, au cours de leurs 5 premières années d'établissement, à des services de francisation offerts par l'une des organisations donnant de tels services au Québec. Il peut s'agir soit du ministère lui-même, dans ses carrefours d'intégration, soit de ses partenaires institutionnels et communautaires financés à cette fin ou, enfin, des autres services publics et privés, comme les établissements d'enseignement publics, les organismes communautaires et les écoles privées de langues.

La vérification de l'objectif visant à faire passer de 60 % à 75 % la part de la clientèle potentielle rejointe par les divers services de francisation disponibles au Québec requiert la tenue d'une enquête auprès de l'ensemble des immigrants admis depuis 5 ans au Québec. Afin de mieux rendre compte de ses actions en francisation auprès de l'ensemble de la clientèle réellement servie, le ministère a choisi de ne pas réaliser cette enquête, mais plutôt de procéder à la révision de cet objectif.

L'objectif et l'indicateur qui seront proposés concerneront l'évaluation des apprentissages des étudiants des cours à temps plein. Plus précisément, le nouvel indicateur portera sur la compétence à atteindre à l'oral et à l'écrit par les étudiants à temps plein. L'indicateur est présentement en cours d'élaboration et les premiers résultats seront présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005*, pour rendre compte de la nouvelle organisation pédagogique des services de francisation que le ministère mettra en place au cours de l'année 2004-2005.

Objectif 3.3

Déployer, en tenant compte du profil de clientèle propre à chaque région, les services de francisation à temps plein dans les milieux collégial et universitaire, dans les organismes communautaires accrédités et mandatés et dans les carrefours d'intégration, en fonction de cibles différentes pour la Direction générale de la région métropolitaine (DGRM) et pour les directions régionales du MRCI

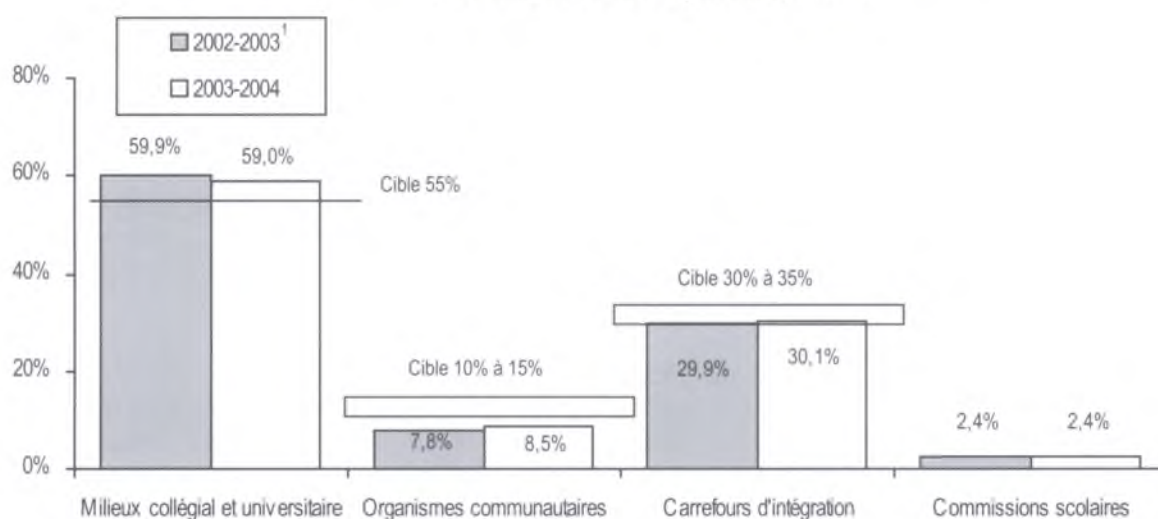
Indicateur

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

	Cibles	Résultats
Direction générale de la région métropolitaine		
▪ Milieux collégial et universitaire	55 %	59,0 %
▪ Organismes communautaires	10 % à 15 %	8,5 %
▪ Carrefours d'intégration	30 % à 35 %	30,1 %
▪ Commissions scolaires	—	2,4 %
Autres régions		
▪ Milieux collégial et universitaire	33 %	51,0 %
▪ Organismes communautaires	9 %	2,1 %
▪ Carrefours d'intégration	30 % à 35 %	34,1 %
▪ Commissions scolaires	23 % à 28 %	12,8 %

Cet indicateur présente la répartition des immigrants adultes suivant des cours de français à temps plein, offerts par le ministère, selon différents milieux de formation. Les cours de français sont donnés directement par le ministère dans les carrefours d'intégration ou en partenariat avec des commissions scolaires, des cégeps, des universités ainsi que des organismes communautaires. Cet indicateur concerne les nouveaux étudiants.

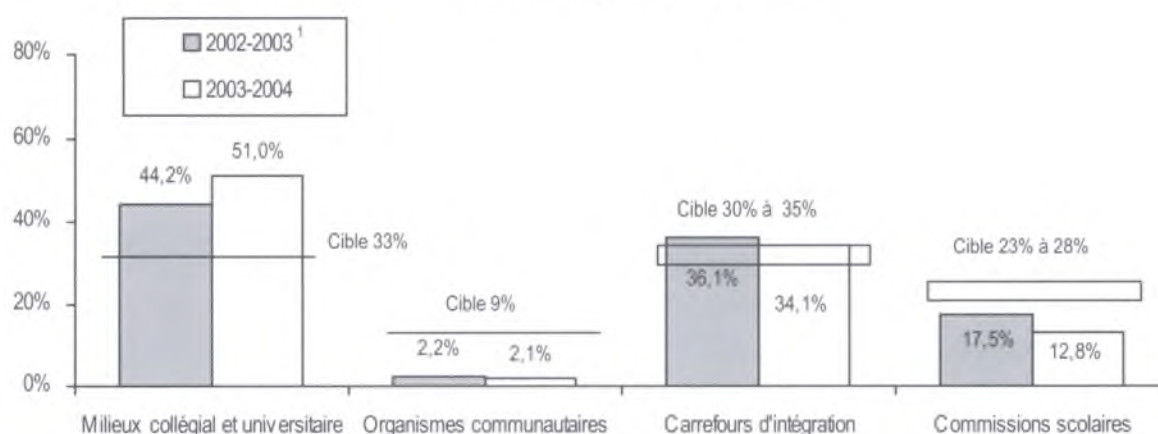
**Graphique 10 : Répartition de la clientèle dans les milieux de formation,
Direction générale de la région métropolitaine**



¹ Les résultats du graphique pour l'année 2002-2003 diffèrent de ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*. Ils ont été recalculés pour inclure les données relatives aux carrefours de Longueuil et de Laval à des fins comparatives avec 2003-2004.

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

**Graphique 11 : Répartition de la clientèle dans les milieux de formation,
directions régionales hors de Montréal**



¹ Les résultats du graphique pour l'année 2002-2003 diffèrent de ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*. Ils ont été recalculés pour exclure les données relatives aux carrefours de Longueuil et de Laval à des fins comparatives avec 2003-2004.

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

Les cibles présentées dans le *Plan stratégique 2001-2004* concernent l'ancienne Direction régionale de Montréal. Elles sont désormais appliquées à la Direction générale de la région métropolitaine qui comprend les quatre carrefours d'intégration de l'Île de Montréal, de même que les carrefours d'intégration de Longueuil et de Laval. Des cibles ont été ajoutées pour les directions régionales hors Montréal, en tenant compte du contexte différent de ces régions.

À la Direction générale de la région métropolitaine, 8 480 étudiants, dont 5 808 nouveaux, ont eu accès aux services de francisation du ministère à temps plein. La proportion des étudiants servis en milieux collégial et universitaire, dans les carrefours d'intégration et les commissions scolaires est demeurée stable en 2003-2004 par rapport à l'année précédente. Elle a été de 59,0 % dans les milieux collégial et universitaire, de 30,1 % dans les carrefours d'intégration et de 2,4 % dans les commissions scolaires. La proportion des étudiants des organismes communautaires a varié légèrement, passant de 7,7 % en 2002-2003 à 8,5 % en 2003-2004.

Dans les directions régionales hors Montréal, 1 850 étudiants (dont 1 212 nouveaux) ont pu bénéficier de services de francisation à temps plein en 2003-2004. La proportion de la clientèle servie par les organismes communautaires demeure identique à celle de 2002-2003, c'est-à-dire un peu plus de 2 %. La clientèle des commissions scolaires a diminué, passant de 17,5 % à 12,8 % alors que la clientèle des milieux collégial et universitaire a augmenté, passant de 44,2 % en 2002-2003 à 51,0 % en 2003-2004. La clientèle des carrefours d'intégration a légèrement diminué, de 36,1 % à 34,1 %, mais demeure dans la cible dans les deux cas.

Le ministère travaille à la modification de son offre de service et tous les cours seront offerts dans le réseau scolaire (commissions scolaires, cégeps et universités) ou dans les organismes communautaires à partir de l'été 2004. Les cibles pour cet indicateur seront donc révisées afin de tenir compte de l'offre de service du ministère.

Orientation 4

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

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

Objectif 4.1

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

Indicateur

DEGRÉ DE MISE EN APPLICATION DES ACTIONS MINISTÉRIELLES VISANT L'ACCÈS DES IMMIGRANTS AUX ORDRES PROFESSIONNELS

Cible Actions structurantes poursuivies ou amorcées dans chacun des trois axes

Résultat Voir détails au tableau 1

Cet indicateur permet de rendre compte du degré de mise en application des actions ministérielles annoncées en avril 2002 afin de favoriser l'accès des immigrants aux professions régies par les ordres professionnels ainsi que des nouvelles mesures instaurées au cours de l'exercice financier 2003-2004. Ces actions, mises en œuvre en étroite collaboration avec les ordres, visent à mieux informer les personnes immigrantes, à mieux reconnaître leur formation et leur expérience de travail et à mieux leur assurer, dans les établissements d'enseignement collégiaux et universitaires, l'accès à la reconnaissance des acquis et à la formation d'appoint.

En 2003-2004, le ministère a poursuivi la mise en place des actions prévues pour faciliter aux personnes formées à l'étranger l'accès aux professions régies par les ordres professionnels et proposer d'autres mesures novatrices et concrètes. La stratégie ministérielle et le degré de réalisation des actions annoncées sont présentés au tableau 1.

Tableau 1

Degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels

Actions ministérielles annoncées le 29 avril 2002	Degré de réalisation	Actions réalisées au 31 mars 2004
Pour mieux informer		
En septembre 2002, mettre en place, à titre de projet pilote, un nouveau service d'information et de référence aux ordres professionnels.	Réalisé en 2002-2003	Mise en place du Service d'information sur les professions réglementées (SIPR) le 9 septembre 2002 et inauguration officielle le 7 octobre 2002. Production d'un dépliant d'information sur le <i>Service d'information sur les professions réglementées</i> , en français et en anglais.
D'ici à décembre 2002, rendre disponibles, dans le site du ministère, 45 fiches d'information spécifiques aux professions régies par les ordres professionnels, validées par les ordres.	Réalisé en 2002-2003	Depuis le 4 novembre 2002, diffusion dans le site Internet du ministère des 45 fiches d'information spécifiques aux professions régies par les ordres professionnels, validées par les ordres. Fiche spécifique acheminée aux candidats à l'immigration de la catégorie des travailleurs.
Réviser la brochure d'information générale <i>L'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel</i> , distribuée à la clientèle, à l'étranger et au Québec, et qui peut aussi être consultée dans Internet.	Réalisé en 2002-2003	Version révisée disponible depuis juin 2002. Brochure disponible en français, en anglais et en espagnol. Brochure acheminée aux candidats à l'immigration de la catégorie des travailleurs.

Tableau 1 (suite)

Degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels

Actions ministérielles annoncées le 29 avril 2002	Degré de réalisation	Actions réalisées au 31 mars 2004
Offrir des séances d'information à l'étranger afin de renseigner davantage les candidats sélectionnés sur la question de l'accès aux ordres. Entièrement revues, ces séances donnent une place plus grande à l'information sur l'exercice des professions régies au Québec et sur la reconnaissance des acquis.	En cours de réalisation	Séances offertes à Paris et lors des missions à Bruxelles, à Rabat et à Tunis.
Produire une nouvelle fiche sur la reconnaissance des diplômes et de l'expérience.	En cours de réalisation	
Produire une trousse de demande d' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> (auparavant <i>Avis standard d'équivalence d'études</i>).	Réalisé en 2002-2003	Impression et diffusion dans Internet d'une nouvelle trousse d' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> .
Pour mieux reconnaître la formation et l'expérience		
Dans le cadre de la Table de concertation sur l'immigration et l'admission aux ordres professionnels, répertorier les bonnes pratiques et les normes déjà adoptées par certains ordres afin d'en étendre la portée et de promouvoir de nouvelles approches pour faciliter le processus de reconnaissance des compétences.	Réalisé en 2002-2003	Plan de travail de la Table de concertation adopté.
	Réalisé en 2002-2003	Questionnaire transmis aux ordres professionnels afin de recueillir de l'information sur leurs pratiques et sur les normes appliquées.
	Réalisé	Journées de travail pour le personnel des ordres sur les méthodes et les outils en matière d'équivalence.
	Réalisé	Formation sur l'intervention en contexte interculturel pour le personnel des ordres.
Susciter et soutenir des projets pilotes pour une reconnaissance optimale des acquis des personnes immigrantes par l'élaboration d'outils d'évaluation de leurs compétences. Les professions faisant face à des besoins en main-d'œuvre seront ciblées.	Réalisé	Financement par le ministère de trois projets pilotes pour faciliter l'accès à la profession d'infirmière et d'infirmier, à la profession de chimiste et à la profession de médecin.
	En cours de réalisation	Deux autres projets financés par le ministère sont en cours de réalisation pour l'accès à la profession d'orthophoniste et à la profession d'agronome.
	Réalisé	Mesure d'accompagnement personnalisé en place au SIPR pour soutenir la démarche d'intégration au marché du travail des médecins formés à l'étranger par l'accès à la profession de médecin ou par une aide en matière d'orientation vers une profession connexe dans le domaine de la santé.

Tableau 1 (suite)

Degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels

Actions ministérielles annoncées le 29 avril 2002	Degré de réalisation	Actions réalisées au 31 mars 2004
	Réalisé	Procédure visant à établir rapidement l'admissibilité au permis restrictif pour les diplômés en médecine de l'extérieur du Canada et des États-Unis. Depuis 2003-2004, Recrutement Santé Québec, avec qui collabore le ministère, est maintenant responsable d'accompagner les candidats au permis restrictif.
Poursuivre la délivrance de l' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> afin de répondre aux besoins des employeurs. L' <i>Évaluation</i> leur fournit des renseignements sur les études effectuées hors du Québec ainsi qu'une comparaison avec le système d'éducation du Québec.	En continu	Plus de 13 000 évaluations comparatives délivrées en 2003-2004. Les évaluations sont utilisées par certains ordres pour déterminer le niveau des études effectuées à l'étranger.
Entreprendre une consultation qui visera à améliorer l' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> afin qu'elle devienne davantage un outil pour les partenaires qui ont à reconnaître des acquis.	En attente	Consultation prévue en 2004-2005.
Rendre disponibles, dans Internet, des guides de comparaison des études par pays qui faciliteront le travail des employés chargés, au sein des ordres professionnels et des établissements d'enseignement, d'évaluer la formation et l'expérience acquises par les personnes immigrantes dans leur pays d'origine.	En cours de réalisation	Trois guides sont disponibles dans le site Internet du ministère : France, Chine, Maroc.
Pour mieux assurer l'accès à la formation		
Contribuer, avec le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec, à la mise en place de mécanismes d'accès rapide à des formations de mise à niveau liées à l'emploi (mise en place de projets novateurs mettant l'accent sur la collaboration entre les ordres professionnels et les établissements d'enseignement).	Réalisé en 2002-2003	Contribution du ministère à l'élaboration de la Politique et du <i>Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue</i> , lancés en mai 2002.
	Réalisé	Participation du ministère aux rencontres du Comité national de suivi de l'implantation de la Politique, de la Table interministérielle de reconnaissance des acquis et des compétences et du Comité technique sur la reconnaissance des acquis et des compétences.
	En cours de réalisation	Collaboration du ministère à la recherche d'une solution pour l'accès à des formations prescrites par les ordres professionnels concernés pour les technologistes médicaux, les inhalothérapeutes et les thérapeutes en réadaptation physique.
	En cours de réalisation	Travaux du ministère avec Emploi-Québec, le ministère de l'Éducation et le ministère de la Santé et des Services sociaux pour trouver une solution permanente au financement de la formation d'appoint pour les infirmières et infirmiers.

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

L'intégration des immigrants au marché du travail au Québec n'est pas aussi rapide et réussie qu'on pourrait le souhaiter. Pour illustrer cette situation, voici quelques données issues du Recensement de 2001 :

- Le taux de chômage de la population immigrée (née hors du Canada) est de 11,7 %, par comparaison à 7,8 % pour la population non immigrée. Ce taux atteint 20,5 % dans le cas des nouveaux arrivants, c'est-à-dire ceux admis au cours de la période 1996-2000;
- Dans le cas de la population immigrée issue des minorités visibles, le taux de chômage se situe à 15,1 %. Il est de 23,1 % parmi celle arrivée au cours des années 1996 à 2000;
- Les groupes de minorités visibles immigrées les plus touchés par le chômage sont les Arabes, les Asiatiques (Asie de l'Ouest, 19,8 %, et Asie du Sud, 16,6 %) et les Noirs (16,5 %). Ces taux sont respectivement de 30,8 %, de 25,0 % et de 23,7 % pour les nouveaux arrivants de ces trois groupes;
- Le taux de chômage des nouveaux arrivants au Québec (20,5 %) dépasse nettement celui des nouveaux arrivants établis en Ontario (11,8 %), en Colombie-Britannique (13,3 %) et dans l'ensemble des autres provinces canadiennes (7,1 %).

Plusieurs facteurs peuvent expliquer les difficultés d'insertion en emploi des personnes immigrantes au Québec : la méconnaissance du français (parlé, lu et écrit), les difficultés à faire reconnaître leur formation, l'absence d'expérience de travail nord-américaine, la méconnaissance des codes culturels propres au Québec et du fonctionnement du marché du travail de même que, notamment dans le cas des minorités visibles, la discrimination et le racisme dont elles peuvent être victimes au moment de l'embauche par certains employeurs.

Quant à la situation d'intégration en emploi relativement moins favorable du Québec par rapport au reste du Canada, elle tient, du moins en partie, à des facteurs relevant du caractère spécifique de la société d'accueil québécoise : à la double exigence posée par plusieurs employeurs de connaître le français et l'anglais, en particulier dans la grande région de Montréal où se concentrent très majoritairement les nouveaux arrivants, et à des conditions du marché du travail relativement moins favorables, comparativement à l'Ontario, par exemple, où l'on se rapproche du plein-emploi.

Au cours des prochains mois, le ministère mettra de l'avant plusieurs initiatives pour accélérer la démarche d'intégration et le parcours d'insertion en emploi des personnes issues de l'immigration ou de minorités visibles. Les mesures présentées dans le Plan d'action pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec, *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, rendu public le 20 mai 2004, reposent sur la prémisse que l'emploi est le premier moyen d'assurer la sécurité économique des personnes et des familles qui en ont le potentiel. Sa responsabilité sera donc de mieux cibler la sélection, d'encourager l'amorce de certaines démarches liées à l'intégration dès l'étranger, d'offrir des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes, tels des services d'information, de référence aux centres locaux d'emploi et aux organismes communautaires et de préparation au marché du travail. La reconnaissance des compétences acquises à l'étranger et la sensibilisation des entreprises et des organismes publics à accueillir une main-d'œuvre diversifiée sont également au nombre des objectifs poursuivis par le ministère.

Orientation 5

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

Cette orientation offre une réponse au défi de la pleine participation démocratique de toutes les composantes de la société à la vie publique et à leur représentation équitable au sein des institutions communes dans le contexte de la diversité croissante de la population québécoise. Ces efforts d'inclusion de l'ensemble des personnes exigent une compréhension et un respect manifestes des droits de chacun, des relations interculturelles harmonieuses et une lutte soutenue contre le racisme et la discrimination.

Objectif 5.1

Accroître la portée des activités en matière de promotion des droits démocratiques

Indicateur

NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX ACTIVITÉS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DROITS DÉMOCRATIQUES

	Cibles	Résultats	
	2003-2004	2002-2003	2003-2004
▪ <i>Semaine québécoise de la citoyenneté / Semaine québécoise des rencontres interculturelles</i>	Maintien du nombre de participants	Plus de 6 900	16 617
▪ <i>Programme de soutien à la participation civique</i>	Maintien du nombre de participants	335 403 ¹⁰	35 971 ¹¹

Cet indicateur permet de mesurer le nombre de participants aux activités financées par le ministère en matière de droits démocratiques et organisées avec l'aide de ses partenaires. Les activités, en 2003-2004, sont : la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* et le *Programme de soutien à la participation civique* (résultats approximatifs).

L'organisation de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* permet de promouvoir des relations interculturelles harmonieuses, la compréhension et l'exercice des droits et des responsabilités de tous les citoyens et de souligner l'apport de l'immigration au développement économique, culturel et social du Québec, y compris dans les régions visées par la régionalisation de l'immigration.

Les activités de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*, qui s'est déroulée du 23 au 29 novembre 2003, ne sont pas les mêmes que celles de la *Semaine québécoise de la citoyenneté*. Le lancement du *Concours jeunes scénaristes* est un nouvel événement. Les *Prix québécois de la citoyenneté* et l'*Hommage au civisme*, qui faisaient partie de la *Semaine québécoise de la citoyenneté*, se déroulent cette année en dehors du cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*. Le grand nombre de participants aux activités de la *Semaine* s'explique par l'orientation grand public privilégiée pour l'édition 2003-2004.

¹⁰ Cette donnée concerne 137 rapports reçus au 30 avril 2003. Il est à préciser que les données sur les cotes d'écoute des émissions de radio et de télévision ne sont pas incluses dans le nombre de personnes jointes par les projets, car elles ne sont pas disponibles de façon systématique pour tous les projets de ce genre.

¹¹ Donnée préliminaire relative à 80 projets sur 142.

Le *Programme de soutien à la participation civique* permet de contribuer à la formation et à la participation civique des citoyens et de favoriser l'intégration et l'inclusion de chaque personne en soutenant des interventions de lutte contre le racisme et la discrimination. Selon des résultats préliminaires, les activités du *Programme de soutien à la participation civique* ont joint 35 971 participants. Il faut préciser que le nombre de participants dépend de la nature des projets soumis. Ainsi, un événement grand public réalisé en 2002-2003 et qui n'est pas répété cette année avait attiré à lui seul plus de 244 000 participants.

Il importe de considérer la performance du ministère sous l'angle de l'intérêt et de la pertinence des événements réalisés, même si ces événements ne joignent pas un nombre très élevé de participants, et de la couverture médiatique. Celle-ci est importante et le nombre de personnes sensibilisées grâce aux médias est difficile à comptabiliser. L'effet multiplicateur dans le milieu grâce aux personnes participant aux événements est également difficile à mesurer. Par ailleurs, pour les grands événements, la marge d'erreur dans l'évaluation des foules demeure toujours importante.

Indicateur

TAUX DE NOTORIÉTÉ DES ACTIVITÉS¹²

	Cibles 2003-2004	Résultats 2002-2003	Résultats 2003-2004
▪ <i>Hommage au civisme</i>	76 %	76,0 %	76,0 %
▪ <i>Semaine québécoise de la citoyenneté/ Semaine québécoise des rencontres interculturelles</i>	17 %	17,0 %	15,0 %

Cet indicateur permet d'évaluer la portée des activités grand public du ministère visant la promotion des droits démocratiques. Les activités dont la notoriété a été mesurée en 2003-2004 sont : la cérémonie de l'*Hommage au civisme* et la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*.

Au cours de l'année 2003-2004, le ministère a contribué à faire connaître la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* en envoyant des affiches, des signets et des feuillets explicatifs à plus de 13 300 personnes, organismes et entreprises, en faisant des placements publicitaires dans les hebdomadaires régionaux, les quotidiens, les médias ethniques et communautaires et en consacrant une section du site Internet du ministère à l'événement.

Malgré le fait que le nombre de participants aux activités de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* soit supérieur à celui atteint par la *Semaine québécoise de la citoyenneté*, le taux de notoriété de la première est plus faible. Cela peut signifier qu'il s'agit d'un nouvel événement dont le nom est encore mal connu du public.

En ce qui concerne la cérémonie de l'*Hommage au civisme*, des dépliants promotionnels et des affiches ont été diffusés dans toutes les régions du Québec. La cérémonie est télédiffusée sur le canal parlementaire et une large couverture médiatique est assurée. La notoriété de l'*Hommage au civisme* a été mesurée en décembre 2003 et la cible a été atteinte puisque le taux de notoriété est de 76,0 %, c'est-à-dire le même que celui obtenu en 2002-2003.

¹² Le sondage omnibus permettant de mesurer la notoriété de l'*Hommage au civisme* et de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* a été réalisé auprès de 986 personnes du 5 au 17 décembre 2003. La marge d'erreur est de $\pm 3,1$ %, 19 fois sur 20.

Orientation 6

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

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

Objectif 6.1

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

Indicateur

DEGRÉ DE RÉALISATION DES ACTIONS ENVISAGÉES

Cible	100 %
Résultat	100 %

Cet indicateur permet de rendre compte des actions posées par le ministère en vue de soutenir les ministères et les organismes dans l'application de la Loi sur l'accès de même que dans l'implantation des modifications législatives et de faire état de l'évolution du projet de révision législative.

L'ensemble des provinces et des territoires canadiens ont adopté des lois concernant la protection de la vie privée pour réglementer la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels par les ministères et les organismes gouvernementaux. Ces lois confèrent aux Canadiens le droit d'accéder à leurs renseignements personnels et de les corriger au besoin. Même si le Québec est l'un des rares endroits dans le monde où le droit à l'information a été reconnu dans une loi fondamentale, une étude de l'organisme *Privacy International* démontre que plusieurs pays sont en voie de reconnaître formellement le droit à l'information.

En 2003-2004, les actions du ministère ont principalement porté sur le soutien aux ministères et aux organismes dans l'application de la Loi sur l'accès en assurant notamment l'animation du réseau des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels dans chaque ministère et dans les organismes gouvernementaux.

Sur cette base, huit rencontres ont été organisées dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels*. Ces rencontres ont traité entre autres sujets de la transparence et de l'éthique en matière de lobbying; de documentation technologique en matière de sécurité; des orientations gouvernementales en matière d'authentification; de la divulgation, dans certaines situations, de renseignements confidentiels; des règles et des pratiques du Protecteur du citoyen et de l'évolution de la jurisprudence.

Des bulletins d'information traitant de diverses problématiques au sujet de l'accès ont été diffusés et plusieurs outils ont été élaborés : une application informatique de gestion et de suivi des demandes d'accès,

un guide sur la reddition de comptes ainsi qu'un projet d'aide-mémoire sur la communication des renseignements personnels aux élus par les ministères et les organismes.

En outre, certains travaux ont visé plus spécifiquement à soutenir les ministères et les organismes en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de la prestation des services publics, particulièrement pour ce qui est du recours aux nouvelles technologies de l'information telle la prestation électronique de services. Il faut mentionner :

- L'élaboration d'un modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes d'information par les ministères et les organismes;
- La conception d'un outil d'analyse et de gestion des risques touchant la protection des renseignements personnels;
- La participation active aux travaux menés par le Secrétariat du Conseil du trésor en matière de protection des renseignements personnels visant, d'une part, l'élaboration d'un cadre administratif gouvernemental de référence dans un contexte de prestation électronique de services et, d'autre part, la préparation d'un guide d'intégration de la sécurité et du contrôle dans le développement de systèmes.

Par ailleurs, le ministère est engagé dans le processus de révision législative de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. À la suite du dépôt à l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2002, du quatrième rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information, la Commission de la culture a tenu une consultation générale du 25 septembre au 30 octobre 2003 portant sur l'étude de ce rapport.

Dans cette perspective, le ministère a procédé à l'analyse des recommandations formulées par la Commission d'accès à l'information. Des consultations ont également été réalisées auprès de certains ministères et organismes au sujet des recommandations contenues dans le rapport de la Commission d'accès à l'information. Par ailleurs, les 45 mémoires soumis à la Commission de la culture dans le cadre de l'étude du rapport de la Commission d'accès à l'information ont fait l'objet d'une analyse.

Enfin, le ministère a réalisé divers travaux visant à soutenir la réflexion ministérielle sur la révision des lois en matières d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Objectif 6.2

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

Indicateur

DEGRÉ DE CONNAISSANCE DU PERSONNEL DU MINISTÈRE CONCERNANT LE CADRE GÉNÉRAL EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cible Accroître le degré de connaissance du personnel

Résultat 79,4 % des répondants au sondage disposent d'une bonne connaissance de la Loi sur l'accès

Cet indicateur permet de mesurer le degré de connaissance de l'ensemble des employés du ministère concernant les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et leur mise en œuvre au sein du ministère.

Dans la foulée de l'adoption du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels*, le ministère s'est doté, en 1999, d'un plan d'action ministériel dont l'un des objectifs vise

l'information, la sensibilisation et la formation du personnel. Une nouvelle étude, réalisée en mars 2004 auprès des employés du ministère¹³, indique que 79,4 % des répondants fournissent la bonne réponse à 60 % ou plus des questions portant sur la connaissance de la loi.

L'analyse détaillée de cette étude permettra, pour la prochaine année, de mieux orienter les interventions du ministère en matière de sensibilisation et de formation à la protection de renseignements personnels.

Orientation 7

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

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

¹³ Étude réalisée du 10 au 30 mars 2004, à l'aide d'un questionnaire électronique disponible dans l'intranet ministériel et d'un questionnaire papier distribué à certains employés n'ayant pas accès à l'intranet. Le taux de réponse s'élève à 45 % des employés du ministère. Dans cette analyse, un participant ayant répondu correctement à 60 % ou plus des questions mesurant la connaissance est considéré avoir une bonne connaissance de la loi.

Objectif 7.1

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

Indicateur

PROPORTION DE MINISTÈRES ET D'ORGANISMES APPLIQUANT LES NORMES GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE D'IDENTIFICATION VISUELLE, DE PLACEMENT MÉDIA, DE PUBLICITÉ, DE COMMANDITES, DE SALONS ET D'EXPOSITIONS ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE DANS INTERNET

Cible 100 %

Ministères et organismes appliquant les normes en matière de :	Résultats	
	2002-2003	2003-2004
▪ Identification visuelle	n. d.	n. d.
▪ Diffusion de l'information gouvernementale dans Internet	n. d.	n. d.

Ministères et organismes assujettis au Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions et ayant utilisé les services du ministère pour la coordination en matière de :	Résultats	
	2002-2003	2003-2004
▪ Placement média	92,3 % (48/52)	95,8 % (46/48)
▪ Commandites d'activités	96,6 % (28/29)	92,3 % (24/26)
▪ Participation à des salons et des expositions	100,0 % (40/40)	100,0 % (36/36)

Cet indicateur permet de mesurer le nombre et la proportion de ministères et d'organismes qui, entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004, ont appliqué les normes gouvernementales en matière d'identification visuelle et de diffusion de l'information gouvernementale dans Internet ou qui ont utilisé les services de coordination du ministère en matière de placement média, de commandites ainsi que de salons et d'expositions.

Par suite de nouvelles responsabilités confiées au Secrétariat à la communication gouvernementale, le ministère a abandonné la partie de l'indicateur portant sur la publicité. Par ailleurs, l'indicateur prévu dans le *Plan stratégique 2001-2004* et portant sur le pourcentage d'augmentation des licences émises concernant les droits d'auteur n'est plus suivi depuis 2002-2003. En effet, les ministères et les organismes ont reçu toute l'information nécessaire sur la gestion des droits d'auteur et les normes s'y rattachant. De plus, ils ont maintenant recours aux services offerts par le guichet central mis en place par l'Éditeur officiel. Il est possible d'y accéder en se rendant dans le site Internet des Publications du Québec à l'adresse [www.droitauteur.gouv.qc.ca].

Globalement, le degré d'application par les ministères et les organismes des normes gouvernementales en matière d'information et de communication est relativement stable, et ce, malgré les diverses interventions effectuées par le ministère au cours de l'année 2003-2004. Ainsi, de multiples rencontres de formation et d'information ont été tenues à l'intention des communicateurs gouvernementaux et des agences de publicité afin de les sensibiliser aux différentes normes gouvernementales en matière de communication. Un accès plus grand à l'information sur les normes et sur les services offerts par le ministère a été donné au moyen de l'intranet gouvernemental et d'un numéro de téléphone unique. Enfin, le réseau de veille pour s'assurer de la compréhension et de l'application du *Programme d'identification visuelle* (PIV) a été maintenu.

Le PIV a pour objectif d'uniformiser l'identification gouvernementale en établissant des normes relatives à la signature gouvernementale pour les ministères et les organismes concernés. Par ce programme, les

communications publiques internes et externes provenant des ministères et des organismes qui y sont assujettis sont soumises à la signature gouvernementale et toute nouvelle application doit être conforme aux normes graphiques. Au cours de l'année 2003-2004, le ministère a procédé à une veille constante afin de s'assurer que les règles soient appliquées.

Le *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet*, entré en vigueur au printemps de 1997, fixe les balises afin que toute information gouvernementale rendue disponible sur les inforoutes respecte les différents lois, règlements et directives en vigueur. Plus particulièrement, ce cadre établit les normes de même que les règles de gestion d'un site gouvernemental, par exemple l'harmonisation des outils de repérage et de navigation, les modes de représentation des divers types de documents (hypertexte, format texte, format image), les règles relatives à l'identification visuelle gouvernementale et à la gestion des droits d'auteur du gouvernement dans la diffusion sur les inforoutes ainsi que dans les banques de données communes. Afin de vérifier l'application des normes dans ce domaine, le ministère a évalué 176 sites Internet des ministères et des organismes à partir d'une grille de conformité comportant 38 critères au cours de la période d'avril à décembre 2003.

Conformément au *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet*, la majorité des sites présentent leur mission et leur mandat de même que la liste de leurs programmes, services et publications. Un plan du site se prêtant à des recherches par le moteur gouvernemental ainsi que les coordonnées complètes permettant de joindre le ministère ou l'organisme sont aussi disponibles. Par ailleurs, l'évaluation a permis de constater certaines lacunes en ce qui a trait notamment au respect intégral du *Programme d'identification visuelle*, à l'information sur la politique de confidentialité et à l'utilisation, le cas échéant, de témoins. Enfin, les responsables des sites évalués ont été informés des résultats de leur évaluation afin qu'ils puissent y apporter les correctifs appropriés.

Le *Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions*, adopté en juin 1999, établit les normes en matière de gestion des outils de communication au gouvernement. Il a comme principal objectif d'assurer l'efficacité et la cohérence des activités de communication gouvernementale. À titre de coordonnateur gouvernemental, le ministère offre conseil et soutien technique aux ministères et aux organismes qui organisent des activités, telles que des expositions et des tournées de consultation ou d'information. Le ministère coordonne aussi, par l'intermédiaire d'une agence qui s'occupe de la coordination des placements médias, la négociation et l'achat d'espaces publicitaires ou de temps d'antenne dans les médias pour l'ensemble des ministères et des organismes.

Au chapitre du placement média, le ministère a coordonné, par l'entremise d'une agence, la négociation et l'achat d'espaces publicitaires et de temps d'antenne dans les médias pour 46 ministères et organismes assujettis au *Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions* comparativement à 48 en 2002-2003. Les dépenses gouvernementales en matière de placements médias se sont élevées à 50,8 M\$ et les économies additionnelles escomptées par le regroupement des achats sont estimées à plus de 10 M\$ (20 %) pour cet exercice financier. De même, le ministère a coordonné, au cours de l'année 2003-2004, la visibilité gouvernementale lors de la tenue de 17 salons et expositions auxquels 36 ministères ou organismes ont participé et de 24 projets de commandites.

Objectif 7.2

Faire en sorte que l'information gouvernementale soit accessible et adaptée aux particularités régionales

Indicateurs**PROPORTION DES APPELS QUI ONT OBTENU UNE RÉPONSE EN MOINS DE 90 SECONDES**

Cible	100 %
Résultat	n. d. ¹⁴

PROPORTION DES APPELS REJETÉS FAUTE DE LIGNES LIBRES

Cible	5 %
Résultat	n. d.

Ces deux indicateurs contribuent à mesurer l'accès téléphonique à l'information gouvernementale. Le premier indicateur a trait à la proportion d'appels traités dans un délai maximal de 90 secondes par les préposés aux renseignements téléphoniques de Communication-Québec, entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004. Le deuxième indicateur correspond, pour sa part, à la proportion des appels qui obtiennent un signal d'occupation ou une sonnerie sans fin.

En 2000, le réseau téléphonique virtuel mis en place pour regrouper en une seule file d'attente les bureaux de Montréal, Laval et Longueuil permettait de fournir certaines données statistiques, notamment sur le nombre d'appels reçus ou sur le nombre d'appels rejetés. Depuis l'implantation, en juin 2003, d'un réseau téléphonique regroupant les 25 bureaux de Communication-Québec, le logiciel qui sert à calculer les données liées au système téléphonique n'est plus en mesure d'extraire ces données.

Certaines données statistiques sont tout de même disponibles et peuvent donner un aperçu de la situation prévalant au Service de renseignements téléphoniques de Communication-Québec. Ainsi, de juin 2003 à mars 2004, 513 648 appels ont obtenu une réponse (comparativement à 616 163 pour tout l'exercice financier) et 495 414 ou 96,5 % l'ont obtenu en moins de 90 secondes. Durant cette période, le nombre d'appels abandonnés s'élevait à 15 916. Pour ce qui est des appels rejetés, le logiciel d'exploitation ne permet pas d'extraire ces données.

Les trois indicateurs suivants mesurent l'accès électronique à l'information gouvernementale et remplacent les deux indicateurs *Nombre de portails régionaux* et *Nombre de guichets électroniques mis en place* puisque la totalité des portails et guichets a été implantée en 2002-2003.

¹⁴ De juin 2003 à mars 2004, 96,5 % des appels ont obtenu une réponse en moins de 90 secondes (donnée approximative).

Indicateurs

NOMBRE DE VISITES SUR LE PORTAIL NATIONAL

Cible	5 600 000
Résultat	6 029 170

NOMBRE DE VISITES DANS LES PORTAILS RÉGIONAUX

Cible	850 000 (cible globale)
Résultat	949 237

NOMBRE DE GUICHETS ÉLECTRONIQUES MIS EN FONCTION

Cible	10
Résultat	Mise en fonction en mai 2004

Le premier indicateur permet de mesurer le nombre de visites au portail du gouvernement du Québec entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004. Le deuxième indicateur mesure le nombre de visites dans les portails régionaux du gouvernement du Québec entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004. Le troisième indicateur permet de suivre le déploiement de la seconde phase d'installation des guichets électroniques, c'est-à-dire la mise en fonction des postes informatiques entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004.

Le portail du gouvernement du Québec s'inscrit dans la mission de rapprocher l'État du citoyen en diffusant l'information gouvernementale. Il donne accès à 233 sites Internet gouvernementaux et réfère à quelque 300 000 documents. Il offre notamment :

- L'accès aux services en ligne du gouvernement;
- Des rubriques et des dossiers sur des sujets gouvernementaux;
- Des répertoires, dont le *Répertoire des programmes et des services du gouvernement du Québec*;
- Des guides électroniques conçus pour les citoyens;
- Des liens avec les sites des ministères et des organismes;
- Un service de nouvelles quotidiennes;
- Des chroniques d'actualité;
- Un fil de presse.

Mis en ligne en 1995, le portail du gouvernement a reçu plus de 6 millions de visites en 2003-2004, ce qui représente une hausse de 63,3 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit d'un dépassement de la cible de près de 8 %.

D'année en année, la tendance à la hausse dans les fréquentations du portail gouvernemental ne cesse de se confirmer. Le nombre de visites est passé de 0,6 million en 1997-1998 à plus de 6 millions en 2003-2004. Plusieurs raisons expliquent cette popularité croissante : l'ajout de capsules dans le moteur de recherche, la présence accrue des mesures d'urgence en page d'accueil, une actualité gouvernementale traitée avec rigueur et originalité, des promotions qui reflètent les grands enjeux de l'heure, de l'information complète sur les programmes et les services, des guides électroniques et des répertoires qui s'affinent année après année, des rubriques qui couvrent le champ multiforme des activités gouvernementales, un graphisme et une navigation simplifiés pour le visiteur.

Déployés entre décembre 2001 et décembre 2002, les 17 portails régionaux constituent des portes d'accès régionales vers des informations gouvernementales ou des activités relatives à l'État dans les différentes régions du Québec. Ils ont accueilli 949 237 visites en 2003-2004, soit 539 186 de plus que les 410 051 visites en 2002-

2003. Il s'agit d'un dépassement de 11,7 % de la cible. Tout comme pour le portail gouvernemental, la hausse croissante de la population branchée et de l'utilisation d'Internet contribuent à l'achalandage accru.

Les portails régionaux du gouvernement du Québec ont mérité en 2003 le grand prix pour la catégorie *Site Internet – gestion d'un site destiné à la clientèle externe*, décerné par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec.

Une refonte est en cours dans le cadre des travaux de développement du gouvernement en ligne. Le projet de portail gouvernemental de services est mené par le Secrétariat du Conseil du trésor en collaboration avec des partenaires, dont le ministère, qui est responsable du volet Citoyen.

Les points d'accès Internet ont pour but d'offrir aux citoyens qui se présentent dans les bureaux de Communication-Québec un service Internet gratuit, rendant plus accessible l'information gouvernementale et paragouvernementale des portails national et régionaux.

Les 31 guichets électroniques sont présentement en place dans les 25 bureaux régionaux de Communication-Québec. Au cours de l'exercice financier, le ministère s'était fixé comme cible de rendre 10 guichets opérationnels. Cependant, cette opération a été mise en veilleuse pour des raisons de sécurité. L'année 2003-2004 aura permis d'effectuer des travaux préparatoires en vue d'une mise en fonction optimale et sécurisée des guichets électroniques, coïncidant avec la mise en ligne du Service québécois de changement d'adresse en mai 2004.

Orientation 8

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

Cette orientation, à l'instar de l'orientation précédente, contribue à simplifier les relations entre les citoyens et l'État. Par suite des événements du 11 septembre 2001, qui ont amené le Directeur de l'état civil à adapter les pratiques de délivrance et d'utilisation des documents de l'état civil, le ministère a modifié cette orientation de façon à mettre en évidence l'importance accordée aux questions de sécurité dans toute démarche de simplification des transactions des citoyens avec l'État.

Objectif 8.1

Rendre disponible le Service québécois de changement d'adresse (SQCA) selon le mode d'accès au choix du citoyen

Indicateur

SQCA ACCESSIBLE SELON LE MODE D'ACCÈS AU CHOIX DU CITOYEN

Cible	Accès par Internet et dans les 25 bureaux de Communication-Québec
Résultat	Mise en ligne en mai 2004 et lancement officiel le 1 ^{er} juin 2004

Cet indicateur permet de faire état des démarches d'implantation du Service québécois de changement d'adresse (SQCA), en particulier la formation des préposés et l'établissement de partenariats avec des ministères et des organismes offrant des services directs aux citoyens.

Le SQCA permettra d'offrir au citoyen un service intégré, sécuritaire et efficace de signalement des changements d'adresse qui, conformément au mandat reçu du gouvernement, devra favoriser une gestion

du consentement et assurer la protection des renseignements personnels recueillis et échangés. Les partenaires du ministère à la réalisation du projet sont le Secrétariat du Conseil du trésor et le Fonds de partenariat interministériel.

Au cours de l'année 2003-2004, plusieurs étapes visant la mise en place du SQCA ont été franchies :

- Les travaux de développement informatique réalisés par le Secrétariat du Conseil du trésor se sont poursuivis et les travaux de mise en production ont suivi. Coordonnés par le ministère, les essais d'acceptation ont été réalisés auprès des six ministères et organismes gouvernementaux partenaires;
- Les travaux d'aménagement des locaux, l'élaboration des processus de travail et les sessions de formation se sont terminés en mai 2004.

Objectif 8.2

Améliorer les pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil

Indicateur

DEGRÉ DE MISE EN APPLICATION DU PLAN MINISTÉRIEL

Cible	100 %
Résultat	100 % (voir détails au tableau 2)

Cet objectif et cet indicateur découlent de la révision complète des pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents du Directeur de l'état civil, annoncée le 24 octobre 2001. La mise en œuvre des mesures s'étendant sur trois exercices financiers, une cible triennale a été établie.

Le tableau 2 fait état du degré de mise en œuvre des mesures visant l'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil. La cible fixée pour l'année 2003-2004 a été atteinte.

Tableau 2

Degré de mise en application du plan ministériel d'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance des documents de l'état civil

Mesures réalisées en 2001-2002 (30 % de la cible triennale)	
Suspension de la possibilité d'effectuer une demande de certificat à partir du site Internet du Directeur de l'état civil.	Possibilité pour le Directeur de l'état civil d'exiger d'une personne les documents ou les renseignements nécessaires pour vérifier son identité ou attester son intérêt.
Restriction de la délivrance de certificat à la personne mentionnée à l'acte ou à celles qui justifient de leur intérêt.	
Mesures réalisées en 2002-2003 (70 % de la cible triennale)	
Sensibilisation du personnel aux besoins des citoyens et au respect de la confidentialité des renseignements.	Établissement de processus et de règles de procédure énoncés dans un langage clair et précis.
Mesures prévues en 2003-2004 (100 % de la cible triennale)	
Amélioration des systèmes informatiques en considérant les besoins des principaux partenaires en vue de la mise en place de processus visant à renforcer la gestion sécuritaire des données de l'état civil.	

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Directeur de l'état civil.

Au cours de l'exercice financier, l'amélioration des services informatiques a visé particulièrement à faire évoluer l'infrastructure technologique du Directeur de l'état civil. Ainsi, l'acquisition de matériel de stockage de données dans un contexte de haute sécurité et de protection des données fournit une capacité de relève externe aux fins des applications essentielles du Directeur de l'état civil.

De plus, le Directeur de l'état civil a procédé à une refonte complète de son site Internet et mis en ligne une version dynamique (format PDF) de son formulaire. Ainsi, la demande de certificat ou de copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès peut dorénavant être remplie à l'écran avant d'être imprimée et expédiée par la poste ou par télécopieur.

Orientation 9

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

Le ministère a le mandat de soutenir les ministères et les organismes en les aidant à mieux connaître les attentes des citoyens et à mesurer leur satisfaction en matière de prestation de services publics. Il coordonne également le *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens* et assure une veille des meilleures pratiques en matière de prestation de services.

Objectif 9.1

D'ici à mars 2004, en partenariat avec les principaux agents de la modernisation de l'État, accroître l'expertise à portée gouvernementale sur les besoins et le degré de satisfaction des citoyens à l'endroit des services d'information sous diverses formes et de la prestation de services

Indicateur

DEGRÉ DE RÉALISATION DES ACTIONS ENVISAGÉES

Cible	100 %
Résultat	100 % (voir détails au tableau 3)

Cet indicateur permet de faire état du degré de réalisation des actions visant à accroître l'expertise à portée gouvernementale quant aux besoins et au degré de satisfaction des citoyens à l'endroit des services d'information sous diverses formes et de la prestation de services. À ce propos, le tableau ci-joint présente les principales réalisations du ministère au cours de l'année 2003-2004.

Tableau 3

Degré de réalisation des actions envisagées en vue de soutenir les ministères et les organismes en matière de prestation de services

Actions prévues en 2003-2004	Degré de réalisation	État de situation au 31 mars 2004
Participer à diverses études : <i>Les citoyens d'abord 3</i> , <i>Services électroniques aux citoyens et aux entreprises</i> et <i>L'accent sur les entreprises</i> .	Réalisé	Diffusion auprès des ministères et des organismes de la documentation afférente aux études réalisées.
Production de guides de référence et de bonnes pratiques.	Réalisé	Recherche terminologique en collaboration avec l'Office québécois de la langue française au regard de la production du <i>Vocabulaire de la prestation de services</i> . Élaboration d'un projet de bonnes pratiques, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, au regard de la production du document <i>Adaptation de la prestation de services aux personnes ayant des incapacités</i> . Consultation des ministères et des organismes sur le projet de guide révisé et modifications pertinentes.
Conception et mise en application de l' <i>Outil québécois de mesure</i> , volets sectoriel et national.	Réalisé	Analyse et préparation d'un rapport découlant de l'utilisation de l'outil sectoriel lors de deux projets pilotes réalisés avec la collaboration de la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission des lésions professionnelles. Élaboration d'un projet de guide méthodologique et révision de l' <i>Outil québécois de mesure</i> , volets sectoriel et national, à la lumière des constats qui se dégagent des projets pilotes réalisés auprès de deux organismes.
Suivi du <i>Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens</i> .	Réalisé	Analyse des plans d'amélioration des services aux citoyens. Analyse des rapports annuels de gestion 2002-2003 des ministères et des organismes.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Centre d'expertise sur la prestation de services.

Le Centre d'expertise sur la prestation de services a aussi préparé la documentation pertinente à la tenue, le 25 septembre 2003, des travaux de la Commission de l'administration publique concernant la gestion de l'amélioration des services aux citoyens. Par la suite, il a transmis aux ministères et aux organismes des précisions sur les informations devant être recueillies afin de donner les suites appropriées aux recommandations formulées par la Commission.

En outre, il a collaboré à la veille stratégique de l'évolution et de la qualité des services au moyen de réseaux ciblés et en s'associant à des mises en commun de pratiques sur la prestation de services gouvernementaux. À ce titre, il a notamment participé à une mission au Nouveau-Brunswick sur la mise en œuvre d'un guichet de services intégrés.

Par ailleurs, dans le cadre des activités de la Table de concertation interministérielle sur la modernisation dont il assure la coprésidence, le ministère a défini des axes d'intervention prioritaires relatifs à la prestation de services en vue d'actualiser la vision stratégique gouvernementale en plus de faire partie des comités de travail sur la réorganisation du portail gouvernemental. Enfin, le ministère participe à des forums

pancanadiens, tels le Conseil sur la prestation de services du secteur public et l'Institut des services axés sur les citoyens. Il participe aussi à certains travaux du Centre d'expertise des grands organismes et du Forum des répondants à l'implantation de la modernisation.

Plusieurs instituts de recherche issus du secteur public ont aussi élaboré un certain nombre d'instruments de mesure et d'analyse comparative liés à la prestation de services. En voici quelques exemples :

- L'Indice américain de satisfaction des clients (IASC), un indicateur national de la satisfaction à l'égard de la qualité des biens et des services à la disposition des consommateurs américains, a été adapté pour mesurer la satisfaction à l'endroit des organismes du gouvernement fédéral américain;
- Le *People's Panel*, un échantillon représentatif de citoyens du Royaume-Uni qui tient lieu de groupe de réflexion national, est utilisé pour mesurer les attentes des citoyens et leur satisfaction à l'égard de la prestation des services du secteur public, au Royaume-Uni.

Orientation 10

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

Fondée sur le nouveau cadre de gestion prévu dans la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), cette orientation vise à offrir des services publics de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins des citoyens et à évaluer l'efficacité ainsi que le degré de satisfaction des mesures mises en place.

Objectif 10.1

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

Indicateurs

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

Cible 100 %

Résultat Contribution à l'élaboration de l'*Outil québécois de mesure*

Cet indicateur porte sur la disponibilité des mécanismes de mesure des attentes et de la satisfaction des clientèles externes du ministère. On entend par « clientèles externes » les citoyens et les entreprises qui reçoivent l'un ou plusieurs des services ou des produits visés par la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du ministère.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS ACTUALISÉE

Cible Déclaration de services actualisée

Résultat s. o.

Cet indicateur a trait à la mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* d'ici mars 2004, afin que celle-ci corresponde aux attentes des clientèles du ministère, tout en tenant compte des ressources disponibles.

Outre le mandat gouvernemental assumé par le Centre d'expertise sur la prestation de services, qui vise à mieux connaître les besoins des citoyens en cette matière, le ministère a aussi la responsabilité d'assurer le suivi de ses propres engagements publiés en avril 2001 et de mesurer la satisfaction de sa clientèle.

Ainsi qu'il a été annoncé dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, la satisfaction de la clientèle du Directeur de l'état civil est mesurée, en début d'année 2004-2005, et les résultats de la recherche seront disponibles d'ici l'automne. Cette recherche répond à deux objectifs : d'une part, mesurer la satisfaction de la clientèle du Directeur de l'état civil et, d'autre part, valider le volet sectoriel de l'*Outil québécois de mesure*. Cette démarche, gérée par le Centre d'expertise, s'inscrit dans un contexte gouvernemental plus large. Cette année, cinq autres ministères ou organismes y sont associés :

- La Régie du logement;
- La Régie des rentes du Québec;
- Le Protecteur du citoyen;
- Le ministère de l'Éducation;
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux (Protecteur des usagers du réseau de la santé et des services sociaux).

Toujours à partir de l'*Outil québécois de mesure*, mais uniquement sur la base de l'objectif de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle, deux autres projets sont en cours de réalisation : le sondage auprès des clientèles du Service aux garants (parrainage familial) et du Bureau de l'amélioration de la qualité. Les résultats de l'étude pour le parrainage familial seront disponibles en septembre 2004. La collecte des données pour le projet du Bureau de l'amélioration de la qualité dépend de la quantité de plaintes enregistrées. Les premiers résultats seront disponibles dès que le nombre de participants sera suffisant pour procéder à l'analyse des données.

La Déclaration de services n'a pas été mise à jour au 1^{er} avril 2004, le ministère ayant décidé d'arrimer cette démarche à l'élaboration du prochain plan stratégique pluriannuel et à la réalisation du *Plan ministériel d'amélioration de la qualité des services 2004-2005*. Des travaux ont été entrepris afin de préciser les engagements de qualité liés au Service québécois de changement d'adresse afin que ceux-ci soient intégrés dans la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du ministère.

Objectif 10.2

D'ici à mars 2002, rendre accessibles tous les programmes du ministère par Internet et progressivement, d'ici à mars 2004, faire en sorte que les formulaires les plus utilisés puissent être saisis et transmis en mode électronique (incorporant une signature électronique)

Indicateurs

PROPORTION DES FORMULAIRES DISPONIBLES ÉLECTRONIQUEMENT

Cible 100 % des formulaires visés

	Résultats	
	2002-2003	2003-2004
Formulaires disponibles électroniquement	24	34
Formulaires du ministère	65	49
Proportion des formulaires disponibles électroniquement	36,9 %	69,4 %

PROPORTION DES FORMULAIRES POUVANT ÊTRE SAISIS À L'ÉCRAN

Cible	100 % des formulaires visés	
	Résultats	
	2002-2003	2003-2004
Formulaires pouvant être saisis à l'écran	5	5
Formulaires disponibles électroniquement	24	34
Proportion des formulaires pouvant être saisis à l'écran	20,8 %	14,7 %

PROPORTION DES FORMULAIRES POUVANT ÊTRE ACHÉMINÉS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Cible	100 % des formulaires visés	
	Résultats	
	2002-2003	2003-2004
Formulaires pouvant être acheminés par voie électronique	5	4
Formulaires visés	14	7
Proportion des formulaires pouvant être acheminés par voie électronique	35,7 %	57,1 %

L'indicateur « proportion des formulaires disponibles électroniquement » porte sur le nombre de formulaires pouvant être téléchargés ou imprimés à partir d'Internet en proportion de l'ensemble des formulaires du ministère destinés à la clientèle pour l'obtention d'un produit ou d'un service¹⁵.

L'indicateur « proportion des formulaires pouvant être saisis à l'écran » porte sur le nombre de formulaires pouvant être remplis à l'écran puis imprimés par rapport au nombre total de formulaires disponibles électroniquement.

L'indicateur « proportion des formulaires pouvant être acheminés par voie électronique » porte sur le nombre de formulaires acheminés par voie électronique en proportion de l'ensemble des formulaires visés¹⁶.

Au 31 mars 2004, 69,4 % des formulaires du ministère (34 sur 49) étaient disponibles électroniquement; 14,7 % de ceux-ci (5 sur 34) pouvaient être saisis à l'écran et 57,1 % des formulaires visés (4 sur 7) étaient transmissibles par voie électronique.

Plusieurs modifications ont été apportées dans le décompte des formulaires au cours de l'année 2003-2004, ce qui explique la variation du nombre. Ainsi, certains formulaires ont été retirés ou ajoutés. De plus, certains formulaires ne seront pas rendus disponibles électroniquement, soit qu'ils doivent être remis directement aux personnes concernées ou en raison de leur faible utilisation.

¹⁵ Les formulaires qui existent en plusieurs langues ou en plusieurs versions régionales ne sont dénombrés qu'une fois.

¹⁶ Certains formulaires ne pourront être acheminés électroniquement, car ils requièrent des documents joints à la demande ou nécessitent une signature. Ces formulaires ne sont donc pas visés par l'objectif et ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'indicateur.

Orientation 11

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

Cette orientation répond au cadre de gestion gouvernementale axée sur les résultats, prévu dans la Loi sur l'administration publique. Les nouveaux mécanismes de contrôle et les documents rendus publics, tels les plans stratégiques, les déclarations de services et les rapports annuels de gestion, témoignent d'une volonté de mettre en valeur les interventions de l'État et de permettre aux parlementaires et aux citoyens de mieux comprendre l'utilisation des fonds publics.

Objectif 11.1

D'ici à mars 2004, développer un ensemble complet d'indicateurs de résultats de même qu'un tableau de bord permettant le suivi des objectifs stratégiques

Indicateur

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

Cible Tableau de bord diffusé trois fois par an

Résultat 2

Cet objectif est venu à échéance en mars 2002, mais il demeure pertinent. Ainsi, l'indicateur est redéfini et permet dorénavant de faire état de la fréquence de diffusion du *Tableau de bord du suivi de la planification stratégique*, laquelle a été portée à trois fois par année.

Des contraintes organisationnelles n'ont pas permis de produire les trois tableaux de bord aux dates prévues. Cependant, deux versions, l'une présentant les résultats de l'ensemble du ministère en fonction des objectifs de la planification stratégique et des engagements de la Déclaration de services au 30 septembre 2003 et l'autre au 31 décembre 2003 ont été mises en circulation en mars et déposées dans la bibliothèque de l'intranet en avril 2004.

De plus, les fiches-indicateurs permettant la cueillette des données pour la mise à jour des tableaux de bord ont été révisées en 2003-2004.

2.2 Les résultats par rapport aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur

LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

En 2003-2004, il y a eu publication de 42 chroniques linguistiques à l'intention des employés dans l'intranet ministériel. Le ministère est membre du Comité d'orientation de l'intranet linguistique de l'Administration, sous la responsabilité de l'Office québécois de la langue française. La mandataire de l'application de la Charte de la langue française au ministère a traité une plainte de l'Office ayant trait à la langue de correspondance.

LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI¹⁷

Les renseignements généraux

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le ministère a été soumis au moratoire sur le recrutement des employés réguliers et occasionnels imposé à l'ensemble de la fonction publique. Cette situation a eu des conséquences sur l'atteinte des objectifs de représentativité. Néanmoins des résultats satisfaisants sont observés.

Les deux plans d'action gouvernementaux en matière de diversité lancés en 2002, dont l'un visait les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones et l'autre les personnes handicapées, sont toujours en vigueur.

Les diverses actions visant à accroître la représentativité des divers groupes au sein du personnel du ministère ont été maintenues :

- La sensibilisation des gestionnaires lors de l'embauche de nouveaux employés;
- La signification d'attentes aux gestionnaires et la prise en compte, lors de leur évaluation du rendement, des résultats atteints à ce chapitre;
- Le suivi rigoureux des nominations de personnes membres des groupes-cibles;
- La production de rapports semestriels et annuels.

Le taux d'embauche

Le taux d'embauche de membres des groupes-cibles s'élève à 31,2 %, ce qui représente une augmentation de deux points de pourcentage par rapport aux résultats obtenus lors de l'exercice financier 2002-2003. Au cours de l'année 2003-2004, 61 membres de communautés culturelles et une personne autochtone ont été embauchés, ce qui représente un total de 62 personnes sur 199. L'objectif d'embauche de 25 % a été dépassé pour les emplois occasionnels (33,5 %) et il a été pratiquement atteint pour les emplois stagiaires puisqu'il est de 22,2 %. Cependant, il n'a pu être atteint pour ce qui est de l'embauche du personnel régulier (17,4 %) en raison de la priorité accordée aux personnes occupant déjà un poste occasionnel et de l'absence de membres des groupes-cibles sur les listes de recrutement universitaire dans les catégories d'emploi où l'embauche a été effectuée, notamment en bibliothéconomie.

Des résultats très satisfaisants sont aussi constatés au chapitre de l'embauche du personnel étudiant. L'objectif ministériel d'embauche de membres des groupes-cibles pour les étudiants occupant un emploi d'été a été maintenu à 60 % pour l'été de 2003, soit un taux supérieur à l'objectif gouvernemental fixé à 25 %. Au cours de cette période, le ministère a accueilli 95 étudiants dont 81 membres des groupes-cibles, pour une représentation de 85,3 %.

Le taux de représentativité

Parmi le personnel régulier, la représentation globale des personnes appartenant aux groupes-cibles est de 10,5 %, c'est-à-dire 152 personnes sur 1 448. Les communautés culturelles sont représentées dans une proportion de 9,3 %, par 134 personnes. Le ministère compte aussi parmi son personnel régulier huit personnes s'étant identifiées comme anglophones et dix, comme autochtones.

¹⁷ Les statistiques relatives à ce programme sont présentées à l'annexe VII.

Les personnes handicapées

Aucune embauche de personne handicapée n'a été effectuée au ministère au cours de l'exercice financier 2003-2004. Toutefois, quatre stages visant le développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées ont été jugés admissibles. Ces stagiaires seront accueillis au cours de la prochaine année.

Les femmes

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentent 48,9 % du personnel d'encadrement (incluant les administrateurs d'État); 55,1 % du personnel professionnel (incluant les enseignants); 68,3 % du personnel technicien; 84,1 % du personnel de bureau et 9,0 % du personnel ouvrier.

LE PLAN D'ACTION SUR LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Le *Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique* est toujours en vigueur et fixe l'objectif d'embauche de la clientèle des moins de 35 ans à 70 % en 2003-2004. Les résultats démontrent que le ministère est dans la bonne voie pour l'atteinte des objectifs fixés.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, 50,3 % des emplois ont été dotés par des jeunes de moins de 35 ans, ce qui représente une augmentation de sept points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent. En effet, 44,3 % des nouveaux employés occasionnels et 73,9 % des nouveaux employés réguliers sont des jeunes. Le ministère poursuit sa démarche pour le rajeunissement de la main-d'œuvre. Durant l'année, neuf étudiants ont pu bénéficier d'un stage rémunéré dans le cadre de leur programme d'études et 95 jeunes ont obtenu un emploi d'été. De plus, 14 étudiants ont été accueillis dans le cadre d'un stage non rémunéré.

Le ministère a aussi à cœur de faire connaître ses emplois aux élèves de niveau secondaire lors du programme *Jeune fonctionnaire d'un jour*. Lors de cette journée, les employés de différentes unités administratives ont uni leurs efforts afin de permettre à 25 jeunes d'explorer les métiers de la fonction publique et de les sensibiliser à l'importance du service aux citoyens.

L'ÉTHIQUE ET LES VALEURS

Dans le contexte de la modernisation du cadre de gestion de l'administration publique, l'éthique constitue une préoccupation importante pour le ministère. En effet, la prise de décision efficace s'appuie non seulement sur les normes et les règles en vigueur, mais également sur des valeurs éthiques organisationnelles fondamentales. En raison de l'importance de cet objectif, le comité d'éthique ministériel a proposé une démarche visant la consolidation et la mise en place de l'infrastructure de l'éthique au sein du ministère.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, et en conformité avec le plan d'action ministériel en matière d'éthique, une consultation a été réalisée auprès du personnel du ministère. Ainsi, 16,0 % des membres du personnel se sont prononcés au moyen de groupes de discussion ou d'un sondage diffusé dans l'intranet ministériel. Cette consultation, en plus de favoriser le dialogue sur les valeurs de l'organisation, s'est concrétisée par l'identification de sept valeurs fondamentales propres au ministère.

La déclaration de valeurs, publiée sous la forme d'un énoncé intitulé « Éthiquement nous »¹⁸, témoigne des valeurs fondamentales qui animent le personnel en plus de lui servir d'assise dans la réalisation de la mission ministérielle.

¹⁸ La déclaration de valeurs du ministère est présentée à l'annexe VIII.

Afin de soutenir les gestionnaires et les employés du ministère en matière d'éthique, des activités de formation ont été offertes :

- Un programme de formation gouvernemental « L'éthique et le gestionnaire dans la fonction publique » auquel les gestionnaires du ministère ont été conviés;
- Des ateliers de formation ont aussi été tenus à l'intention du personnel régulier et occasionnel affecté à l'étranger.

Lors du lancement de l'énoncé de valeurs organisationnelles, les gestionnaires devaient favoriser les échanges parmi le personnel afin de faciliter l'appropriation de ces valeurs et de transmettre à tous la compréhension de l'importance de l'éthique.

LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Par suite de l'adoption, en mai 1999, du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* et afin d'assurer le respect des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans l'exercice de ses activités courantes, le ministère s'est doté, la même année, d'un plan d'action ministériel axé sur l'information, la sensibilisation et la formation du personnel, de même que sur l'application de la Loi sur l'accès.

Comme il s'y était engagé, le ministère a procédé en mars 2004 à la réalisation d'un deuxième sondage auprès de son personnel afin de suivre l'évolution de la connaissance du personnel du ministère des dispositions de la Loi sur l'accès. Ce nouvel exercice a permis de constater que 79,4 % du personnel dispose d'une bonne connaissance de la Loi sur l'accès.

Par ailleurs, afin de protéger ses actifs informationnels et en particulier ses fichiers de renseignements personnels, le ministère a adopté, en octobre 2003, sa *Politique de la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques*. Cette politique identifie les orientations stratégiques, précise les mesures de protection et d'échange d'informations numériques et clarifie le rôle de même que les responsabilités de chacun au sein du ministère quant à l'octroi des droits d'accès aux renseignements personnels.

Soucieux d'accorder un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités, leur traitement confidentiel demeure aussi l'un des principaux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du ministère et du Plan stratégique 2001-2004.

L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

Le ministère a complété quelques études à portée évaluative en 2003-2004. Il a réalisé une étude sur le suivi de l'insertion en emploi des immigrants de la catégorie des travailleurs admis au Québec en vertu de la grille de sélection en vigueur depuis 1996¹⁹. Cette étude pose un diagnostic sur la situation en emploi de ces immigrants. La perception du personnel à l'égard de la grille de sélection a aussi été étudiée. En outre, les services d'accueil et d'installation des réfugiés ont été vérifiés sous l'angle de l'optimisation des ressources.

Par suite de l'adoption d'un nouveau cadre de référence ministériel en matière d'évaluation de programme, le ministère établira une nouvelle planification pluriannuelle en évaluation au début de l'exercice financier 2004-2005.

¹⁹ Godin, Jean-François et al, *L'insertion en emploi des travailleurs admis au Québec en vertu de la grille de sélection de 1996*, partie 1, Rapport synthèse, Direction de la population et de la recherche, ministère des Relations avec les citoyens et de l'immigration, janvier 2004, 74 pages.

LES ACTIONS ET LES MÉCANISMES VISANT À ASSURER LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

La *Politique de la vérification interne* du ministère confie au vérificateur interne la responsabilité d'assurer le suivi des rapports de vérification, incluant ceux du Vérificateur général du Québec. Les recommandations sont transmises aux secteurs concernés, qui ont la responsabilité d'élaborer les plans d'action et de déterminer les mesures nécessaires pour corriger les situations qui doivent l'être.

Le vérificateur interne conseille alors la sous-ministre sur les plans d'action déposés et fait le suivi de l'implantation des mesures proposées.

Dans le Tome II²⁰ de l'année 2000-2001 et le Tome I²¹ de l'année 2002-2003, le Vérificateur général du Québec a formulé des recommandations au ministère dans les domaines des risques associés aux changements démographiques, de la prestation électronique de services de même qu'au chapitre de l'amélioration des services aux citoyens.

La gestion des risques associés aux changements démographiques

Les préoccupations exprimées par le Vérificateur général du Québec en matière de risques associés aux changements démographiques concernent le ministère au premier chef, compte tenu de sa mission. La propension de certains Québécois à quitter le Québec pour les autres provinces ou pour d'autres pays s'inscrit aussi dans cette réflexion globale. Afin de donner suite aux recommandations formulées, le ministère a mené diverses actions dont les principales sont les suivantes :

- Un suivi systématique de l'évolution de la conjoncture démographique, en portant une attention particulière au solde migratoire interprovincial. À cet égard, il faut noter que l'amélioration sensible du solde migratoire interprovincial modifie en substance le portrait tracé par le Vérificateur général dans son rapport;
- La participation à un groupe de travail interministériel mis sur pied par le Secrétariat aux priorités et aux projets stratégiques du ministère du Conseil exécutif afin de dégager une synthèse des actions menées au sein du gouvernement sur la question démographique. Le rapport a été remis au Secrétaire général du gouvernement en avril 2003;
- Le dépôt, au ministère du Conseil exécutif, du document intitulé *La contribution du MRCI à la gestion des risques associés aux changements démographiques*;
- La participation à un groupe de travail interministériel en vue d'examiner et de documenter davantage la problématique des migrations interprovinciales ainsi que celle de l'émigration de Québécois. À cet effet, le groupe s'appuie sur les données du Recensement de 2001.

La prestation électronique de services aux citoyens et aux entreprises

Conformément à ses obligations, le ministère a déposé, en août 2003, son *Plan de gestion des ressources informationnelles 2003-2004* faisant état d'une planification de ses projets. L'architecture des systèmes soutenant sa mission est développée par grands secteurs d'activité.

- Ainsi, le ministère a réalisé, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor et des ministères partenaires, le Service québécois de changement d'adresse mis en ligne en mai 2004 et lancé officiellement le 1^{er} juin 2004.
- Le ministère avait réalisé, en 2002-2003, une conception administrative et une nouvelle architecture d'affaires des services de renseignements et de diffusion de Communication-Québec qui incluait les

²⁰ Le Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001*, Tome II, chapitre 2, p. 50 et chapitre 4, p. 98.

²¹ Le Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003*, Tome I, chapitre 3, p. 58.

portails régionaux et national ainsi que le *Répertoire des programmes et services gouvernementaux*. Le Bureau pour le développement du gouvernement en ligne créé au Secrétariat du Conseil du trésor à l'automne 2003 a récupéré ces travaux pour les inclure dans son chantier de réfection du portail gouvernemental de services. Communication-Québec, appelé à devenir Services Québec au cours de la prochaine année, assumera la responsabilité du volet Citoyens du nouveau portail, le volet Entreprises étant sous la responsabilité du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche et le volet international sous celle du ministère des Relations internationales.

- Le secteur des Publications du Québec a poursuivi la réalisation de la première livraison de sa nouvelle architecture détaillée des systèmes d'information (actualisée en décembre 2002). Une première livraison sur la gestion des placements médias est attendue à l'automne 2004. Par ailleurs, le ministère a implanté en juin 2003 le système *Légis Québec* qui permet une diffusion dans Internet de l'historique des lois et des règlements du Québec.
- Ainsi qu'il a été mentionné dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, par suite des modifications au Code civil du Québec en octobre 2001, le Directeur de l'état civil a procédé à une révision de ses façons de faire afin d'instaurer de nouvelles mesures de sécurité pour la délivrance des certificats. En 2003-2004, le Directeur de l'état civil a procédé à une refonte complète de son site Internet et mis en ligne une version dynamique (formulaire PDF) de son formulaire. La demande de certificat et de copie d'acte peut désormais être remplie à l'écran avant d'être imprimée et expédiée par le citoyen.

La gestion de l'amélioration des services aux citoyens

Plusieurs actions ont été menées en 2003-2004 afin de soutenir les ministères et les organismes dans l'amélioration des services aux citoyens :

- La préparation, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, du *Vocabulaire de la prestation de services* afin de permettre aux ministères et aux organismes d'harmoniser les termes utilisés dans leur déclaration de services;
- L'élaboration d'un *Outil québécois de mesure* visant à évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services gouvernementaux et l'application de l'outil à titre expérimental à des fins de validation;
- La contribution active, avec l'Office des personnes handicapées du Québec, à la préparation d'un guide pour l'adaptation des services aux personnes ayant des incapacités;
- La participation à l'étude pancanadienne *L'accent sur les entreprises* visant à évaluer les besoins et la satisfaction des entreprises dans l'ensemble des provinces;
- L'intensification des travaux visant la publication d'un guide de simplification des communications gouvernementales prévue d'ici l'automne 2004. Dans le cadre de cette démarche, le ministère a organisé, conjointement avec le Centre d'expertise des grands organismes et l'Université Laval, un colloque réunissant près de 500 des principaux acteurs de la communication gouvernementale;
- La formation d'un groupe interministériel sur la cyberdémocratie, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, afin d'élaborer des outils de soutien aux ministères et aux organismes pour les consultations en ligne;
- La mise à jour du guide sur la déclaration de services aux citoyens et sa diffusion aux ministères et aux organismes en version projet (janvier 2004).

De plus, le ministère a participé activement, conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor, à l'élaboration d'une vision gouvernementale en matière de prestation de services mettant notamment l'accent sur le projet de gouvernement en ligne. Cette vision devrait être rendue publique en 2004.

Certains travaux ont visé plus spécifiquement à soutenir les ministères et les organismes en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de la prestation des services publics et plus particulièrement pour ce qui est du recours aux nouvelles technologies de l'information telle la prestation électronique de services :

- Le développement d'un modèle de pratiques de protection des renseignements personnels dans le contexte du développement des systèmes d'information par les ministères et les organismes;
- Des travaux pour la conception d'un outil d'analyse et de gestion des risques touchant la protection des renseignements personnels;
- La participation active aux travaux du Secrétariat du Conseil du trésor sur l'élaboration d'un cadre administratif gouvernemental de référence pour la protection des renseignements personnels dans un contexte de prestation électronique de services;
- La participation active aux travaux du Secrétariat du Conseil du trésor sur l'élaboration d'un guide d'intégration de la sécurité, du contrôle et de la protection des renseignements personnels dans le développement de systèmes.

PARTIE 3

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

**Au service des citoyennes et des citoyens d'abord
et avant tout!**

3.1 Les délais d'attente et de traitement des demandes faites par les citoyens	62
▪ L'immigration et l'intégration des immigrants.....	62
▪ L'information gouvernementale.....	68
▪ Les Publications du Québec	68
▪ Le Directeur de l'état civil	69
▪ Le Bureau de l'amélioration de la qualité	71
3.2 La qualité des services au ministère	72
▪ Des services plus accessibles	72
▪ Une amélioration continue de la compétence, de la courtoisie et de l'empressement du personnel.....	73
▪ Des règles, des normes et des procédures équitables et connues des citoyens.....	73
▪ La sauvegarde du caractère confidentiel des démarches qui concernent les citoyens	73
▪ Une clientèle satisfaite	74

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

L'IMMIGRATION ET L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

Les renseignements généraux

Le ministère dispose d'un numéro de téléphone unique sur l'île de Montréal pour répondre à la clientèle qui désire de l'information sur les services ou encore sur l'état d'avancement d'un dossier.

Demandes de renseignements	Engagements
Téléphone	2 minutes
Courrier et courriel dans la région métropolitaine et en région	10 jours
Courrier et courriel à l'étranger	30 jours

Les préposés de la Direction générale de la région métropolitaine ont répondu et donné suite à 191 923 demandes de renseignements en 2003-2004, comparativement à 191 215 en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 708 réponses. Ces appels ont obtenu une réponse et ont été pris en charge en fonction de l'engagement de deux minutes prévu dans la Déclaration de services dans une proportion de 93,0 %. Le délai d'attente moyen a été de 29 secondes, comparativement à 56 secondes au cours de l'exercice précédent. Malgré tout, 41 955 appels ont été abandonnés par les demandeurs. Durant cette même période, le nombre d'appels détournés faute de lignes libres s'est élevé à 2 686.

La clientèle habitant à l'extérieur de l'île de Montréal communique habituellement avec la direction régionale ou le carrefour d'intégration de son territoire pour obtenir de l'information sur les services ou le degré d'avancement d'un dossier. Par ailleurs, le ministère offre aussi en tout temps, 24 heures par jour, un service de renseignements téléphoniques automatisé en français, en anglais et en espagnol. Pour ces demandes, les données sur le temps d'attente ne sont pas disponibles.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courrier et par courriel, la Direction générale de la région métropolitaine a reçu et traité 16 808 demandes en 2003-2004, comparativement à 15 703 demandes en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 7,0 %. Par suite de tests sur un échantillon de courriels traités, le ministère estime que 95,0 % des demandes ont reçu une réponse dans le délai prescrit par la Déclaration de services.

À ce nombre s'ajoutent les demandes par courrier et par courriel adressées aux carrefours d'intégration et aux directions régionales, mais qui ne sont pas recensées.

Les données relatives aux délais de réponse pour les demandes de renseignements par téléphone, par courrier et par courriel reçues et traitées dans les huit bureaux du ministère à l'étranger ne sont pas disponibles.

Le parrainage familial et la délivrance d'un certificat de sélection

Tout citoyen canadien ou résident permanent domicilié au Québec et âgé d'au moins 18 ans peut se porter garant d'une personne qu'il veut aider à immigrer si celle-ci appartient à la catégorie du regroupement familial. Le garant doit alors souscrire un engagement par lequel il s'oblige, envers le gouvernement du Québec, à subvenir aux besoins essentiels de cette personne pour toute la durée de l'engagement. Les demandes de parrainage familial ne font pas l'objet d'une évaluation des capacités financières du garant.

dans les cas où l'engagement est souscrit en faveur du conjoint ou des enfants à charge. Le certificat de sélection du Québec est délivré aussitôt après la décision sur l'engagement.

Décision concernant un parrainage familial et délivrance du certificat de sélection du Québec	Engagements
Sans évaluation financière	20 jours
Avec évaluation financière	40 jours

Au total, 9 075 demandes de parrainage familial ont été examinées par le ministère en 2003-2004, c'est-à-dire 304 de plus qu'en 2002-2003. La proportion des décisions rendues dans les délais fixés par la Déclaration de services est de 82,5 % pour les dossiers sans évaluation financière et de 60,9 % pour les dossiers avec évaluation financière. L'écart entre ces résultats et les engagements de la Déclaration de services s'explique en partie par le fait qu'une quantité importante de dossiers a été acheminée par Citoyenneté et Immigration Canada pendant la période des vacances estivales alors que le personnel est réduit. Malgré le déplacement de ressources pour traiter le surplus de dossiers, cette situation inhabituelle a entraîné une augmentation des délais de traitement.

Par ailleurs, les dossiers avec évaluation financière sont plus complexes et nécessitent souvent des interventions subséquentes auprès de la clientèle, ce qui peut retarder la décision.

Le parrainage collectif de réfugiés et la sélection d'un réfugié visé par un parrainage collectif

Le *Parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse* permet à la population du Québec de manifester sa solidarité envers les personnes en situation de détresse à l'étranger, en s'engageant à faciliter leur intégration et à assumer, pendant une année, les frais liés à leur établissement au Québec. Un organisme qui a déjà assumé avec succès des parrainages collectifs, qui compte souscrire plusieurs engagements par année et qui démontre sa capacité à le faire, peut signer avec le ministère une entente-cadre de parrainage collectif.

Décision pour un parrainage collectif	Engagements
Avec entente-cadre	5 jours
Sans entente-cadre	10 jours

En 2003-2004, le ministère a traité et rendu des décisions sur 225 demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 296 en 2002-2003. Les engagements prévus dans la Déclaration de services ont été atteints à 93,0 % pour les demandes avec entente-cadre et à 82,5 % pour les demandes sans entente-cadre. Dans ce dernier cas, 40,2 % des demandes sont déposées par un groupe de 5 personnes, ce qui suppose l'examen des capacités financières de chacune. Ces analyses peuvent être complexes et faire varier les délais de traitement en conséquence. Ainsi, 69,2 % des demandes déposées par un groupe de 5 personnes ont pu être examinées dans le délai de 10 jours. En excluant ces dossiers dans le calcul du délai, la performance du ministère se situe à 91,4 %.

Délivrance d'un certificat de sélection du Québec	Engagement
Réfugié visé par un parrainage collectif	6 mois

Cet engagement devait permettre de constater si les certificats sont délivrés dans le délai prescrit. Le délai de traitement à l'étranger est calculé à partir du moment où l'engagement est reçu par le ministère et le moment où le certificat est délivré. Cependant, des disparités dans la saisie et la codification de

l'information rendent la mesure de cet indicateur non fiable. De plus, le délai inclut certaines étapes qui relèvent de la responsabilité du gouvernement fédéral, notamment pour ce qui est de la reconnaissance du statut de réfugié. Le ministère s'engage à redéfinir cet engagement dans la prochaine Déclaration de services.

La validation d'une offre d'emploi et la sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré

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

Validation d'une offre d'emploi	Engagements
Offre d'emploi temporaire	5 jours
Offre d'emploi assuré	10 jours

En 2003-2004, 8 408 offres d'emploi temporaire et 283 offres d'emploi assuré ont été examinées par le ministère sur l'ensemble du territoire du Québec, comparativement à 6 123 et 368 en 2002-2003. Par ailleurs, 84,8 % des offres d'emploi temporaire ont été évaluées dans le délai de 5 jours ouvrables prévu à la Déclaration de services. Ce résultat peut être considéré satisfaisant compte tenu que le ministère doit, dans plusieurs cas, faire des vérifications ou des visites auprès des employeurs pour juger, entre autres, de leurs efforts de recrutement de travailleurs québécois. Les échanges fréquents d'information avec des représentants du ministère des Ressources humaines et Développement des compétences Canada et d'Emploi-Québec peuvent aussi se traduire par des délais accrus.

Les résultats relatifs aux délais d'examen des offres d'emploi assuré ne sont pas disponibles en raison de problèmes de fiabilité liés aux informations sur le degré d'avancement des dossiers.

Délivrance d'un certificat de sélection du Québec	Engagement
Candidat visé par une offre d'emploi assuré	3 mois

De janvier à décembre 2003, 130 candidats visés par une offre d'emploi assuré ont obtenu un certificat de sélection du Québec dans un délai moyen de 135 jours. Ce résultat est similaire à celui de 2002 alors que le délai moyen était de 132 jours. Toutefois, en 2002, 19,0 % des certificats ont été émis dans le délai de 90 jours, alors qu'en 2003, cette proportion est passée à 43,1 %. Il s'agit d'une amélioration importante. L'écart entre l'engagement du ministère et le résultat obtenu peut s'expliquer par le fait que plusieurs candidats présentent des dossiers incomplets, ce qui augmente beaucoup les délais moyens. Par ailleurs, les demandes des candidats résidant dans certaines régions où les missions de sélection ne sont pas fréquentes, l'Asie, le Moyen-Orient et l'Europe de l'Est notamment, augmentent le temps d'attente de façon importante.

L'accueil à l'aéroport

Le ministère accueille les nouveaux arrivants dans les aéroports de Montréal. À cette occasion, les agents d'accueil leur présentent les différents services du ministère, leur transmettent des renseignements utiles pour répondre à leurs besoins immédiats et leur remettent la pochette d'information *Bienvenue au Québec*. S'ils sont résidents permanents, ils leur fixent aussi un rendez-vous au carrefour d'intégration le plus près de leur lieu de destination ou à la direction régionale, pour une entrevue d'aide à l'établissement ou pour une session d'information sur les premières démarches d'établissement.

	Engagement
Accueil à l'aéroport	Accès immédiat

En 2003-2004, 27 927 personnes (21 773 résidents permanents, 5 471 résidents temporaires et 683 autres personnes, dont certaines en transit vers une autre province) ont été accueillies par le ministère, immédiatement à leur arrivée, comparativement à 24 518 en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 13,9 %. Le nombre de résidents permanents a augmenté de 13,0 %, passant de 19 262 en 2002-2003 à 21 773 en 2003-2004. Finalement, 5 471 résidents temporaires se sont présentés au bureau du ministère, comparativement à 4 273 en 2002-2003.

Le ministère a pris les dispositions nécessaires pour permettre un accès immédiat aux nouveaux arrivants : à l'aéroport Montréal-Trudeau, le bureau est situé dans la zone internationale et le service est offert au moins 13 heures par jour, tous les jours de l'année, afin de joindre la presque totalité des arrivants. Lorsqu'un vol est retardé, les bureaux du ministère demeurent ouverts au-delà des heures habituelles. À Mirabel, des équipes sont en place au moment des arrivées.

La première entrevue d'aide à l'établissement et la référence à un service ministériel

Les nouveaux arrivants peuvent obtenir, sous forme d'une entrevue personnalisée pour les immigrants non francophones ou d'une session de groupe pour les francophones, des renseignements sur divers sujets utiles à leurs démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés concernent, entre autres, les démarches pour obtenir les cartes d'assurance maladie et d'assurance sociale, pour trouver un logement, les formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et les services offerts par le ministère ou par d'autres organismes. Les nouveaux arrivants sont souvent accompagnés des membres de leur famille lors de l'entrevue.

	Engagements
Première entrevue d'aide à l'établissement	5 jours
Référence à un service ministériel	10 jours

En 2003-2004, 11 841 nouveaux arrivants ont participé à une séance d'information sur les démarches nécessaires à leur installation. Cela représente une augmentation de 33,6 % par rapport à 2002-2003, alors que 8 862 personnes avaient bénéficié de ce service. Dans la région métropolitaine, 6 098 entrevues d'aide à l'établissement ont été réalisées comparativement à 4 754 en 2002-2003 et 4 322 personnes ont assisté à une session de groupe, comparativement à 3 062 personnes en 2002-2003. Dans les autres régions du Québec, 1 421 personnes ont bénéficié de ce service, que ce soit sous forme d'entrevue individuelle ou de session de groupe, comparativement à 1 046 en 2002-2003.

De janvier à mars 2004, 3 839 nouveaux arrivants ont demandé un rendez-vous pour une entrevue d'aide à l'établissement ou une session *Mes premières démarches d'installation*. Dans 94,9 % des cas, les agents du ministère ont été en mesure d'offrir un rendez-vous à l'intérieur du délai de cinq jours.

Divers services d'intégration destinés à des clientèles spécifiques sont offerts par le ministère afin de favoriser l'intégration du nouvel arrivant à la société québécoise. Plusieurs de ces services visent à faciliter l'insertion économique du nouvel arrivant. Ainsi, au cours de l'année 2003-2004, dans la région métropolitaine, 3 611 personnes ont assisté à une session *Réalités socioéconomiques du Québec*, 368 à une session pour les travailleurs autonomes et 468 à une session pour les gens d'affaires. Une entrevue de service conseil en insertion au marché du travail a également été offerte à 3 154 nouveaux arrivants. Les carrefours de l'île de Montréal offrent directement ces services. Par contre, le volume de clientèle des carrefours et des directions régionales hors Montréal fait en sorte que les nouveaux arrivants sont souvent dirigés vers les partenaires pour le service en insertion au marché du travail et que les informations des différentes sessions sont adaptées à la personne rencontrée. Le résultat relatif à la proportion de nouveaux arrivants qui bénéficient d'un premier service ministériel dans le délai n'est pas disponible.

La francisation

Le ministère offre des formules d'apprentissage du français souples et adaptées aux besoins et au profil de sa clientèle. Les cours sont donnés dans les commissions scolaires, les cégeps, les universités, les carrefours d'intégration du ministère et certains organismes communautaires. Ces cours, à temps plein ou à temps partiel, sont offerts gratuitement partout au Québec par le ministère et ses différents partenaires. L'engagement de la Déclaration de services se calcule en nombre de jours à partir de la date à laquelle l'immigrant s'est inscrit à un cours de français jusqu'au début de celui-ci.

Formation en francisation	Engagement
Formation à temps plein ou à temps partiel	1 à 3 mois après l'inscription, selon la formule d'apprentissage

La formation à temps plein

La personne désireuse de suivre un cours à temps plein est invitée à prendre rendez-vous avec un agent du ministère dans un carrefour d'intégration ou au bureau d'une direction régionale. L'agent détermine son admissibilité et le parcours de formation qui lui convient le mieux. Il procède à son inscription dans un groupe ou met son nom sur une liste d'attente. La formation à temps plein s'étale sur un maximum de 40 semaines et totalise un maximum de 1 000 heures.

En 2003-2004, 10 330 personnes (58,5 % de femmes et 41,5 % d'hommes) ont suivi des cours de français à temps plein : 8 480 dans la grande région de Montréal et 1 850 dans les autres régions, pour une augmentation de 12,1 % par rapport à 2002-2003, alors que ce volume était de 9 217. Les nouveaux étudiants étaient au nombre de 7 020 et 81,4 % d'entre eux ont bénéficié d'une formation à temps plein selon l'engagement et le délai prévu dans la Déclaration de services, ce qui représente une baisse de 8,6 points de pourcentage par rapport à 2002-2003.

Le ministère estime que le délai moyen entre l'admission en francisation et le début des cours dans la grande région de Montréal a été de 59 jours et de 32 jours en région. L'attente a donc augmenté de 11 jours dans la grande région de Montréal par rapport à 2002-2003 et également de 11 jours en région hors Montréal. Dans les deux cas, une augmentation de la demande de service peut expliquer l'augmentation des délais d'attente.

La formation à temps partiel

L'engagement de la Déclaration de services n'a pas été prévu en fonction des spécificités des cours à temps partiel. Le processus d'inscription est différent de celui des cours à temps plein. Des sessions d'inscription sont offertes par le ministère et ses partenaires et, généralement, le délai entre cette inscription et le début des cours est de deux semaines. En cours d'année, quatre sessions de formation à temps partiel sont offertes : trois sessions de 11 semaines à l'automne, à l'hiver et au printemps et une session de sept semaines l'été. Quant à l'inscription à la formation en entreprise, elle se fait habituellement sur les lieux de travail, une ou deux semaines avant le début des cours. La formation à temps partiel totalise un maximum de 800 heures.

En 2003-2004, 9 691 personnes ont participé à des cours à temps partiel, soit 9 361 étudiants dans la grande région de Montréal et 330 dans les régions hors Montréal. Il s'agit d'une légère diminution de 2,9 % de la clientèle par rapport à 2002-2003, alors que 9 984 étudiants avaient suivi des cours à temps partiel. La réduction de l'offre de service en milieu de travail peut expliquer cette baisse de clientèle.

Les demandes d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

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

	Engagement
Délivrance d'une <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i>	45 jours

L'évaluation est délivrée par le ministère aux personnes qui en font la demande. Un total de 13 697 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* ont été délivrées par le ministère en 2003-2004, comparativement à 11 871 en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 15,4 %. Le ministère estime qu'environ 90,0 % des demandes d'évaluation comparative ont été traitées dans un délai de 45 jours. La délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* exige parfois des démarches à l'étranger afin d'obtenir des renseignements ou des documents supplémentaires et ces documents peuvent nécessiter une traduction. Ces exigences expliquent le dépassement quelquefois important du délai prévu.

L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE

Les renseignements

Communication-Québec répond aux demandes de renseignements des citoyens sur l'ensemble des programmes et l'éventail de services du gouvernement du Québec, au comptoir, par téléphone, par courrier et par courriel. Ces renseignements sont fournis dans l'un des 25 points de services de Communication-Québec. Toutes les demandes par courriel font aussitôt l'objet d'un accusé de réception automatisé. Elles reçoivent ensuite une réponse et, le cas échéant, sont redirigées soit au ministère, soit à l'organisme concerné dans un délai maximal d'un jour. Lorsque la demande exige des recherches qui excèdent ce délai, un accusé de réception personnalisé indiquant qu'elle est en traitement est transmis à l'internaute.

	Demandes de renseignements	Engagements
	Téléphone	90 secondes
	Internet	1 jour

Les préposés aux renseignements de Communication-Québec ont répondu à 616 163 demandes de renseignements par téléphone en 2003-2004, comparativement à 563 682 en 2002-2003. Une fois l'intégration au nouveau réseau téléphonique de tous les bureaux de Communication-Québec complétée, en juin 2003, 96,5 % des 513 648 appels ayant obtenu une réponse l'ont reçue à l'intérieur du délai de 90 secondes prévu dans la Déclaration de services. Malgré tout, 15 916 appels ont été abandonnés par les demandeurs. Le nombre d'appels détournés faute de lignes libres n'est pas disponible.

Toujours en 2003-2004, l'équipe de Communication-Québec a traité, par courriel, 12 626 demandes de renseignements adressées au portail du gouvernement du Québec et aux 17 portails régionaux, comparativement à 14 566 en 2002-2003. La plus grande accessibilité de l'information gouvernementale dans Internet, au moyen de grappes d'information par activité courante, de transactions et de formulaires en ligne peut expliquer cette diminution.

Environ 19,0 % des demandes ont dû être acheminées aux ministères et aux organismes étant donné leur caractère trop spécifique ou complexe. Dans une grande proportion, le ministère estime que les demandes de renseignements par courriel ont reçu une réponse ou ont été dirigées vers le ministère ou l'organisme responsable selon la cible d'une journée prévue dans la Déclaration de services.

Qu'il s'agisse de demandes de renseignements par téléphone, par courrier ou par courriel, les sujets revenant le plus souvent avaient trait à l'emploi, aux entreprises, à l'immigration, à l'habitation, aux impôts, à la santé et à l'éducation.

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Les Publications du Québec éditent et commercialisent une grande variété de produits des ministères et des organismes gouvernementaux, tels que des livres grand public et spécialisés, des cédéroms et des produits Internet. L'équipe d'édition et de production de cette maison d'édition gouvernementale, son réseau de distribution et son service de vente et de marketing permettent de rendre l'information gouvernementale accessible partout au Québec. On peut faire une commande par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courriel ou par l'entremise d'une librairie partenaire.

	Engagement
Commande de publication	1 jour

Au cours de l'année 2003-2004, les Publications du Québec ont traité 34 304 commandes de publication, comparativement à 37 301 en 2002-2003. Les commandes parviennent majoritairement par téléphone et par télécopieur (55,9 %). Toutes les commandes sont prises en charge dès réception. Les données relatives au respect de l'engagement ne sont cependant pas disponibles puisque le système informatique ne permet pas de calculer le délai de façon fiable. Au chapitre des ventes, les dix documents ou ouvrages les plus populaires sont les suivants : *Secourisme en milieu de travail – 5^e édition*, *Bail de logement*, *Le français au bureau – 5^e édition*, *Guide de la route – édition 2003*, *Conduire un véhicule de promenade*, *Code de sécurité des travaux de construction*, *Conduire une moto, édition 2002*, *Conduire un véhicule lourd – 7^e édition*, *Code de construction du Québec – Chapitre V*, *Électricité – édition 2004* et *Portraits du Québec*.

LE DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Les renseignements

En 2003-2004, les préposés du Directeur de l'état civil ont répondu et donné suite à 408 084 demandes de renseignements téléphoniques sur les services offerts et sur le traitement des dossiers en cours, comparativement à 396 188 en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 11 896 réponses. Au cours de cette période, 82 716 appels ont été abandonnés par les demandeurs et 121 074 autres appels ont été détournés, car toutes les lignes étaient occupées.

La proportion des appels ayant obtenu une réponse dans le délai de 90 secondes prévu à la Déclaration de services s'établit à 50,7 %. Cet engagement est difficile à respecter compte tenu de la nature des interventions effectuées par les préposés du Directeur de l'état civil pour s'assurer de l'identité des demandeurs notamment. De plus, l'approche d'accompagnement préconisée fait qu'un préposé doit souvent assister le citoyen lorsqu'il remplit un formulaire pour demander un certificat d'état civil, ce qui exige du temps. Par ailleurs, le temps d'attente moyen est passé de 225 secondes en 2002-2003 à 125 secondes en 2003-2004, soit une diminution de 100 secondes.

Les résultats obtenus par le travail des préposés aux renseignements démontrent donc une amélioration puisque le délai moyen de réponse a diminué, d'une part, et que plus d'appels ont obtenu une réponse, d'autre part.

Demandes de renseignements	Engagements
Téléphone	90 secondes
Courriel	10 jours

Les demandes de renseignements par courriel connaissent une popularité grandissante en raison d'un usage plus répandu d'Internet comme moyen de communication. Il est possible de s'adresser au Directeur de l'état civil en tout temps et de partout, ce qui est particulièrement avantageux pour les personnes nées au Québec et qui se trouvent à l'extérieur. En 2003-2004, les préposés ont traité 20 497 demandes de renseignements par courriel, dont 43,9 % au cours du dernier trimestre, qui est une période achalandée. Il s'agit d'une augmentation de 18,5 % par rapport à 2002-2003 (17 297). En 2003-2004, le délai de réponse est généralement d'un jour et inférieur, dans tous les cas, au délai prévu dans la Déclaration de services.

L'inscription au registre de l'état civil et la délivrance d'un certificat

Les citoyens sont invités à présenter leur demande de certificat ou de copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile et de décès par la poste, par télécopieur ou au comptoir à l'un ou l'autre des bureaux du Directeur de l'état civil à Montréal et à Québec. Depuis octobre 2003, le demandeur peut remplir sa demande par Internet. Il suffit de télécharger le document, de le remplir à l'écran et de l'imprimer.

Inscription au registre de l'état civil		Engagements
Décès		5 jours
Mariage et union civile		15 jours
Naissance		20 jours
Délivrance d'un certificat ²²		Engagements
Naissance, décès, mariage et union civile		12 jours
Demande urgente		3 jours

En 2003-2004, le Directeur de l'état civil a procédé à l'inscription de 74 839 naissances, 56 934 décès, 21 519 mariages et 351 unions civiles. Pour les naissances et les unions civiles, il s'agit d'augmentations respectives de 2,8 % (72 831) et de 65,6 % (212), alors que le nombre de décès et de mariages inscrits a légèrement diminué cette année (58 023 décès et 22 434 mariages en 2002-2003). Tant pour les naissances que pour les mariages, la plupart des inscriptions (99,8 % et 98,0 %) ont été faites à l'intérieur des délais cibles de 20 jours et 15 jours respectivement. En ce qui concerne les décès, 74,0 % des inscriptions ont été faites à l'intérieur du délai de 5 jours. Il s'agit d'un très bon résultat considérant qu'il est parfois nécessaire d'obtenir des renseignements essentiels au traitement de l'inscription, avec les délais que cela comporte. Le résultat relatif aux unions civiles n'est pas disponible.

En 2003-2004, le Directeur de l'état civil a délivré 907 169 certificats et copies d'acte en traitement régulier et accéléré, ce qui représente une diminution de 4,1 % par rapport à l'année 2002-2003. De ce nombre, 85,9 % des certificats délivrés concernent les naissances et le délai moyen pour le traitement régulier est de 4,2 jours comparativement à 4,7 jours en 2002-2003. Une diminution des délais moyens de traitement pour les demandes de documents de mariage (5,6 jours au lieu de 6,1 jours) et de décès (5,3 jours au lieu de 5,5 jours en 2002-2003) est également constatée. Au cours de l'année 2003-2004, les demandes de certificats et de copies d'acte ont été satisfaites dans le délai de 12 jours prévu à la Déclaration de services dans les proportions suivantes : 98,2 % pour les naissances, 96,4 % pour les mariages et 96,6 % pour les décès. Le résultat n'est pas disponible pour les unions civiles.

Pour une autre année consécutive, le nombre de documents délivrés en traitement accéléré a augmenté. En 2003-2004, l'augmentation est de 2,6 %, ce qui porte à 132 060 le nombre de certificats ou de copies d'acte (128 706 en 2002-2003). Malgré cette augmentation, il a été possible de réduire le délai moyen de traitement à 0,5 jour comparativement à 0,6 jour en 2002-2003. Ainsi, 98,6 % des certificats ont été délivrés en moins de 3 jours.

Les requêtes de changement de nom ou de mention du sexe

Le Code civil du Québec permet au Directeur de l'état civil d'autoriser les personnes qui le souhaitent à changer de nom ou de mention du sexe lorsque les conditions prescrites sont satisfaites. Toute demande à cet effet est adressée par écrit au Directeur de l'état civil.

²² Par suite des événements du 11 septembre 2001 et de l'implantation des contrôles de sécurité qui en ont découlé, les délais pour les demandes en traitement régulier ont été portés à 12 jours et ceux pour les demandes en traitement accéléré à 3 jours. Il est à noter que le délai de traitement n'inclut pas les activités de vérification préalables à l'inscription de la demande au système.

Requêtes	Engagement
Changement de nom ou de mention du sexe	120 jours

En 2003-2004, 1 236 demandes de changement de nom de même que 7 demandes de changement de mention du sexe ont été présentées. Il s'agit d'une diminution de 38,3 % par rapport à l'année dernière. Les résultats permettant de déterminer si le délai de traitement a été respecté ne sont pas disponibles.

LE BUREAU DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Les plaintes et les contestations de décisions

Tout citoyen insatisfait d'un service ou d'une décision du ministère peut faire part de sa plainte à l'employé avec qui il fait affaire. Ce dernier, s'il ne peut régler le problème, dirige le plaignant vers le gestionnaire responsable du service. Si le citoyen n'est toujours pas satisfait, il peut s'adresser au Bureau de l'amélioration de la qualité²³ (BAQ). Il n'a pas de formulaire à remplir. Sa plainte est traitée en toute confidentialité et de façon impartiale, conformément à la *Politique ministérielle de gestion des plaintes*, révisée en novembre 2002.

Le BAQ du ministère reçoit les commentaires et les suggestions des citoyens par téléphone, par télécopieur, par courriel ou en personne. Il contribue, en collaboration avec les gestionnaires, à apporter les correctifs requis et à améliorer les façons de faire, lorsqu'il y a lieu. Il favorise la circulation de l'information entre les diverses unités du ministère sur les meilleures pratiques.

	Engagements
Plaintes de nature générale	5 jours
Contestation de décision	25 jours

En 2003-2004, le BAQ a intensifié ses interventions de nature préventive en travaillant en plus étroite collaboration avec les secteurs concernés sur des dossiers de nature systémique et en renforçant ses liens de collaboration avec l'équipe du Protecteur du citoyen.

Au total, le BAQ a reçu 194 plaintes, dont 154 recevables et 67 fondées. Il s'agit d'une deuxième baisse annuelle consécutive : en 2001-2002 et en 2002-2003, le BAQ avait respectivement traité 390 et 294 plaintes recevables. Les plaintes traitées directement par les unités administratives responsables, au nombre de 20, ne sont pas incluses dans les plaintes recevables.

Les délais de traitement, l'accès aux services et la qualité de l'information sont les motifs les plus fréquemment évoqués par les plaignants. Plus précisément, les délais de traitement figurent, depuis 4 ans, au premier rang des motifs de plaintes recevables : 46,8 % en 2000-2001, 52,8 % en 2001-2002, 56,5 % en 2002-2003 et 52,6 % en 2003-2004.

Le personnel du Bureau traite les plaintes avec célérité. La plupart du temps, s'il ne peut répondre immédiatement à un appel téléphonique, il rappelle le plaignant la journée même. Quant aux courriels et aux courriers, le BAQ les traite le jour de la réception ou au plus tard le jour ouvrable suivant.

²³ Les coordonnées du Bureau de l'amélioration de la qualité sont les suivantes : 1 800 771-0464; télécopieur : (418) 643-7817; courriel : [qualite@mrci.gouv.qc.ca].

Le délai moyen de traitement des plaintes est de 2,6 jours dans le respect de l'engagement de la Déclaration de services. Quant à la proportion de plaintes traitées dans le délai prévu, elle se situe à 91,0 %, soit très près de la cible. Ces délais ne tiennent pas compte des plaintes traitées directement par les unités administratives.

Le ministère a enregistré 9 contestations de décision en 2003-2004, soit 1 de plus qu'en 2002-2003. De ce nombre, 8 ont été traitées en 25 jours ou moins, ainsi qu'il est prévu à la Déclaration de services.

Les commentaires des plaignants montrent que ceux-ci sont généralement satisfaits des services du BAQ et particulièrement de la courtoisie et de l'efficacité de son personnel. Toutefois, le Bureau a voulu se doter d'un moyen d'évaluation rigoureux, respectueux des balises fournies par l'*Outil québécois de mesure*. Un questionnaire visant à mesurer la satisfaction de sa clientèle et à mieux cerner ses attentes a donc été mis au point. Cet outil a été testé en fin d'année et sera administré en 2004-2005.

3.2 La qualité des services au ministère

La qualité des services au ministère, en 2003-2004, c'est aussi ...

DES SERVICES PLUS ACCESSIBLES...

- Des modes d'accès à l'information de plus en plus diversifiés, notamment par la voie d'un site Internet amélioré et mis à jour régulièrement permettant aux candidats à l'immigration de trouver rapidement toute l'information nécessaire sur l'immigration au Québec, d'évaluer en ligne leurs chances d'être sélectionnés par le Québec comme travailleur ou travailleur autonome avec l'*Évaluation préliminaire d'immigration* (EPI), de télécharger les formulaires nécessaires à la présentation de leur demande d'immigration, tout en maintenant le formulaire version papier;
- L'ajout d'un service téléphonique de renseignements, automatisé, en français, en anglais et en espagnol, disponible en tout temps 24 heures par jour, pour les questions touchant l'immigration et l'intégration;
- La révision et l'introduction de modifications au processus d'accueil de la clientèle des services d'immigration sociale et humanitaire dont, notamment, l'aménagement d'une aire et d'un service d'accueil au rez-de-chaussée de l'édifice ainsi que l'installation de présentoirs où sont disposés plus d'une vingtaine de formulaires et de dépliants dans les salles d'attente afin de mieux guider la clientèle et de simplifier ses démarches;
- Des guides de comparaison des études effectuées en France, au Maroc et en Chine diffusés dans Internet, à l'intention des personnes, des employeurs, des établissements d'enseignement et de tout autre organisme intéressé à en savoir plus sur la comparaison entre différents systèmes scolaires et le système scolaire québécois;
- La recherche d'information gouvernementale dans Internet rendue plus facile par l'amélioration d'outils de recherches en y ajoutant environ 400 capsules d'information conduisant vers le *Répertoire des programmes et services du gouvernement* ou les sites des différents ministères et organismes;
- Une nouvelle présentation visuelle ainsi qu'un découpage différent de l'information pour le site Internet du Directeur de l'état civil ainsi que la possibilité de télécharger et de remplir à l'écran le formulaire *Demande de certificat et de copie d'acte*;
- La mise en ligne du système *Légis Québec*, qui permet une diffusion à grande échelle dans Internet de l'historique des lois et des règlements du Québec.

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

Un personnel qualifié grâce à diverses activités de formation

- La formation intensive des nouveaux employés des services d'immigration et d'intégration en contact direct avec la clientèle, par exemple, les professeurs de français, les conseillers en affaires internationales affectés à la sélection des immigrants à l'étranger et les préposés aux renseignements;
- La mise en place d'un système de stages ou de parrainages pour les nouveaux employés de certaines catégories;
- La formation continue des employés portant, entre autres, sur les programmes d'immigration, les procédures de travail, la sélection des immigrants de la catégorie des gens d'affaires;
- Des réunions régulières dans les directions donnant l'occasion de rafraîchir les connaissances du personnel sur les services;
- La participation, à l'hiver de 2004, à une session de formation pour tous les préposés aux renseignements du centre d'appels du Directeur de l'état civil leur permettant d'être à jour sur les changements touchant leur profession et leur rappelant les valeurs liées au service à la clientèle;
- Diverses activités de formation sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'éthique et la diversité ethnoculturelle.

Des outils de travail permettant de fournir des renseignements fiables

- La mise à jour régulière du guide de directives et de procédures en francisation servant à informer le personnel des services offerts à la clientèle;
- La mise à jour des fiches d'information relatives à la clientèle des entreprises ainsi que celles présentées dans le site Internet du ministère.

Des politiques et des actions permettant d'assurer le respect des engagements sur la qualité des services

- Des attentes au regard des comportements, des attitudes et de la qualité des services à la clientèle, signifiées à des employés;
- Des activités régulières d'observation directe et de vérification permettant de s'assurer que les employés sont courtois et s'identifient adéquatement au téléphone et dans leur boîte vocale;
- Des correctifs promptement apportés en cas de nécessité.

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

- Une information rapide et continue des nouvelles règles ou procédures et un travail de concertation avec les représentants des associations des avocats en immigration;
- Un protocole d'entente amendé sur les normes de traitement des demandes d'immigration.

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

- La sensibilisation du personnel à la protection des renseignements personnels et aux diverses mesures permettant d'assurer la confidentialité des informations traitées;
- Une révision des profils d'accès au système informatique et le retrait, à des employés, des accès non requis pour l'exercice de leurs fonctions;

- Des attentes particulières concernant la protection des renseignements personnels signifiées aux employés;
- La mise en place de mesures de contrôle directes pour que la protection des renseignements personnels soit respectée telle la mise sous clé quotidienne de tous les dossiers nominatifs;
- L'expérimentation d'un extranet sécurisé pour l'échange de renseignements entre le ministère et ses partenaires de la francisation;
- L'adoption, en octobre 2003, de la *Politique ministérielle de la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques*.

UNE CLIENTÈLE SATISFAITE...

- La préparation de quatre enquêtes visant à mesurer les attentes et la satisfaction :
 - Des personnes ayant souscrit un parrainage envers un membre de leur famille dans le cadre du programme de regroupement familial;
 - Des entrepreneurs s'étant prévalus du programme d'offre d'emploi assuré pour combler un besoin de main-d'œuvre;
 - De la clientèle du Directeur de l'état civil;
 - De la clientèle du Bureau de l'amélioration de la qualité.

Ces enquêtes se réaliseront au cours de l'année 2004-2005.

PARTIE 4

Les ressources au service des citoyens

4.1 Les ressources humaines	76
▪ La planification de la main-d'œuvre	78
▪ Les activités de formation	78
▪ Les activités de soutien, de sensibilisation et de prévention	79
4.2 Les ressources budgétaires et financières	80
▪ Les choix budgétaires	80
▪ Le budget de dépenses par programme	80
▪ Le budget d'investissements par programme	81
▪ Les fonds spéciaux	81
▪ Le crédit au net	82
4.3 Les ressources informationnelles	83
4.4 Les ressources matérielles	84

4.1 Les ressources humaines

Pour l'exercice financier 2003-2004, l'effectif permanent et occasionnel autorisé était de 1 633 employés calculé selon l'équivalent temps complet (ETC). Au 31 mars 2004, l'effectif utilisé totalisait 1 781 ETC.

La comparaison entre l'effectif autorisé pour l'exercice financier 2002-2003 et l'effectif autorisé pour l'exercice financier 2003-2004 fait ressortir un écart de 69 ETC qui s'explique par les éléments suivants :

- Ajout de 46 ETC au Fonds de l'état civil afin de tenir compte de la demande accrue de services et des nouvelles pratiques de sécurité mises en place et liées à l'inscription, à la délivrance et à l'utilisation des documents de l'état civil;
- Ajout de 24 ETC composant l'effectif du Secrétariat à la condition féminine à la suite du transfert du Secrétariat au ministère lors de la constitution du gouvernement le 29 avril 2003;
- Ajout d'un ETC résultant d'un transfert du Secrétariat du Conseil du trésor;
- Ajout d'un ETC résultant d'un transfert du ministère des Finances;
- Transfert de 3 ETC à la Régie des rentes du Québec résultant du transfert de l'activité des ententes de sécurité sociale.

Le tableau 4 présente la répartition de l'effectif autorisé et utilisé selon le programme budgétaire. Les données de l'exercice précédent sont présentées aux fins de comparaison.

Tableau 4
Effectif autorisé et utilisé au ministère, 2003-2004 et 2002-2003¹

	2003-2004		2002-2003	
	Effectif autorisé ETC	Effectif utilisé ETC	Effectif autorisé ETC	Effectif utilisé ETC
Programme 1²				
Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	308	296	305	299
Programme 2³				
Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	982	1 068	986	1 002
Programme 5⁴				
Secrétariat à la condition féminine	24	21	–	–
Fonds de l'information gouvernementale	139	144	139	139
Fonds de l'état civil	180	252	134	238
Total	1 633	1 781	1 564	1 678

¹ Calculé selon l'équivalent temps complet.

² Le programme 1 *Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité* regroupe les ressources visant à assurer la qualité des rapports entre le citoyen et l'État québécois. Il vise aussi à promouvoir l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi qu'une société ouverte à la diversité et favorable au rapprochement interculturel.

³ Le programme 2 *Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs* regroupe les ressources visant à assurer le recrutement, la sélection, l'accueil et l'intégration économique, linguistique et sociale des immigrants. Il comprend également toutes les directions et les services à la gestion.

⁴ Le programme 5 *Secrétariat à la condition féminine* regroupe les ressources visant à conseiller la ministre et le gouvernement en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines, Suivi des effectifs.

Le tableau 5 présente une vue plus détaillée de l'effectif autorisé et utilisé selon les secteurs d'activité.

Tableau 5
Effectif autorisé et utilisé au ministère par secteurs d'activité en 2003-2004

	Effectif autorisé		Effectif utilisé	
	Régulier	Total	Régulier	Total
Programme 1				
Élément 1				
Planification et Relations avec les citoyens	258	258	223	247
Élément 2				
Identité, Accès et Prestation de services	50	50	48	49
Total partiel	308	308	271	296
Programme 2				
Élément 1				
Immigration	160	160	148	213
Élément 2				
Intégration et Régionalisation	522	583	469	603
Élément 3				
Direction et services administratifs	239	239	226	252
Total partiel	921	982	843	1 068
Programme 5				
Élément 2				
Secrétariat à la condition féminine	24	24	21	21
Total partiel des programmes 1, 2 et 5	1 253	1 314	1 135	1 385
Fonds de l'information gouvernementale	139	139	134	144
Fonds de l'état civil	180	180	123	252
Total général	1 572	1 633	1 392	1 781

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines, Suivi des effectifs.

Les principales caractéristiques de la main-d'œuvre régulière du ministère sont illustrées aux tableaux 6 et 7.

Tableau 6
Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le sexe en 2003-2004

Catégories d'emploi	Femmes	%	Hommes	%	Total
Administrateurs d'État	5	62,5	3	37,5	8
Cadres	41	47,7	45	52,3	86
Professionnels	236	52,1	217	47,9	453
Enseignants	86	65,6	45	34,4	131
Fonctionnaires	595	77,3	175	22,7	770
Total	963	66,5	485	33,5	1 448

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines, Suivi des effectifs.

Le personnel cadre constitue 5,9 % de l'effectif, le personnel professionnel et les enseignants, 40,3 % et le personnel fonctionnaire, 53,2 %.

Globalement, les femmes représentent 66,5 % de l'effectif. Leur proportion est de 47,7 % du personnel d'encadrement, de 52,1 % du personnel professionnel, de 65,6 % des enseignants et de 77,3 % du personnel fonctionnaire.

Tableau 7
Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et les groupes d'âge en 2003-2004

Catégories d'emploi	Groupes d'âge								Total
	Moins de 35 ans	%	35-44 ans	%	45-54 ans	%	55 ans et plus	%	
Administrateurs d'État	1	12,5	—	—	7	87,5	—	—	8
Cadres	—	—	6	7,0	50	58,1	30	34,9	86
Professionnels	54	11,9	69	15,2	216	47,7	114	25,2	453
Enseignants	—	—	3	2,3	69	52,7	59	45,0	131
Fonctionnaires	42	5,5	132	17,1	470	61,0	126	16,4	770
Total	97	6,7	210	14,5	812	56,1	329	22,7	1 448

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines, Suivi des effectifs.

Les personnes de moins de 35 ans représentent 6,7 % de l'effectif régulier, comparativement à 5,8 % en 2002-2003. Cette proportion est de 22,7 % pour le personnel âgé de plus de 55 ans. La majorité du personnel se situe dans la tranche d'âge des 45 à 54 ans.

L'examen des données relatives à l'âge des employés réguliers du ministère par grandes catégories d'emploi montre que la moyenne d'âge est relativement élevée et n'a pratiquement pas changé depuis le dernier exercice financier. Elle est de 52 ans pour les cadres, de 48 ans pour le personnel professionnel, de 55 ans pour les enseignants et de 48 ans pour les fonctionnaires.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La qualité des services offerts par le ministère repose sur ses ressources humaines. Afin de pallier le nombre important de départs à la retraite prévu dans les prochaines années, plusieurs actions ont été entreprises dans le cadre de la démarche ministérielle de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Au cours de l'exercice financier 2003-2004, un inventaire quantitatif de l'effectif a été effectué, selon l'âge et la catégorie d'emploi. Cet exercice a permis de dresser un portrait de l'effectif pour l'ensemble du ministère ainsi que pour chacun des secteurs. Ces données sont mises à jour annuellement afin de suivre de près les départs à la retraite et de planifier la relève.

LES ACTIVITÉS DE FORMATION

La Loi favorisant le développement et la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c.D-7.1) fixe à un minimum de 1% de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2003, 1,29 % de la masse salariale a été consacrée au développement et au maintien de l'expertise du personnel comparativement à 1,75 % pour l'année 2002.

Une formation sur la gestion axée sur les résultats a été dispensée à 15 gestionnaires. Le programme de formation *Perspectives du management* élaboré à l'intention des nouveaux gestionnaires du ministère a aussi été offert cette année à un nouveau groupe de 13 gestionnaires.

Une proportion importante de l'effort consacré à la formation et au développement vise l'acquisition de compétences spécialisées selon les divers champs d'expertise, sur l'utilisation des outils et systèmes informatiques du ministère, sur la préparation à la retraite de quelque 50 futurs retraités et sur l'amélioration des services à la clientèle.

LES ACTIVITÉS DE SOUTIEN, DE SENSIBILISATION ET DE PRÉVENTION

En conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail*, le ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser une meilleure santé des employés. À cet effet, le volet curatif du *Programme d'aide aux employés* a été confié à une firme externe spécialisée en la matière. Cette nouvelle offre de service a permis d'améliorer l'accessibilité et la diversité des services offerts aux employés du ministère. Des activités de nature préventive en matière de santé des personnes au travail ont aussi été réalisées. En 2003-2004, 169 employés ont eu recours au *Programme d'aide aux employés* pour un taux d'utilisation de 7,8 %²⁴ comparativement à 146 employés en 2002-2003 pour un taux d'utilisation de 6,7 %.

En vue de préserver et de promouvoir la santé physique et psychologique, différentes activités ont été réalisées au cours de l'exercice financier 2003-2004 :

- Organisation de plusieurs midi-conférences sur des thèmes divers;
- Tenue de 17 ateliers de formation diffusés à plusieurs groupes d'employés sur la gestion du stress et des émotions;
- Diffusion de documentation diverse dans l'intranet ministériel en rapport avec la santé physique et psychologique.

Dans le cadre du programme *En forme et en santé* des ententes entre le ministère et certains centres de conditionnement physique ont été reconduites et de nouvelles ententes ont été conclues afin que les employés du ministère bénéficient d'avantages particuliers. De plus, la tenue d'activités de type gymnastique douce a été possible dans quelques établissements du ministère.

La campagne de vaccination contre la grippe a permis de vacciner 289 employés comparativement à 240 en 2002-2003.

Le sous-comité « qualité de vie au travail » du Comité ministériel sur l'organisation du travail s'est penché sur la problématique de la conciliation travail et famille. Il a donc été possible à l'occasion de la *Semaine de la famille* d'organiser certaines activités (présentation dans l'intranet de quelques portraits de familles du ministère, concours, entre autres) et de sensibiliser les employés sur les mesures existantes pouvant permettre de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle. Certaines démarches en rapport avec la notion de reconnaissance au travail ont également été amorcées par le sous-comité. Un projet de plan d'action visant l'instauration d'une culture de reconnaissance a été élaboré, duquel découle entre autres la célébration des 25 années de service des employés dans la fonction publique.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, différentes activités de reconnaissance envers les employés du ministère ont été tenues :

- Activités formelles et informelles organisées par les gestionnaires afin de souligner la contribution d'employés à la réalisation de la mission du ministère et la parution d'articles à cet effet dans l'intranet ministériel;
- Tenue de deux cérémonies, l'une à Québec et l'autre à Montréal, rendant hommage aux retraités du ministère.

²⁴ Cette proportion est calculée à partir du nombre total d'employés réguliers et occasionnels au ministère, c'est-à-dire 2 173.

4.2 Les ressources budgétaires et financières

LES CHOIX BUDGÉTAIRES

En 2003-2004, le ministère a effectué les choix budgétaires suivants :

- En matière d'immigration, la mise en œuvre de la planification triennale des niveaux d'immigration a été financée en partie en ayant recours à la formule du crédit au net. Cette formule permet au ministère d'utiliser certains des revenus provenant de la tarification des demandes d'immigration pour faire face à l'augmentation du volume d'affaires;
- En matière d'accueil et d'intégration, le ministère a défini ses choix budgétaires de façon à soutenir les efforts d'établissement des immigrants en région et à favoriser l'intégration socio-économique, linguistique et culturelle des nouveaux arrivants;
- Pour ce qui est des relations avec les citoyens, des sommes à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire ont été consacrées à l'amélioration de l'accès à l'information gouvernementale et à la simplification des démarches du citoyen auprès de l'État;
- Le Secrétariat à la condition féminine, qui relevait du ministère de la Famille et de l'Enfance, a été transféré au ministère lors de la constitution du gouvernement le 29 avril 2003. Les orientations visant à assurer la mise en œuvre ainsi que la coordination des politiques à l'échelle gouvernementale en matière de condition féminine ont été maintenues; entre-temps, des travaux et des consultations sont menés en vue de la présentation d'une politique de l'égalité entre les femmes et les hommes.

LE BUDGET DE DÉPENSES PAR PROGRAMME

Le tableau 8 présente les dépenses du ministère par programme pour l'année 2003-2004 et l'année 2002-2003.

Tableau 8
Dépenses du ministère, 2003-2004 et 2002-2003

	2003-2004		2002-2003	Variation	
	Budget de dépenses (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)	Dépenses réelles (000 \$)	(000 \$)	%
Programme 1					
Relations civiles, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	24 460,2	24 227,6	46 284,0	(22 056,4)	(47,7)
Programme 2					
Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	124 002,0	123 764,8	125 662,0	(1 897,2)	(1,5)
Programme 5					
Secrétariat à la condition féminine	2 965,5	2 853,6	2 814,0	39,6	1,4
Total	151 427,7	150 846,0	174 760,0	(23 914,0)	(13,7)

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources financières.

La diminution des dépenses au programme 1 résulte essentiellement de la non-reconduction des budgets pour le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* dont les activités se sont terminées en 2003-2004.

Au programme 2, les services rendus en 2003-2004 en matière d'immigration, d'accueil, d'intégration et de régionalisation ont été maintenus au même niveau qu'en 2002-2003. La diminution des dépenses provient plutôt d'un réaménagement du calendrier d'octroi de contrats avec les partenaires.

Les montants de dépenses réelles de 2002-2003 correspondent aux données apparaissant aux comptes publics. Les dépenses réelles de ces programmes apparaissant au *Rapport annuel de gestion 2002-2003* montrent quelques variations avec les données des comptes publics 2002-2003. Ces écarts s'expliquent par des ajustements comptables effectués en fin d'année. Le *Budget de dépenses 2003-2004* comprend les ajustements budgétaires survenus au cours de l'année financière.

En 2002-2003, le Secrétariat à la condition féminine relevait du ministère de la Famille et de l'Enfance. Le Conseil du statut de la femme fait également partie du programme 5. Cependant, il est exclu du rapport annuel de gestion ministériel, car il produit son propre rapport en tant que Conseil.

LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS PAR PROGRAMME

Le tableau suivant présente les investissements du ministère pour les années 2003-2004 et 2002-2003.

Tableau 9
Investissements du ministère, 2003-2004 et 2002-2003

	2003-2004		2002-2003	Variation
	Budget (000 \$)	Investissements réels (000 \$)	Investissements réels (000 \$)	
Programme 1				
Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	1 682,4	1 677,3	27,5	1 649,8
Programme 2				
Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	1 892,1	1 890,6	2 270,4	(379,8)
Total	3 574,5	3 567,9	2 297,9	1 270,0

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources financières.

Au programme 1, l'augmentation des investissements en regard de l'exercice précédent s'explique principalement par des budgets additionnels octroyés au ministère pour le développement du projet gouvernemental « Service québécois de changement d'adresse ».

Au programme 2, la variation à la baisse découle essentiellement d'une diminution des acquisitions d'équipements informatiques.

En 2002-2003, les investissements réels des programmes 1 et 2 correspondent aux données apparaissant aux états financiers du ministère plutôt qu'aux comptes publics.

LES FONDS SPÉCIAUX

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

Le Fonds de l'état civil est affecté au financement des activités du Directeur de l'état civil. Les services offerts à la population comprennent notamment l'inscription des actes de l'état civil, le changement de nom ainsi que la délivrance de près d'un million de certificats et de copies d'acte par année.

Le Fonds de l'information gouvernementale offre aux ministères et aux organismes l'expertise conseil dans les domaines de la publicité et du placement média, des expositions, des services techniques en audiovisuel, de traduction multilingue, d'édition et de diffusion de publications gouvernementales.

Tableau 10
Fonds spéciaux du ministère, 2003-2004 et 2002-2003

	2003-2004		2002-2003	Variation	
	Budget (000 \$)	Réels (000 \$)	Réels (000 \$)	(000 \$)	%
Fonds de l'information gouvernementale					
Revenus	45 142,0	38 373,1	64 277,6	(25 904,5)	(40,3)
Dépenses	45 142,0	38 249,1	63 627,3	(25 378,2)	(39,9)
Surplus (déficit)	–	124,0	650,3	(526,3)	–
Fonds de l'état civil					
Revenus	16 500,0	17 190,8	17 754,3	(563,5)	(3,2)
Dépenses	16 494,5	15 508,1	14 988,9	519,2	3,5
Surplus (déficit)	5,5	1 682,7	2 765,4	(1 082,7)	–

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources financières.

La variation des revenus et des dépenses du Fonds de l'information gouvernementale résulte essentiellement de la diminution des ventes de placements médias et des revenus de publicité associés à la production de différents guides.

La baisse des revenus du Fonds de l'état civil fait suite à une diminution du nombre de demandes de certificats principalement durant le premier trimestre de l'exercice 2003-2004. Quant à l'augmentation des dépenses, elle est attribuable, d'une part, au rehaussement des niveaux d'emploi de plusieurs employés pour la totalité de l'exercice 2003-2004 et, d'autre part, par la mise en place, depuis avril 2002, de mesures plus sécuritaires en ce qui a trait à la délivrance des documents par le Directeur de l'état civil.

LE CRÉDIT AU NET

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer une partie des revenus générés par une activité en crédits, lesquels doivent, par la suite, servir au financement des dépenses de cette même activité. Le ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives à la sélection des immigrants.

Tableau 11
Crédit au net du ministère, 2003-2004 et 2002-2003

	2003-2004		2002-2003	Variation	
	Budget (000 \$)	Réels (000 \$)	Réels (000 \$)	(000 \$)	%
Revenus	25 000,0	25 124,6	19 591,6	5 533,0	28,2
Revenus transformés	13 800,0	13 862,3	6 740,0	7 122,3	105,7

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources financières.

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour l'analyse des dossiers relatifs à la sélection des immigrants. La hausse des revenus en 2003-2004 est principalement attribuable à la majoration des droits du programme des immigrants investisseurs.

Des revenus plus élevés conjugués à une bonification de la formule du crédit au net a permis au ministère de transformer davantage de revenus en crédits. La variation des revenus transformés découle principalement de la différence entre les montants de base qui sont considérés dans le calcul du crédit au net par le ministère des Finances et le Secrétariat du Conseil du trésor.

4.3 Les ressources informationnelles

Le ministère dispose d'un parc d'ordinateurs de 1 800 postes de travail reliés entre eux par un réseau étendu à l'ensemble de ses bureaux sur le territoire québécois ainsi que dans les 8 bureaux des services d'immigration du Québec à l'étranger. Cet environnement donne à tout le personnel accès aux systèmes de soutien aux opérations de même qu'aux services communs, dont l'intranet ministériel et gouvernemental et le courrier électronique.

Les investissements du ministère en matière de ressources informationnelles, au cours de l'exercice 2003-2004, ont surtout été consacrés à la consolidation et à la modernisation de l'infrastructure de production, à la refonte de systèmes d'information et à la mise en ligne de nouveaux services.

Les infrastructures

Afin d'éviter l'explosion des coûts d'entretien, les mesures suivantes ont été implantées :

- La téléphonie IP au siège ministériel de Montréal;
- La technologie SAN au Directeur de l'état civil (système de stockage centralisé à haut débit);
- Le remplacement et la consolidation du réseau de serveurs de bureautique et de communication à la centrale informatique du ministère et la centralisation des copies de sécurité;
- Le rehaussement des serveurs du réseau de Communication-Québec, préalable à la mise en production du Service québécois de changement d'adresse;
- L'implantation d'une nouvelle technologie de communication pour les bureaux à l'étranger.

La refonte

La modernisation des systèmes d'information :

- Le développement du nouveau système de placement média;
- Le développement d'un nouveau système de gestion des projets d'édition;
- La réorganisation partielle de la fonction délivrance des documents et la révision de nombreuses fonctions de soutien au Directeur de l'état civil.

Les nouveaux services

En plus de la poursuite des travaux de réalisation du Service québécois de changement d'adresse, certains investissements ont touché la mise en œuvre de nouveaux services en ligne :

- L'implantation du système *Légis Québec*;
- L'implantation d'un environnement sécurisé pour l'application d'un extranet destiné aux partenaires du ministère œuvrant à la francisation des nouveaux arrivants;
- Une étude préliminaire dans le but d'implanter un nouveau service de formation en ligne en francisation pour les candidats à l'immigration et les nouveaux arrivants;
- La mise en ligne d'un service d'autoévaluation, dans Internet, permettant aux candidats d'obtenir une évaluation préliminaire et sans frais d'une démarche d'immigration;
- Le ministère a également entrepris une refonte de son site Internet sur l'immigration qui vise à donner l'information la plus complète possible à un candidat à l'immigration en un seul endroit. Cette refonte sera achevée à l'automne 2004.

4.4 Les ressources matérielles

Les points de services

Au cours de l'année 2003-2004, un nouveau point de services s'est ajouté à la suite de l'intégration des activités du Secrétariat à la condition féminine à celles du ministère. Celui-ci compte plusieurs points de services pour servir la clientèle sur l'ensemble du territoire québécois ainsi qu'à l'étranger. La liste est présentée à l'annexe IX.

Le système de protection électronique

Le ministère a complété l'installation de systèmes de protection électronique pour contrôler les accès et ainsi assurer la sécurité des personnes et des biens.

Les systèmes téléphoniques

Au cours de l'année, une étude détaillée a été réalisée afin de déterminer les avantages de la téléphonie utilisant le protocole Internet (IP). Elle permet une réduction des coûts, notamment en frais de location d'équipements et d'interurbains pour les villes ayant un point de services muni du nouveau système téléphonique. De plus, le personnel du ministère pourra effectuer les changements de programmation ou les déplacements d'appareil sans faire appel à des ressources externes, améliorant ainsi les délais de services.

Le ministère a débuté ses travaux d'implantation du nouveau système téléphonique en 2003-2004 au bureau central de Montréal. Lors de la première phase se terminant le 31 mars 2004, 391 postes téléphoniques ont été installés, soit 38 % du projet global. Une formation a été offerte au personnel concerné; un taux de participation d'environ 80 % a été remarqué. Le projet devrait être complété en décembre 2004, reliant ainsi dix établissements, pour un total de 1 040 postes téléphoniques.

L'implantation du réseau interrégional de renseignements, permettant la répartition automatique des appels dans tous les bureaux régionaux de Communication-Québec, a été achevée en juin 2003. Cette nouvelle technologie assure une meilleure qualité de services à la population pour l'ensemble des régions du Québec.

Le Service québécois de changement d'adresse

Les travaux entourant la mise en place du Service québécois de changement d'adresse ont nécessité un réaménagement des locaux de Communication-Québec.

La gestion contractuelle

Par souci de respect des règles d'éthique et des principes d'accessibilité, de transparence, d'équité et de juste concurrence, une directive ministérielle relative aux pratiques à favoriser à l'égard des contrats inférieurs à 25 000 \$ a été adoptée. Cette nouvelle directive a été communiquée au personnel concerné au moyen du site intranet et par des sessions de formation. En outre, quelque 170 employés ont participé à une formation portant sur cette nouvelle directive et sur le Règlement sur les contrats d'approvisionnement, de construction et de services des ministères et des organismes publics [c. A-6, r.5.001].

PARTIE 5

Le Secrétariat à la condition féminine

5.1 L'exercice du mandat du Secrétariat	88
▪ La mission	88
▪ Les valeurs	88
▪ Les domaines d'activité	88
▪ La clientèle	89
▪ Les partenaires	89
▪ L'organisation administrative du Secrétariat	90
5.2 Les réalisations	90
▪ Les faits saillants, le contexte et les enjeux	90
▪ Les résultats relatifs au <i>Plan stratégique 2001-2004</i> et aux choix budgétaires du <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004</i>	92
▪ Les activités courantes	94
▪ Les communications	101
▪ L'administration du programme de soutien financier ..	101
▪ L'application des lois, règlements et politiques	101
5.3 Les ressources utilisées	102
▪ Le personnel et l'environnement de travail	102
▪ Les ressources informationnelles	103
▪ Les ressources financières	103

5.1 L'exercice du mandat du Secrétariat

Tous les ministères et les organismes du gouvernement du Québec partagent la responsabilité d'agir en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes. C'est la ministre responsable de la Condition féminine qui, au nom du gouvernement, assure la cohérence des orientations et la coordination des interventions en cette matière. Elle veille à ce que les lois, les règlements, les politiques et les programmes gouvernementaux prennent en compte les réalités, les aspirations et les intérêts différents des femmes et des hommes du Québec et tendent à favoriser l'égalité entre eux. Tant à l'étranger que sur la scène intergouvernementale canadienne, elle représente le gouvernement en ces matières. Le Secrétariat la soutient dans l'exécution de ce mandat.

LA MISSION

La mission du Secrétariat à la condition féminine consiste à soutenir le développement et la cohérence des actions gouvernementales en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

LES VALEURS

Au soutien du vaste projet de société que constitue l'égalité entre les femmes et les hommes, les valeurs du Secrétariat à la condition féminine sont celles de la démocratie, du respect des droits de la personne, de la justice sociale, de la dignité, de la responsabilité et de la solidarité.

Le Secrétariat adhère en outre à la *Déclaration de valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise* et aux valeurs éthiques de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect. Il souscrit également aux principes sous-tendant les orientations stratégiques gouvernementales qui tiennent compte des valeurs que les Québécoises et les Québécois souhaitent préserver et promouvoir.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

Le Secrétariat fournit l'expertise professionnelle ainsi que le soutien administratif et technique nécessaires à la réalisation du mandat de la ministre. À cette fin, il prend une part active à l'élaboration de projets de lois ou de politiques, produit des analyses et soumet des recommandations sur les questions susceptibles d'avoir une incidence sur les conditions de vie des femmes.

Une partie du travail du Secrétariat consiste à coordonner l'action des ministères et des organismes gouvernementaux. Il veille à l'actualisation de la politique en matière de condition féminine, *Un avenir à partager...*, à l'élaboration et au suivi des programmes d'action qui en découlent et des engagements du Québec sur la scène nationale et internationale en matière de condition féminine. Il mène des activités de recherche et de développement dans différents domaines, comme l'analyse différenciée selon les sexes et s'inscrit dans la veille intégrée sur les politiques publiques.

Le Secrétariat n'offre pas de services directement à la population. Cependant, il est chargé d'administrer le programme *À égalité pour décider*, un programme de soutien financier destiné aux groupes locaux et régionaux.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

Les activités du Secrétariat peuvent être regroupées sous les quatre domaines suivants :

La fonction de conseil

- Conseils spécialisés afin que les lois, les règlements, les politiques, les orientations et les programmes gouvernementaux soumis au Conseil des ministres prennent en compte les réalités et les intérêts différents des femmes et des hommes auxquels ils s'adressent et qu'ils favorisent l'établissement de conditions de vie et de travail égalitaires entre eux;
- Participation à des comités et à des groupes de travail interministériels.

La coordination

- Conception des orientations gouvernementales et coordination de l'activité des ministères et des organismes en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes;
- Coordination de projets interministériels et suivi de la mise en œuvre des engagements des ministères et des organismes;
- Soutien et coordination du réseau central des responsables de la condition féminine dans les ministères et les organismes;
- Soutien et coordination, du réseau régional des responsables de la condition féminine.

La représentation et la coopération

- Avis et soutien pour le positionnement stratégique du Québec dans le cadre des relations fédérales, provinciales et territoriales portant sur l'égalité entre les femmes et les hommes;
- Contribution au positionnement stratégique du Québec sur la scène internationale pour la promotion de son savoir-faire, de ses réalisations et de ses actions novatrices au regard de la progression des femmes vers l'égalité.

Le développement

- Développement d'expertise sur la situation économique, sociale, culturelle et politique des femmes pour l'instauration d'une véritable culture gouvernementale de l'égalité entre les femmes et les hommes;
- Développement d'expertise sur les phénomènes en émergence de façon à connaître et à mesurer leurs répercussions différenciées sur les femmes et sur les hommes;
- Élaboration d'instruments structurants pour l'action gouvernementale au soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes.

LA CLIENTÈLE

Les services du Secrétariat sont destinés en priorité à la ministre, aux ministères et aux organismes du gouvernement, qui forment sa principale clientèle.

LES PARTENAIRES

Le Secrétariat travaille en étroite collaboration avec ses partenaires gouvernementaux en vue d'agir en faveur de l'égalité pour toutes les Québécoises dans tous les secteurs d'activité. Le travail de coordination s'effectue principalement de concert avec les réseaux central et régional des responsables de la condition féminine dans les ministères et les organismes de même que par la participation à différents groupes de travail interministériels.

L'ACTION AU SÉCRÉTARIAT : UN TRAVAIL EN PARTENARIAT

Le réseau central

Le Secrétariat soutient et coordonne un réseau de responsables du dossier de la condition féminine dans quelque 30 ministères et organismes du gouvernement du Québec. Ces personnes, désignées par leur sous-ministre ou personne dirigeante, assurent la liaison avec le Secrétariat.

L'essentiel de leur travail consiste à faire en sorte que leur organisation intègre la préoccupation de l'égalité entre les femmes et les hommes dans ses activités, ses programmes et ses services. Ces responsables conseillent les autorités dans leur domaine respectif de responsabilité et assurent le suivi de la réalisation des engagements de leur ministère ou organisme dans le cadre des programmes d'action gouvernementaux en cette matière.

Le réseau régional

En vertu d'une entente de collaboration révisée en 2001 et conclue initialement en 1997 entre le Secrétariat à la condition féminine, le Secrétariat au développement des régions et le ministère de la Métropole, un réseau régional de responsables du dossier de la condition féminine est constitué, soutenu et coordonné par le ministère des Régions avec la collaboration du Secrétariat à la condition féminine.

Les partenaires externes

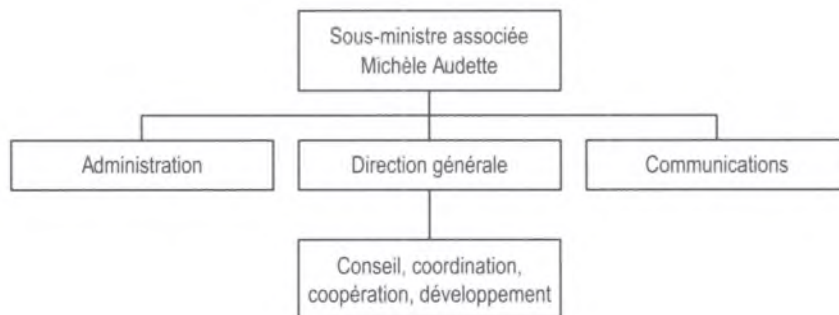
Les autres partenaires associés à la mission du Secrétariat sont :

- Des groupements nationaux, régionaux et locaux, principalement les groupes de femmes;
- Des organisations du secteur privé comme des associations d'affaires, des ordres professionnels et des syndicats;
- Des organisations paragouvernementales;
- Des centres d'étude et de recherche universitaires;
- Des instances publiques, centrales, régionales et locales;
- Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux;
- Des organisations internationales.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU SÉCRÉTARIAT

Le Secrétariat est dirigé par une sous-ministre associée, sous l'autorité de la sous-ministre et de la ministre. Il contribue avec le Conseil du statut de la femme à l'exécution du Programme 5 Condition féminine.

L'organigramme du Secrétariat



5.2 Les réalisations

LES FAITS SAILLANTS, LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

L'action du Secrétariat, ses interventions, ses avis, ses recherches, ses conseils et ses recommandations ont pour effet d'infléchir l'action des ministères et des organismes ou du gouvernement vers une meilleure prise en compte des réalités différenciées des Québécoises et des Québécois. Il serait abusif qu'il s'approprie les résultats ainsi obtenus, son action étant imbriquée à celle de multiples partenaires.

Les faits saillants

Conformément à son plan stratégique 2001-2004 et aux choix budgétaires énoncés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004*, le Secrétariat a principalement fait porter ses activités sur son orientation stratégique, c'est-à-dire de consolider l'intervention du gouvernement du Québec visant l'égalité entre les femmes et les hommes, orientation qui s'exprime selon deux objectifs majeurs :

- Proposer des orientations gouvernementales au soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes;
- Poursuivre l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes dans les domaines de l'activité gouvernementale où elle est le plus nécessaire.

Le contexte

Comme toutes les unités administratives du ministère, le Secrétariat a été invité, en 2003-2004, à examiner en quoi ses mandats et fonctions correspondaient aux priorités du gouvernement et de quelle façon il pourrait faire plus et mieux avec les ressources dont il dispose.

De nombreuses hypothèses ont été étudiées dans ce cadre; toutefois, la ministre a indiqué en conférence de presse le 26 février dernier qu'il valait mieux établir d'abord les nouvelles orientations gouvernementales au soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes et définir par la suite l'organisation du travail et la structure qui permettraient d'atteindre la plus grande efficacité et la meilleure productivité. Tout au long de l'année, une contribution particulière du personnel a été requise concernant les étapes préparatoires à l'élaboration de nouvelles orientations au terme de l'actuelle politique en matière de condition féminine, ces travaux s'ajoutant à la charge régulière de travail.

En vue de la définition de nouvelles orientations gouvernementales, le Secrétariat à la condition féminine a produit un portrait de l'évolution de la situation socioéconomique des femmes et des hommes au Québec au cours des 10 dernières années : *L'avenir des Québécoises, Les suites des consultations de mars 2003*. Ce rapport, appuyé de statistiques couvrant la période 1990 à 2000, fait état de chacun des enjeux majeurs répertoriés et documentés lors des consultations réalisées à l'hiver 2003. Des propositions d'orientations susceptibles de guider les interventions gouvernementales au cours des années à venir ont été esquissées par la suite. Ce matériel a été remis au Conseil du statut de la femme qui a reçu le mandat de produire un avis concernant la définition d'un concept de l'égalité à partir duquel seront suggérées des orientations pour une nouvelle politique.

La prochaine politique gouvernementale visant l'égalité ne pouvant être produite avant le printemps 2005 en raison de ces perspectives élargies, la Politique actuelle a été prolongée.

Les enjeux

L'enjeu capital, c'est de réussir à déployer de façon constante la rigueur et les arguments nécessaires pour maintenir le principe de l'égalité entre les sexes au rang des priorités gouvernementales dans un environnement social en grande mutation.

La montée des valeurs conservatrices en réaction au mouvement féministe qui fait des percées partout dans le monde n'épargne pas le Québec. Il est extrêmement exigeant de maintenir une action gouvernementale ferme au soutien de l'égalité quand il faut à tout moment désamorcer des préjugés sexistes. C'est un enjeu fondamental pour le gouvernement et pour le Secrétariat bien sûr, mais aussi pour toute la société québécoise. En cette matière, l'enjeu, c'est aussi de réussir à former des alliances solides et durables, non seulement entre les femmes, mais aussi entre les femmes et les hommes qui ont à cœur de construire une société authentiquement égalitaire.

LES RÉSULTATS RELATIFS AU *PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004* ET AUX CHOIX BUDGÉTAIRES DU *PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2003-2004*

Le Secrétariat a inscrit l'orientation suivante à son plan stratégique : « Consolider l'intervention du gouvernement du Québec visant l'égalité entre les femmes et les hommes ». Les deux axes d'intervention à cet effet sont les suivants :

- L'actualisation des orientations du gouvernement du Québec en vue d'une véritable égalité entre les femmes et les hommes, après 10 ans de mise en œuvre de la politique en matière de condition féminine, *Un avenir à partager...*;
- L'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec.

Axe d'intervention 1

L'actualisation des orientations du gouvernement du Québec en vue d'une véritable égalité entre les femmes et les hommes, après 10 ans de mise en œuvre de la politique en matière de condition féminine, *Un avenir à partager...*

Objectif

Proposer des orientations gouvernementales au soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes

Indicateur

DÉPÔT AU CONSEIL DES MINISTRES POUR ADOPTION DU :

- Portrait de l'évolution des Québécoises 1993-2003
- Document d'orientations gouvernementales

Cible Produire un document d'orientations gouvernementales afin de permettre au gouvernement du Québec d'adapter ses engagements au regard du principe d'égalité entre les Québécoises et les Québécois

Résultat Cible en voie d'être atteinte

Les actions sous-tendant les choix budgétaires annoncés au *Plan annuel de gestion des dépenses 2003-2004*, telles que la réalisation du portrait de l'évolution des conditions socioéconomiques des femmes et des hommes, incluant des indicateurs pour illustrer la progression de l'égalité au Québec et la production du rapport de consultation sur les enjeux retenus comme prioritaires pour l'avenir des Québécoises, ont été réalisées en 2003-2004. La concertation avec les partenaires gouvernementaux au sujet des orientations gouvernementales les plus susceptibles d'assurer la progression de l'égalité entre les femmes et les hommes au Québec s'amorce.

Comme suite aux nombreuses demandes faites en ce sens lors des consultations de mars 2003 et conformément à son plan de travail, le Secrétariat a produit un examen de l'évolution des conditions d'égalité entre les femmes et les hommes au Québec au cours des 10 dernières années, examen assorti de statistiques couvrant généralement la période de 1990 à 2000 et rattaché à chacun des enjeux majeurs répertoriés. Les six enjeux majeurs pour l'avenir des Québécoises, sur lesquels s'est établi un solide consensus au cours des consultations, ont par ailleurs été enrichis par les observations et les préoccupations qui ont été exposées par les personnes et les groupes consultés.

Ces deux éléments, l'examen de l'évolution récente des conditions d'égalité entre les femmes et les hommes au Québec et la projection dans l'avenir de ces mêmes conditions sous forme d'enjeux, ont fait l'objet d'une publication : *L'avenir des Québécoises, Les suites des consultations de mars 2003*, qui a été

distribuée à tous les groupes et les personnes consultés et qui a été mise en ligne dans le site Internet du Secrétariat.

Ces travaux ont été remis au Conseil du statut de la femme qui doit produire un avis concernant la définition d'un concept de l'égalité à partir duquel seront suggérées les orientations d'une nouvelle politique, dans laquelle seront recherchées une participation plus engagée et des alliances plus soutenues avec l'ensemble des acteurs de la société québécoise : institutions politiques et société civile, notamment milieu des affaires et mouvement des femmes.

Axe d'intervention 2

L'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) au gouvernement du Québec

Objectif

Poursuivre l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes dans des domaines de l'activité gouvernementale où elle est le plus nécessaire

Indicateur

NOMBRE DE PROJETS ADS

Cible	9
Résultat	9

NOMBRE DE MINISTÈRES PARTICIPANT AUX PROJETS PILOTES

Cible	7
Résultat	7

RAPPORT SUR L'EXPÉRIMENTATION DE L'ADS

Cible	1
Résultat	Reporté en 2004-2005

Le Secrétariat à la condition féminine partage avec le Secrétariat général du Conseil exécutif et le Secrétariat du Conseil du trésor la direction des travaux relatifs à l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans les processus décisionnels du gouvernement du Québec. Le comité directeur, responsable du comité interministériel est en interface avec huit ministères et organismes.

Au cours de la période 2003-2004, l'expression Analyse différenciée selon les sexes (ADS), utilisée depuis 1997 au gouvernement du Québec, a été remplacée par Approche intégrée de l'égalité entre les femmes et les hommes (AIE), expression retenue par les organisations internationales et les gouvernements européens.

Les ministres faisant partie du Comité ministériel de développement social (CMDS) ont convenu d'un cadre d'analyse dont l'un des éléments est la prise en compte des réalités différenciées entre les femmes et les hommes lorsqu'il est pertinent de le faire.

Le Secrétariat a poursuivi la codirection des travaux du comité interministériel composé de personnes représentant les ministères et organismes suivants : Culture et Communications, Éducation, Emploi, Solidarité sociale et Famille, Finances, Relations avec les citoyens et Immigration, Santé et Services sociaux, Transports. Le comité a tenu trois rencontres formelles au cours de la période visée et a élaboré, à la demande du comité directeur, une stratégie d'implantation progressive de l'approche dans les ministères

et les organismes du gouvernement du Québec. Un sous-groupe de travail a produit un canevas pour un outil d'application de l'AIE qui pourra être adapté par les ministères et les organismes en fonction de leur domaine de responsabilité. Les sessions de formation prévues pour le personnel concerné de la fonction publique n'ont pas été offertes au cours de la période de référence et les travaux sur l'instrumentation pertinente se sont poursuivis, mais n'ont pas été diffusés.

En 2003-2004, les sept ministères participants ont poursuivi la mise en œuvre de neuf projets d'AIE. En plus du soutien accordé individuellement aux personnes responsables des projets, deux rencontres regroupant 25 personnes de toutes les équipes concernées se sont tenues les 29 mai et 2 octobre 2003. La rencontre du 2 octobre 2003, en présence des sous-ministres du comité directeur, a permis un échange dynamique sur les enseignements des expériences en cours et a mis en lumière l'importance de l'engagement des autorités administratives et politiques pour promouvoir l'AIE. Les stratégies à mettre de l'avant, l'importance du réseautage pour le transfert de connaissances de même que l'instrumentation requise pour assurer le succès de cette approche au gouvernement du Québec, ont aussi été au cœur des discussions.

Des membres du comité interministériel ont participé à des congrès, des colloques et des séminaires dans le but de présenter l'approche gouvernementale et d'échanger avec des personnes de divers milieux engagés dans une réflexion sur l'AIE ou dans son application. Ainsi, le Secrétariat a fait une présentation conjointe sur l'Analyse différenciée selon les sexes (ADS), l'Analyse comparative entre les sexes (ACS), l'Approche genre et développement (GED) organisé par l'Alliance de recherche IREF/Relais-femmes (ARIR) et le Comité québécois femmes et développement (CQFD) de l'Association québécoise des organismes de coopération internationale (AQOCI) les 7 et 8 mai 2003.

L'adjointe parlementaire de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et ministre responsable du Secrétariat à la condition féminine, madame Diane Legault, a représenté la ministre à un séminaire organisé par la Commission de la femme, de l'enfance, de la jeunesse et de la famille du Parlement Centraméricain (PARLACEN) et le Réseau des femmes parlementaires des Amériques. Ce Séminaire de formation sur les « budgets de genre » a été l'occasion de présenter les travaux menés au gouvernement du Québec dans le cadre de l'expérimentation de l'approche différenciée selon les sexes. Cet événement s'est tenu à San Salvador, El Salvador, les 19, 20 et 21 septembre 2003.

Un rapport sur l'expérimentation de l'analyse différenciée selon les sexes, menée au gouvernement du Québec avec la participation des ministères et organismes participants, est en préparation et sera finalisé en 2004-2005. En plus d'un état de situation de toute la démarche depuis 1997, il y sera question notamment des conditions essentielles à respecter pour permettre l'implantation progressive de cette approche dans les pratiques d'une organisation, qu'elle soit publique ou privée.

LES ACTIVITÉS COURANTES

La fonction de conseil

Les objectifs poursuivis

- S'assurer que les lois, les politiques et les programmes soumis au Conseil des ministres par les ministères et les organismes gouvernementaux tiennent compte, lorsqu'il y a lieu, des réalités, des besoins et des intérêts différenciés des femmes et des hommes afin d'accroître l'efficacité des pratiques gouvernementales et leur adéquation aux besoins de la population;
- Susciter et soutenir toute action des ministères et des organismes visant à favoriser, dans leur domaine de responsabilité, l'établissement de conditions de vie égalitaires entre les femmes et les hommes dans le respect de leurs différences.

Les demandes traitées au Secrétariat

La capacité de répondre aux demandes émanant du cabinet et du Bureau de la sous-ministre et des organismes centraux du gouvernement dans les délais requis représente pour le Secrétariat à la condition féminine un indicateur de première importance.

Tableau 12
Répartition des demandes traitées au Secrétariat en 2003-2004

Objet	Nombre
Analyses, commentaires, recommandations, suivi de dossiers ou de correspondance	145
Allocutions, messages publics, lettres et placements publicitaires	14
Soutien financier de type discrétionnaire	38
Total	197

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Secrétariat à la condition féminine.

La participation à des comités interministériels

La fonction de conseil du Secrétariat s'actualise particulièrement au sein de comités interministériels, de groupes de travail ou d'autres rencontres. Certaines de ces participations ont un caractère plutôt permanent, d'autres sont *ad hoc*.

Le Secrétariat à la condition féminine a notamment participé aux comités interministériels suivants :

- Aux groupes de travail et aux travaux découlant du Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables de la Condition féminine;
- Au Groupe de planification stratégique et au Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques, deux instances interministérielles mises en place par le gouvernement au cours des dernières années afin d'accroître l'efficacité de ses politiques;
- Aux réunions et aux travaux du Conseil des aînés du gouvernement du Québec à titre de membre observateur ainsi désigné en vertu de la Loi constitutive du Conseil des aînés;
- Aux réunions d'information du Réseau des répondantes et répondants jeunesse au sujet du Portail jeunesse;
- À la direction du comité conseil à la ministre formé par décision ministérielle afin de formuler des recommandations sur le choix des projets à subventionner dans le cadre du programme *À égalité pour décider* et réuni annuellement;
- À la coordination du réseau gouvernemental des responsables de la condition féminine composé de 29 ministères et organismes;
- Au Partenariat de recherche *Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles*, sous la responsabilité du Fonds québécois de recherche sur la société et la culture, qui vise à favoriser l'avancement, la production et la diffusion des connaissances sur la famille québécoise contemporaine.

Le Secrétariat à la condition féminine a accordé un soutien particulier aux comités interministériels instaurés en vue de réaliser les projets mobilisateurs du *Programme d'action 2000-2003*. Il fait également partie d'autres groupes de travail qui n'ont pas eu d'activités interministérielles en 2003-2004. Il a été particulièrement actif dans les comités interministériels et les groupes de travail suivants :

- L'Action concertée pour promouvoir et soutenir la recherche sur le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques. Institué en 2001, le mandat de l'Action concertée est de promouvoir, de soutenir et de subventionner la recherche sur le vieillissement de la population et ses aspects économiques et sociodémographiques. En 2003-2004, le Secrétariat a participé à la

deuxième activité de suivi des projets de recherche financés à la suite de l'Action concertée « Vieillesse de la population et les impacts économiques et sociodémographiques » réunissant à la fois les partenaires de l'action concertée et les membres des équipes de recherche financées. La préoccupation du Secrétariat portait principalement sur la prise en compte de la situation différenciée selon le sexe dans la révision de l'appel d'offres « Déterminants de la santé financière à la retraite » lancé en octobre 2003;

- Le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale familiale et sexuelle. Le Secrétariat exerce un rôle d'expert-conseil pour tous les volets de la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale* et des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* (promotion, prévention, dépistage, intervention psychosociale, médicale, judiciaire et correctionnelle) au sein du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Ce comité, présidé par le ministre de la Justice du Québec, assure le suivi de la mise en œuvre de ces instruments ainsi que des plans d'action s'y rattachant. Ce comité achève actuellement la préparation d'un deuxième plan d'action. L'expertise du Secrétariat sur les violences faites aux femmes est également mise à profit sur le plan intergouvernemental canadien et sur le plan international;
- Le Comité de travail sur la violence et la discrimination à l'égard des travailleuses du sexe. Le Secrétariat contribue également aux travaux du sous-comité sur la violence et la discrimination à l'égard des travailleuses du sexe; il a notamment assumé une part importante des travaux de rédaction du rapport déposé en décembre dernier au Comité interministériel;
- Le Comité interministériel de l'action communautaire. Le Secrétariat à la condition féminine participe, en collaboration avec le Secrétariat à l'action communautaire autonome, aux divers travaux relatifs aux modes de soutien financier, à l'harmonisation et à la simplification des pratiques administratives, à la reddition de comptes, à l'élaboration des nouveaux programmes du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et à la mise en place des outils ou mécanismes devant faire connaître les balises nationales à tous les échelons de l'administration gouvernementale. Le Comité élabore en outre un plan d'action consolidé intégrant l'ensemble des plans d'action des ministères et des organismes gouvernementaux interpellés par la mise en œuvre de la politique;
- Le Comité interministériel sur les changements démographiques. Le mandat du Comité était de présenter au secrétaire général du Conseil exécutif, pour le printemps 2003, un rapport sur les actions gouvernementales en matière de changements démographiques. Le Secrétariat à la condition féminine a notamment commenté ce rapport. Il intègre une section traitant des réalités différenciées des femmes et des hommes incluant une présentation de l'analyse différenciée selon les sexes;
- Le Comité pour la création d'un programme de prévention situationnelle s'adressant aux femmes. Le mandat du Comité est de développer des outils et de créer un programme de prévention situationnelle à l'égard de la sécurité des Québécoises. Le Secrétariat a notamment collaboré, par ses commentaires, à la production d'une liste d'outils à élaborer;
- Le Comité sur l'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale. L'action communautaire autonome : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec. Le Secrétariat à la condition féminine participe aux travaux sur l'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire. Il a notamment contribué au lancement en février 2004 de l'appel d'offres pour une évaluation portant sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale, à l'élaboration d'un schéma d'entrevues exploratoires de groupes et au développement d'un questionnaire de sondage standardisé pour recueillir les perceptions des groupes d'action communautaire.

La fonction de coordination

Les objectifs poursuivis

- S'assurer, en partenariat avec les ministères et les organismes du gouvernement, de la mise en application du *Programme d'action 2000-2003, L'égalité pour toutes les Québécoises*;
- S'assurer de la mise en œuvre de la *Politique gouvernementale en matière de condition féminine* notamment la cinquième orientation visant à assurer la place des femmes dans le développement des régions.

Les actions

C'est par l'action des ministères et des organismes que se concrétise la politique gouvernementale au soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes. Une partie du travail de coordination du Secrétariat s'exerce par des rencontres avec le réseau gouvernemental des responsables de la condition féminine et par des contacts réguliers entre le personnel du Secrétariat et les responsables du dossier de la condition féminine dans les ministères et les organismes. Pour la période 2003-2004, le réseau gouvernemental des responsables de la condition féminine était composé de 33 personnes représentantes de 27 ministères et organismes. Le Secrétariat a organisé et animé pour l'ensemble de ce réseau, trois conférences midi et deux séances d'accueil destinées aux personnes récemment désignées responsables pour leur organisation. La principale contribution des membres du réseau en 2003-2004 a été de faire état des réalisations de leur ministère ou organisme par rapport aux engagements du Programme d'action en condition féminine 2000-2003 et aux engagements pris dans le cadre de la Marche mondiale des femmes en l'an 2000. Le document synthèse présentant le bilan du *Programme d'action 2000-2003 L'égalité pour toutes les Québécoises* et de la Réponse gouvernementale à la Marche mondiale des femmes de l'an 2000, sera produit prochainement par le Secrétariat.

Le Secrétariat a participé activement aux travaux de trois des quatre projets mobilisateurs inscrits au *Programme d'action 2000-2003, L'égalité pour toutes les Québécoises* :

- L'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes dans les pratiques gouvernementales;
- La prévention des grossesses précoces et le soutien aux mères adolescentes;
- La progression des Québécoises dans les sciences et l'innovation technologique;
- L'entrepreneuriat féminin.

Les travaux relatifs à l'analyse différenciée selon les sexes sont exposés à la section précédente.

Le Comité interministériel sur la prévention des grossesses précoces et le soutien aux mères adolescentes avait terminé l'élaboration de son Plan d'action gouvernemental et adopté le texte final des *Orientations gouvernementales en matière de prévention des grossesses précoces et de soutien aux mères adolescentes* en 2002, mais l'édition des deux documents demeure conditionnelle à l'accord formel de tous les partenaires gouvernementaux.

Le Comité interministériel sur l'entrepreneuriat féminin, coordonné conjointement par le ministère du Développement économique et Régional et de la Recherche et le Secrétariat à la condition féminine, vise l'harmonisation et l'amélioration des stratégies gouvernementales des quelque dix ministères et organismes concernés par l'entrepreneuriat féminin. En 2003-2004, ce comité a poursuivi la réalisation du plan de travail établi en 2002-2003. L'inventaire de l'offre gouvernementale de service pour susciter, reconnaître et supporter l'entrepreneuriat féminin a été réalisé. Cette offre gouvernementale de service a été examinée en lien avec la documentation portant sur les besoins et les contraintes des femmes entrepreneures; cet

examen a fait l'objet d'un rapport de recherche déposé à l'hiver 2004 au ministère du Développement économique et régional et de la Recherche. Il reste à dégager, au cours des prochains mois, les recommandations à l'intention des organisations participantes.

Le Comité interministériel sur le soutien à la progression des Québécoises dans les sciences et l'innovation technologique est dirigé par le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (direction de la Culture scientifique et de la relève) avec le soutien du Secrétariat. En 2003-2004, le comité a réalisé le plan de travail adopté par ses membres en 2002-2003, qui consiste à dresser un bilan de la progression des Québécoises dans les sciences et les technologies pour la période 1993-2003. Ce bilan rend compte, d'une part, des dimensions quantitatives et qualitatives de la situation des Québécoises en sciences et en technologies dans les domaines de l'éducation, du marché du travail et de la culture scientifique et technique et, d'autre part, des interventions visant à augmenter leur présence dans ces secteurs d'activité. On y décrit également les principales politiques et expériences liées à la question de la représentation des femmes dans les milieux scientifiques et technologiques au Québec, au Canada et dans d'autres pays industrialisés. Le Secrétariat participe à toutes les rencontres et à toutes les étapes du projet. Il a notamment collaboré à la rédaction du bilan et réalisé l'inventaire des principales actions ministérielles pour la période 1993-2003. L'édition du bilan demeure conditionnelle à l'approbation des travaux par le comité directeur formé des sous-ministres responsables des ministères et des organismes concernés.

Quant au soutien à la place des femmes dans le développement des régions, le Secrétariat devra revoir, de concert avec le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, les modalités de soutien au réseau régional des responsables de la condition féminine de façon à ce que ses membres soient en mesure de fournir l'assistance aux autorités régionales pour promouvoir la place des femmes dans le développement de leur région et de soutenir en ce sens, l'action de leurs partenaires locaux et régionaux.

La fonction de représentation et de coopération

Les objectifs poursuivis

- Assurer la préparation et le suivi des rencontres fédérales, provinciales et territoriales des ministres et des hauts fonctionnaires responsables de la condition féminine;
- Promouvoir sur le plan international le savoir-faire du Québec, ses réalisations et ses actions novatrices au regard de l'égalité entre les femmes et les hommes;
- Poursuivre la mise en œuvre de mécanismes d'échange et de concertation avec les partenaires qui travaillent à l'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes et particulièrement avec les groupes associés au mouvement des femmes.

Les affaires intergouvernementales canadiennes

Le Secrétariat participe aux activités du Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables de la Condition féminine avec la collaboration du Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes.

En raison de préoccupations plus particulières au sujet de la santé et de la violence vécue par les femmes autochtones, le gouvernement du Québec a proposé en 2003-2004, à la conférence des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) responsables de la condition féminine, la création d'un nouveau groupe de travail qui a été instauré à l'issue de la conférence annuelle des ministres, tenue à Edmonton en Alberta du 24 au 26 septembre 2003. Les rencontres des hauts-fonctionnaires de mai et de novembre 2003 ont permis de jeter les bases de ce nouveau groupe de travail et depuis, chaque gouvernement a amorcé les travaux préliminaires visant à dresser un portrait de la situation des femmes autochtones dans sa juridiction, de

façon à dégager les enjeux communs et les stratégies à recommander lors de la prochaine rencontre des ministres de l'automne 2004.

Le Secrétariat a aussi poursuivi sa collaboration aux groupes de travail créés par les ministres, soit les suivants :

- Le groupe de travail sur la violence faite aux femmes qui explore les possibilités de travaux futurs;
- Le groupe de travail sur la sécurité économique des femmes qui traite actuellement de la problématique du soutien aux proches qui viennent en aide à une personne dépendante et auquel le Secrétariat participe à titre d'observateur;
- Le groupe de travail sur la santé dont le mandat vise essentiellement la prise en compte de l'analyse différenciée selon les sexes dans le domaine de la santé.

Les activités internationales

Au cours de l'année 2003-2004, le Secrétariat à la condition féminine a contribué aux dossiers internationaux suivants :

- La préparation de la mission en France de la ministre, madame Michelle Courchesne, du 29 novembre au 6 décembre 2003. Au cours de sa visite, la ministre a prononcé une allocution d'ouverture au colloque sur la parité hommes-femmes qui se tenait dans le cadre des 16^e Entretiens Jacques-Cartier, à Lyon. La ministre a également rencontré plusieurs personnes dont madame Nicole Ameline, ministre déléguée à la Parité et à l'Égalité professionnelle de la République française, et madame Anne Hidalgo, première adjointe du maire de Paris;
- La préparation de la contribution du Québec au *Cinquième rapport du Canada sur le Pacte international relatif aux droits civils et politiques* (décembre 2003);
- Le rayonnement du Québec à l'étranger en participant à deux événements internationaux, à savoir la *Conférence francophone internationale sur la santé des femmes et ses défis en promotion, prévention et dépistage* (Paris, avril 2003) et le *Congrès international francophone sur l'agression sexuelle* (Bruxelles, mai 2003);
- La collaboration dans l'espace Francophone, au suivi de la programmation de l'Agence intergouvernementale de la francophonie (juin 2003) et la position du Québec dans le cadre des travaux sur l'élaboration du cadre stratégique décennal (2005-2014) de l'Organisation internationale de la Francophonie (mars 2004);
- La réponse à diverses demandes d'information qui lui sont venues de plusieurs pays africains notamment, et la formulation des avis au ministère des Relations internationales au sujet d'activités internationales qui portent sur la condition féminine ainsi qu'à la ministre pour un événement auquel elle a été invitée;
- La valorisation de l'expérience québécoise par l'accueil d'une personnalité étrangère, à savoir madame Merle Aiko Okawara, femme d'affaires influente au Japon qui siège à différents comités touchant à la condition féminine (novembre 2003);
- La participation à plusieurs colloques et conférences, dont *Comment Avocats Sans Frontières a été impliqué dans l'acquittement d'Amina Lawal* (Québec, octobre 2003), *La condition féminine internationale : où en sommes-nous dix ans après Beijing ?* (Québec, mars 2004) et *Femmes et conflits armés : réalités, leçons et avancement des politiques* (Québec, avril 2003);
- La participation à une séance de formation offerte par le ministère des Relations internationales sur les engagements internationaux du Québec et le chapitre III de la Loi sur le ministère des Relations internationales (Québec, janvier 2004);
- La réponse à plusieurs demandes de soutien financier, notamment : de l'association Femmes africaines – Horizon 2015 pour réaliser des activités commémoratives à l'occasion de la Journée

internationale Tolérance zéro aux MGF-excision (février 2004); d'une jeune femme pour un stage « coopérafemme » au Bénin à l'été 2004, offert par l'organisme Plan Nagua (février 2004); et d'une étudiante de l'UQAM pour un stage d'études géographiques en Argentine à l'été 2004 (mars 2004).

Enfin, le Secrétariat a maintenu des liens de collaboration très étroits avec la responsable de la condition féminine au ministère des Relations internationales, notamment par l'échange d'information et un dialogue soutenu.

Les relations avec les partenaires associés au mouvement des femmes

Le Secrétariat est soucieux de maintenir et de renforcer les mécanismes d'échange et de concertation avec les partenaires qui travaillent à l'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes et particulièrement avec les groupes associés au mouvement des femmes.

La fonction de développement

Le Secrétariat doit faire en sorte que ses connaissances de l'évolution des rapports sociaux entre les femmes et les hommes soient à la fine pointe. À cette fin, il doit consolider et maintenir à jour son expertise en consultant les travaux, les études et toutes les publications récentes susceptibles d'enrichir ses connaissances.

Ces connaissances sont mises à profit pour formuler des avis rigoureux, bien documentés et solidement étayés. Elles constituent le fondement même des interventions du Secrétariat auprès de ses partenaires et contribuent au rayonnement du Québec tant à l'interne que sur la scène intergouvernementale canadienne et sur la scène internationale. Le développement des connaissances est fortement encouragé par la direction puisqu'il soutient ainsi la qualité de l'ensemble des autres champs d'activité du Secrétariat. Outre les développements en matière d'approche intégrée de l'égalité, le Secrétariat a produit une recension des lois publiques du Québec qui au cours des 30 dernières années ont eu une incidence particulière sur les conditions de vie des femmes. *Les femmes et les lois du Québec depuis 1970* est un document qui illustre la volonté des gouvernements successifs d'établir l'égalité juridique entre les femmes et les hommes dans tous les domaines de leur compétence.

La participation au Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques, coordonné par le ministère du Conseil exécutif, permet des échanges riches et stimulants sur des sujets liés à la mission du Secrétariat. Ces échanges contribuent à la réflexion sur le développement social, culturel et économique dans une perspective d'égalité entre les femmes et les hommes. La participation du Secrétariat au Réseau de veille permet aussi une meilleure connaissance des actions entreprises par d'autres gouvernements visant l'atteinte de l'égalité, dans une perspective d'analyse comparative.

Tableau 13
Documents en lien avec la mission du Secrétariat à la condition féminine dans le Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques pour 2003-2004

Documents	Clips	Fiches synthèses	Nombre total
Produits par d'autres ministères et organismes	8	1	9
Produits par le Secrétariat	4	3	7
Total	12	4	16

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Secrétariat à la condition féminine.

LES COMMUNICATIONS

Le Secrétariat a participé à la préparation d'allocutions, de motions, de messages et d'autres documents portant sur les conditions de vie des femmes et sur tout autre sujet associé à la progression de l'égalité entre les femmes et les hommes pour différents événements publics auxquels participe la ministre. Le bulletin d'information interne *La ligne Agate*, distribué au personnel du Secrétariat, au Bureau de la sous-ministre et au cabinet de la ministre rapporte les mouvements de personnel, donne des aperçus de dossiers actifs, de colloques, de conférences, de rapports de recherche, d'activités de comités interministériels et des nouveautés du Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques. Au cours de la période 2003-2004, deux numéros de *La ligne Agate* ont été produits.

L'ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER

Le Secrétariat a conservé le mandat d'administrer le programme de soutien financier *À égalité pour décider*. Ce programme a été prolongé avec certaines améliorations pour l'année 2004-2005 et est encore doté d'un budget d'un million de dollars, à la suite de l'évaluation qui a été faite à l'automne 2003 des résultats des cinq premières années. Selon les règles régissant l'octroi de subventions, les nouveaux critères ont reçu l'approbation du Conseil du trésor.

Ce programme vise à susciter et à soutenir l'initiative des organismes locaux et régionaux à but non lucratif pour concevoir et réaliser des projets qui auront un effet sur l'augmentation du nombre de femmes dans des postes de décision. Les règles d'admissibilité ont été revues pour permettre l'inscription des groupes nationaux et faciliter celle des groupes des Premières Nations ou Inuits.

Dans le cadre de ce programme, la subvention maximale prévue par projet est de 50 000 \$ par année en 2003-2004 et passe à 40 000 \$ par année en 2004-2005. Le choix des projets qui bénéficient d'une aide financière est effectué par la ministre après l'analyse du Secrétariat et la recommandation d'un comité conseil formé de femmes provenant des diverses régions du Québec. Les membres de ce comité sont proposés par des organismes régionaux. La mise en place de ce processus de sélection permet un traitement équitable des diverses demandes de soutien financier et constitue une solide garantie d'impartialité dans le choix des projets qui bénéficient d'une subvention.

Pour l'année 2003-2004, le Secrétariat à la condition féminine a reçu 59 projets, totalisant une demande d'aide financière de 2 325 357 \$. Toutes les recommandations du comité conseil ont été acceptées par la ministre, de sorte que 39 projets ont pu bénéficier d'une aide moyenne de 25 641 \$. La liste des organismes dont les projets ont été subventionnés pour l'année 2003-2004 est jointe en annexe.

L'APPLICATION DES LOIS, RÈGLEMENTS ET POLITIQUES

L'accès à l'information

Une seule demande d'accès à des documents produits par le Secrétariat a été traitée au cours de l'année par la directrice générale du Secrétariat, responsable de l'accès aux documents, dans le cadre d'une demande générale adressée au ministère.

La protection des renseignements personnels

La personne responsable de l'administration est également responsable de la protection des renseignements personnels puisque les seuls renseignements de ce type détenus par le Secrétariat concernent les personnes employées ou postulantes. Ce risque est limité par l'absence de clientèle externe. Des dispositions sont prises pour assurer le classement sécuritaire de ces renseignements. La responsable

fait en outre partie du réseau gouvernemental coordonné par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Le développement de la main-d'œuvre

En regard de l'obligation de consacrer un minimum de 1 % de sa masse salariale à des dépenses de formation admissibles, conformément à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, le Secrétariat à la condition féminine a consacré 1,83 % de sa masse salariale à des activités de formation et de perfectionnement de son personnel en 2003-2004, alors qu'il y consacrait 1,17 % en 2002-2003.

La politique linguistique

En matière de politique linguistique, le Secrétariat a été associé à celle des ministères de rattachement successifs et a fait porter ses efforts dans tous les cas sur l'inscription d'un engagement pour la désexisation des titres et des textes.

L'accès à l'égalité

Aucun poste n'a été doté en 2003-2004.

Le poste de sous-ministre associé a été confié à une femme québécoise et Innu en mars 2004.

Les réponses aux recommandations de la Vérificatrice générale du Québec par intérim

Aucune des recommandations des derniers rapports annuels de la Vérificatrice générale du Québec par intérim n'était destinée au Secrétariat; aucune réponse n'a donc été formulée.

5.3 Les ressources utilisées

LE PERSONNEL ET L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'effectif du Secrétariat

L'effectif autorisé du Secrétariat est de 24 postes réguliers. Au 31 mars 2004, 2 emplois professionnels sont vacants et un emploi occasionnel est à pourvoir pour remplacer une professionnelle en congé sans traitement pour charge publique.

Tableau 14
Effectif autorisé du Secrétariat à la condition féminine, 2003-2004

Unités	Administrateur d'État	Cadre	Professionnels	Fonctionnaires	Total
Sous-ministre	1	—	—	1	2
Administration	—	1 ¹	—	3	4
Communications	—	—	1 ¹	—	1
Direction générale	—	1	14 ²	2	17
Total	1	2	15	6	24

¹ Un poste vacant.

² Un poste vacant et un congé sans traitement.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Secrétariat à la condition féminine.

Le développement et le soutien du personnel

Au cours de l'année 2003-2004, le Secrétariat a affecté 202 jours au perfectionnement de son personnel et y a consacré 27 445 \$, comprenant les frais d'inscription à des sessions de formation, de préparation à la retraite, de colloques et de congrès (13 687 \$) et les coûts indirects (13 758 \$).

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le parc informatique

Le Secrétariat a poursuivi, au cours de l'année 2003-2004, la mise à niveau de son parc informatique par l'acquisition d'équipements plus récents, notamment une imprimante couleur et un ordinateur portable.

Le site Internet du Secrétariat à la condition féminine

Le Secrétariat s'est doté d'une webmestre et d'une édimestre pour son site Internet. L'édimestre veille à la mise à jour mensuelle du contenu existant, notamment du calendrier des événements marquants en condition féminine et de la liste des hyperliens avec les sites gouvernementaux et extra-gouvernementaux d'intérêt. Un projet de politique éditoriale des courriels publics a aussi été élaboré afin de systématiser le traitement des demandes de documentation, de référence, de renseignement ainsi que pour le traitement des plaintes et des commentaires.

Les statistiques sur la fréquentation du site Internet du Secrétariat du 30 octobre 2002, date de sa mise en ligne officielle, jusqu'au 31 mars 2004, ont été tenues par l'outil d'analyse Webtrends. Les données de 2003-2004 sont présentées au tableau 15.

Tableau 15
Statistiques sur la fréquentation, 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004

	2 ^e trimestre 2003	3 ^e trimestre 2003	4 ^e trimestre 2003	1 ^{er} trimestre 2004	1 ^{er} avril 2003 au 31 mars 2004
Nombre total de visites	6 680	6 731	8 804	11 100	33 315
Durée moyenne des visites	00 :12 :18	00 :13 :25	00 :13 :43	00 :11 :23	–
Visites internationales	17,41 %	15,08 %	18,97 %	20,15 %	–
Nombre de pages vues (impressions)	14 092	13 712	15 457	22 413	65 674

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, *Rapport d'analyse WEB TRENDS*, 7 avril 2004.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses du Secrétariat à la condition féminine s'établit à 2 965 502 \$ en 2003-2004. Le tableau qui suit présente, sur une base comparative, les données relatives aux ressources budgétaires et financières des exercices 2003-2004 et 2002-2003. Les données réelles présentées ici sont préliminaires. Il est donc possible que des modifications y soient apportées lors de la publication des comptes publics, exception faite des données concernant l'année 2002-2003 qui sont identiques à celles publiées aux comptes publics de l'année concernée.

Tableau 16
Budget de dépenses du Secrétariat à la condition féminine, 2003-2004 et 2002-2003

Supercatégories et catégories	2003-2004		2002-2003	Variation	
	Budget de dépenses	Dépenses réelles	Dépenses réelles	(000 \$)	%
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)		
Rémunération	1 551,0	1 495,7	1 339,0	156,7	11,7
Fonctionnement	374,5	317,9	435,0	(117,1) ¹	(26,9)
Transfert	1 040,0	1 040,0	1 040,0	0,0	0,0
Total	2 965,5	2 853,6	2 814,0	39,6	1,4

¹ Variation due aux dépenses reliées à la consultation et au forum *L'avenir des Québécoises des enjeux à préciser*.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Secrétariat à la condition féminine.

LES ANNEXES

Annexe I

- Les lois dont l'application relève de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004 106

Annexe II

- Les lois et les règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004 107

Annexe III

- Les organismes relevant de la ministre 108

Annexe IV

- Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 110

Annexe V

- Les caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1999 à 2003 111

Annexe VI

- Les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2004 112

Annexe VII

- L'application du *Programme d'accès à l'égalité en emploi* 113

Annexe VIII

- Les valeurs du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration 115

Annexe IX

- Les points de services du ministère 117

Annexe X

- Le *Programme À égalité pour décider* – Liste des organismes dont les projets ont été subventionnés, 2003-2004 120

**Les lois dont l'application relève de la ministre
des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
au 31 mars 2004**

Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., c. A-2.01) (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)

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

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

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

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

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

Loi sur le Conseil du statut de la femme (L.R.Q., c. C-59)

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

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

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

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

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

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

Les lois et les règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2004

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Règlement concernant la publication d'un avis de déclaration tardive de filiation [C.c.Q., r.3.01]

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]

Les organismes relevant de la ministre

Conseil des relations interculturelles

Présidente : M^{me} Patricia Rimok

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

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

Téléphone : (514) 873-8501

Télécopieur : (514) 873-3469

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

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

Président : M^e Pierre Marois

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

Adresse : 360, rue Saint-Jacques Ouest, 2^e étage, Montréal (Québec) H2Y 1P5

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

Télécopieur : (514) 873-6032

Téléscripneur : (514) 873-2648

Internet : [www.cdpdj.qc.ca]

Commission d'accès à l'information

Présidente p. i. : M^e Diane Boissinot

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

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

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

Télécopieur : (418) 529-3102

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

Téléphone : (514) 873-4196

Télécopieur : (514) 844-6170

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

Conseil du statut de la femme

Présidente : M^{me} Diane Lavallée

Le Conseil du statut de la femme est un organisme de consultation et d'étude qui veille à promouvoir et à défendre les droits et les intérêts des Québécoises. Il conseille le gouvernement du Québec sur tout sujet qui concerne la condition féminine et fournit de l'information pertinente aux femmes et au public. Le Conseil réalise des études et des recherches qui documentent et illustrent les conditions de vie des Québécoises. Il transmet des avis au gouvernement

afin de rendre compte de leurs réalités et de suggérer des actions à accomplir pour améliorer leur situation économique et leur santé, accroître leur bien-être et faire en sorte qu'elles occupent la place qui leur revient dans les différents lieux de pouvoir et d'influence. Par ses travaux, le Conseil veut sensibiliser les instances gouvernementales et les partenaires socioéconomiques, tout en fournissant aux femmes et aux groupes de femmes des outils pour intervenir dans la collectivité. Le Conseil amène souvent, sur la place publique, les grands enjeux qui interpellent les femmes. Il suscite donc des débats entre elles, leurs associations et leurs partenaires.

Adresse à Montréal : 500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 6300, Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : (514) 873-8384

Télécopieur : (514) 873-6558

Adresse à Québec : Édifice Thaïs-Lacoste-Frémont, 8, rue Cook, 3^e étage, Québec (Québec) G1R 5J7

Téléphone : (418) 643-4291

Télécopieur : (418) 643-8926

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

Curateur public du Québec

Curatrice publique : M^{me} Nicole Malo

Le Curateur public du Québec a pour mission première de protéger et de représenter les citoyens déclarés inaptes par des moyens adaptés à leur milieu de vie. Le Curateur public représente directement les personnes sous régime de protection public et assume un rôle de surveillance auprès des représentants légaux des personnes sous régime de protection privé. Il protège les citoyens déclarés inaptes, 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 public assure l'administration des patrimoines en vue de contribuer au bien-être physique et moral de ces personnes. Il a comme objectif de leur assurer une qualité de vie adéquate. Enfin, le Curateur public assume la gestion publique des biens non réclamés.

Siège social : 600, boulevard René-Lévesque Ouest, 10^e étage, Montréal (Québec) H3B 4W9

Téléphone : (514) 873-4074 ou sans frais au 1 800 363-9020

Télécopieur : (514) 873-4972

Adresse à Québec : 520, boulevard Charest Est, 2^e étage, Québec (Québec) G1K 3J3

Téléphone : (418) 643-4108 ou sans frais au 1 800 463-4652

Télécopieur : (418) 643-4444

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

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Président : M. Maurice Boisvert

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

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

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

Téléphone sans frais : 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

Télécopieur : (514) 864-2399

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

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

Nature des responsabilités ¹	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
■ Catégorisation des candidatures (immigration économique, regroupement familial, réfugiés, etc.) ■ Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (immigration économique, réfugiés ou personnes en situation de détresse, à l'exception des réfugiés reconnus au Canada) ■ Délivrance de certificats de sélection du Québec ■ Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical) ■ Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention ■ Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale ■ Octroi de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	■
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
■ Détermination des clientèles admissibles ■ Fixation des barèmes ■ Réception et suivi des engagements	■	■
Accueil et intégration des immigrants		■
Octroi de la citoyenneté canadienne	■	

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

Les immigrants de la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) sont soumis à la grille de sélection, instrument privilégié de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs telles la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes : la scolarité, l'âge, l'expérience et la mobilité professionnelle, l'existence d'un emploi assuré ou la possibilité d'exercer une profession en demande, les connaissances linguistiques, les qualités personnelles du candidat et son potentiel d'autonomie financière. Si le candidat est accompagné d'un conjoint, les caractéristiques de ce dernier sont prises en compte dans l'évaluation, de même que la présence d'enfants qui participent au projet migratoire. La sélection des candidats gens d'affaires est fondée, pour l'essentiel, sur le profil du candidat, l'expérience de gestion, l'aptitude à réaliser un projet d'affaires, s'il s'agit d'un candidat entrepreneur, et la capacité d'investir au Québec, dans le cas d'un candidat investisseur.

Les membres de la catégorie du regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des réfugiés et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

Les caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1999 à 2003

Caractéristiques	1999	2000	2001	2002	2003 ¹		1999-2003 ¹	
					n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
Groupe d'âge								
0-14 ans	6 761	7 339	8 046	7 795	7 687	19,5	37 628	21,3
15-24 ans	4 390	4 598	5 177	4 720	4 994	12,6	23 879	13,5
25-34 ans	10 018	11 410	13 582	14 703	15 241	38,6	64 954	36,8
35-44 ans	5 154	5 814	6 692	6 795	7 481	18,9	31 936	18,1
45-64 ans	2 448	2 765	3 369	2 940	3 015	7,6	14 537	8,3
65 ans et plus	437	569	573	591	623	1,6	2 793	1,6
Information non disponible	6	7	98	85	471	1,2	667	0,4
Total	29 214	32 502	37 537	37 629	39 512	100,0	176 394	100,0
Sexe								
Femmes	14 548	16 146	18 232	18 196	19 742	50,0	86 864	49,2
Hommes	14 666	16 356	19 305	19 433	19 770	50,0	89 530	50,8
Total	29 214	32 502	37 537	37 629	39 512	100,0	176 394	100,0
Catégorie d'immigrant								
Immigration économique	14 247	16 431	21 891	23 235	23 827	60,3	99 631	56,5
Regroupement familial	7 558	7 974	8 477	7 939	9 280	23,5	41 228	23,4
Réfugiés	7 341	8 049	7 155	6 444	6 171	15,6	35 160	19,9
Autres immigrants ²	68	48	14	11	234	0,6	375	0,2
Total	29 214	32 502	37 537	37 629	39 512	100,0	176 394	100,0
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	8 087	8 735	9 538	9 183	8 613	21,8	44 156	25,0
Français et anglais	4 428	5 965	8 098	9 294	11 484	29,1	39 269	22,3
Connaissant le français	12 515	14 700	17 636	18 477	20 097	50,9	83 425	47,3
Anglais seulement	5 557	5 994	5 982	5 954	6 638	16,8	30 125	17,1
Ni français ni anglais	11 142	11 808	13 919	13 198	12 777	32,3	62 844	35,6
Total	29 214	32 502	37 537	37 629	39 512	100,0	176 394	100,0
Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus								
0-6 années	999	1 009	1 135	894	1 010	3,2	5 047	3,6
7-11 années	5 099	5 504	5 746	5 000	4 883	15,3	26 232	18,9
12-13 années	4 491	4 797	5 112	4 527	4 633	14,6	23 560	17,0
14-16 années	5 986	6 968	8 724	9 257	9 895	31,1	40 830	29,4
17 années et plus	5 116	6 111	7 804	9 057	10 065	31,6	38 153	27,5
Information non disponible	762	774	970	1 099	1 339	4,2	4 944	3,6
Total	22 453	25 163	29 491	29 834	31 825	100,0	138 766	100,0

¹ Données préliminaires pour 2003.² Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.

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

Les tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2004

Immigration et Intégration

Examen de la demande de certificat de sélection du Québec	
▪ Investisseur	3 850 \$
▪ Entrepreneur	700 \$
▪ Travailleur autonome	700 \$
▪ Travailleur ou parent aidé	300 \$
▪ Conjoint ou enfant à charge	100 \$
Examen de la demande de certificat d'acceptation du Québec	
▪ Étudiant, cas médical et travailleur temporaire	100 \$
Examen de la demande d'engagement d'un garant	
▪ Parrainé principal	250 \$
▪ Autre personne parrainée	100 \$
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec ¹	105 \$

Directeur de l'état civil

Demande de changement de nom de famille, de prénom ou de mention du sexe	125 \$ ¹
▪ Demande supplémentaire pour un enfant	25 \$
Copie de certificat de changement de nom ou de mention du sexe	10 \$
Certificat de naissance, de mariage, d'union civile et de décès	15 \$
Traitement accéléré pour la délivrance des documents	35 \$
Copie d'un acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès	20 \$
Certificat d'état civil	25 \$
Attestation relative à un acte de l'état civil	6 \$ ²
Inscription tardive d'une naissance	
▪ 31 jours à un 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.³

¹ Les coûts de publication sont en surplus.

² Des frais additionnels sont ajoutés pour les recherches sur une période de cinq ans ou plus.

³ Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif. Ils varient en fonction de la complexité du dossier à traduire.

L'application du Programme d'accès à l'égalité en emploi

L'embauche

	Permanents (y compris les temporaires)	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	23	167	95	9

Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 mars 2004

Effectif total (personnes)	1448
----------------------------	------

Les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones

Rappel de l'objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le taux d'embauche

	Permanents (y compris les temporaires)				Occasionnels			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total
Nombre de personnes embauchées	4	0	0	4	55	0	1	56
Pourcentage	17,4 %	0	0	17,4 %	32,9 %	0	0,6 %	33,5 %

	Étudiants				Stagiaires			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Total
Nombre de personnes embauchées	74	6	1	81	2	0	0	2
Pourcentage	78 %	6 %	1 %	85,3 %	22,2 %	0	0	22,2 %

Rappel de l'objectif : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

Le taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)			
	Communautés culturelles	Anglophones	Aut. ochtones	Total
Représentativité en nombre	134	8	10	152
Pourcentage	9,2 %	0,5 %	0,7 %	10,5 %

Les personnes handicapées

Rappel de l'objectif : Atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Le taux de représentativité

	Permanents (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	17
Pourcentage (représentativité)	1,2 %

Les femmes

Le niveau de représentation

	Personnel d'encadrement ¹	Personnel professionnel ²	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	46	322	192	402	–	1
Pourcentage	48,9 %	55,1 %	68,3 %	84,1 %	–	9 %

¹ Incluant les administratrices de l'État.

² Y compris les conseillères en gestion des ressources humaines et les enseignantes.

Les valeurs du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Éthiquement nous

Dans sa *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le gouvernement du Québec présente les valeurs fondamentales qui servent d'assise au personnel de la fonction publique dans la réalisation de la mission de l'État.

Le ministère a entrepris sa propre démarche éthique. Une consultation menée auprès du personnel a permis d'élaborer le présent énoncé qui identifie sept valeurs fondamentales.

Chacun et chacune d'entre nous pourra s'approprier ces valeurs. L'adhésion individuelle à une éthique commune est indispensable à la bonne marche de l'organisation.

La réflexion éthique amène les individus à se questionner avant d'agir. Elle nous guide lorsqu'il y a absence de règles ou de normes.

Notre mission

Élaborer et mettre en œuvre la politique d'immigration, d'accueil et d'intégration des immigrants, faciliter les relations entre les citoyens et l'État ainsi que favoriser la pleine participation de toutes les citoyennes et tous les citoyens à la vie collective.

L'éthique nous concerne!

L'éthique nous rejoint et nous sert de guide dans chacune de nos actions et de nos gestes quotidiens ainsi que dans nos relations avec nos partenaires. C'est par l'interaction de chacune et chacun d'entre nous que s'actualise l'adhésion aux valeurs.

Nos valeurs

Afin de contribuer à bien assumer sa mission d'intérêt public et les responsabilités qui en découlent, le ministère doit compter sur le soutien des membres de son personnel en partageant certaines valeurs fondamentales et en respectant les règles d'éthique propres au secteur public.

Compétence

Posséder les connaissances et les habiletés essentielles à la réalisation de son travail et utiliser adéquatement les ressources disponibles. Mettre à profit son savoir afin de fournir une prestation de service de qualité dans un contexte de responsabilisation, de créativité et d'efficacité. Agir avec professionnalisme en effectuant son travail selon les attentes de l'organisation et en conformité avec le bien public.

Équité

Intervenir avec discernement dans le traitement de ses dossiers. S'assurer d'agir de manière conforme au cadre légal et administratif tout en considérant les différences et les spécificités. Faire preuve de souplesse, de flexibilité, de jugement et d'impartialité en tenant compte de l'ensemble des priorités et des besoins.

Intégrité

Agir avec honnêteté et cohérence. Éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts, réelle ou apparente. S'assurer de transmettre une information juste et complète et rendre compte des motifs de ses décisions.

Loyauté

Être partie prenante de la mission, des valeurs et des objectifs de l'organisation. Agir en conformité avec les décisions prises par les autorités et dans le respect du bien public.

Ouverture

Être réceptif à la différence. Agir sans discrimination sachant que la diversité contribue à l'épanouissement de l'organisation et de la société québécoise.

Respect

Intervenir avec courtoisie et discrétion auprès de la clientèle desservie, de ses collègues et de ses supérieurs. Faire preuve d'écoute à l'égard des besoins et des attentes de chaque personne avec qui on interagit tout en se respectant soi-même. L'organisation fait preuve de reconnaissance et de considération envers son personnel.

Sens du service

Faire preuve d'écoute et d'empressement envers l'ensemble des clientèles dans l'accomplissement de ses fonctions. Adopter un comportement proactif, se préoccuper de bien comprendre les besoins exprimés et d'y répondre le mieux possible. Réaliser un travail de qualité.

Les points de services du ministère

BUREAUX PRINCIPAUX

Montréal

360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Renseignements : (514) 873-8624

Centre de documentation

360, rue McGill, SS14
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Renseignements : (514) 873-3255

Québec

1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E6
Renseignements : (418) 644-2128

SITE WEB

[www.mrci.gouv.qc.ca]

PLAINTES

Bureau de l'amélioration de la qualité
1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5E6
Renseignements : 1 800 771-0464

COMMUNICATION-QUÉBEC

Pour joindre l'un des bureaux de Communication-Québec,
composez le numéro sans frais : 1-800-363-1363

Abitibi-Témiscamingue, Nord-du-Québec

255, avenue Principale, bureau 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

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

Bas-Saint-Laurent

337, rue Moreault, RC
Rimouski (Québec) G5L 1P4

Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches

Édifice Les façades de la gare
400, boul. Jean-Lesage, bureau 105
Québec (Québec) G1K 8W1

11287, 1^{re} Avenue Est, bureau 100
Saint-Georges (Québec) G5Y 2C2

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

Côte-Nord

456, avenue Arnaud, bureau 01
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

625, boul. Laflèche, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

Estrie

200, rue Belvédère Nord, bureau 02
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

96, Montée Sandy Beach, 1^{er} étage, bureau 1.02A
Gaspé (Québec) G4X 2W4

224A, route Principale, C. P. 340
Cap-aux-Meules (Québec) G0B 1B0

Laval, Laurentides et Lanaudière

1796, boul. des Laurentides
Laval (Québec) H7M 2P6

450, rue St-Louis, bureau 20
Joliette (Québec) J6E 2Y8

Galeries des Laurentides
500, boul. des Laurentides, bureau 1503C
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

Mauricie-Centre-du Québec

100, rue Laviolette, bureau 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

270, rue Lindsay, bureau 16
Drummondville (Québec) J2B 1G3

Montérégie

118, rue Guilbault, bureau 101
Longueuil (Québec) J4H 2T2

77, rue Principale, bureau 22
Granby (Québec) J2G 9B3

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

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

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

Montréal

Place Dupuis
800, boul. de Maisonneuve Est, RC 02
Montréal (Québec) H2L 4L8

Outaouais

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 120
Hull (Québec) J8X 4C2

Saguenay-Lac-Saint-Jean

3950, boul. Harvey
Jonquière (Québec) G7X 8L6

1209, boul. Sacré-Cœur, C. P. 7
Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8

Accès par téléscripateur seulement

Les personnes sourdes, muettes ou malentendantes
peuvent joindre Communication-Québec en utilisant
les numéros suivants :

(Région de Montréal) (514) 873-4626

(Autres régions du Québec)
1 800 361-9596

DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Montréal

2050, rue De Bleury, 6^e étage
Montréal (Québec) H3A 2J5
Renseignements : (514) 864-3900

Québec

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

(Autres régions du Québec)
1 800 567-3900

PUBLICATIONS DU QUÉBEC

1500, rue Jean-Talon Nord, 1^{er} étage
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5
Renseignements : (418) 643-5150

CARREFOURS D'INTÉGRATION

Capitale-Nationale

930, chemin Ste-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4
Renseignements : (418) 643-1435

Sherbrooke

202, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6
Renseignements : (819) 820-3606

Gatineau

430, boul. de l'Hôpital, 3^e étage
Gatineau (Québec) J8V 1T7
Renseignements : (819) 246-3345

Montréal

Nord

255, rue Crémazie Est, 8^e étage, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1L5
Renseignements : (514) 864-9191

Sud

800, boul. De Maisonneuve Est, rez-de-chaussée
Montréal (Québec) H2L 4L8
Renseignements : (514) 864-9191

Est

8000, boul. Langelier, 6^e étage, bureau 6.02
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2
Renseignements : (514) 864-9191

Ouest

181, boul. Hymus, bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4
Renseignements : (514) 864-9191

Laval

705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée
Laval (Québec) H7N 1B3
Renseignements : (450) 972-3225

Longueuil

2, boul. Desaulniers, 3^e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2
Renseignements : (450) 466-4461

DIRECTIONS RÉGIONALES

Capitale-Nationale-Est-du-Québec

930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4
Renseignements : (418) 643-1435
ou 1 888 643-1435

Etrie-Mauricie-Centre-du-Québec

202, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6
Renseignements : (819) 820-3606
ou 1 888 879-4288

Outaouais-Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec

430, boul. de l'Hôpital, 3^e étage
Gatineau (Québec) J8V 1T7
Renseignements : (819) 246-3345
ou 1 888 295-9095

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA RÉGION MÉTROPOLITAINE

Direction des opérations régionalisées

800, boul. De Maisonneuve Est, bureau 200
Montréal (Québec) H2L 4L8
Renseignements : (514) 864-9191

SERVICES D'IMMIGRATION DU QUÉBEC

Direction de l'immigration d'affaires

800, rue Square-Victoria, bureau 2.70
Montréal (Québec) H4Z 1E3
Renseignements : (514) 864-7089

Bruxelles

Délégation générale du Québec
46, avenue des Arts, 7^e étage
1000 Bruxelles (Belgique)
Renseignements : (32.2) 512.0036

Buenos Aires

Délégation du Québec
Ingeniero Butty 240, Piso 3
Edificio Laminar Plaza
C1001AFB Buenos Aires (Argentine)
Renseignements : (54.11) 4343.2033

Damas

a/s de l'Ambassade du Canada
38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh Est
C.P. 3394 Damas (Syrie)
Renseignements : (963.11) 611.6851
ou (963.11) 611.6692

Hong Kong

c/o Consulate general of Canada
Exchange Square Tower 1, 13th Floor
8, Connaught Place (Hong Kong)
Renseignements : (852) 2810.7183

Maghreb

276, rue Saint-Jacques, bureau 5.07
Montréal (Québec)
Canada H2Y 1N3
Renseignements : (514) 873-5760

Mexico

Délégation générale du Québec
411, Avenida Taine
Colonia Bosques de Chapultepec
Mexico, D.F. 11580 (Mexique)
Renseignements : (52.55) 5250.8222

New York

Délégation générale du Québec
1, Rockefeller Plaza, 26th Floor
New York, NY 10020 (États-Unis)
Renseignements : (212) 843-0960

Paris

Délégation générale du Québec
87-89, rue de la Boétie
75008 Paris (France)
Renseignements : (33.1) 53.93.45.45

Vienne

a/s de l'Ambassade du Canada
2, Laurenzerberg
Bürocenter Stiege 2, 2.OG,
A-1010 Vienne (Autriche)
Renseignements : (43.1) 53138.3005

SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE

905, avenue Honoré-Mercier, 3^e étage
Québec (Québec) G1R 5M6
Renseignements : (418) 643-9052

Le programme À égalité pour décider
Liste des organismes dont les projets ont été subventionnés,
2003-2004

Région	Nom de l'organisme	Montant octroyé (\$)
Bas-Saint-Laurent	Centre-femmes Catherine-Leblond	18 000
	Centre de femmes de la Mitis	21 000
	Centre des femmes du Ô Pays	21 000
	Centre des femmes du Témiscouata	20 000
	Maison des femmes de la région de Rimouski	17 000
	Table de concertation des groupes de femmes du Bas-Saint-Laurent	32 000
	Total	129 000
Saguenay-Lac-Saint-Jean	Centre de femmes La Source inc.	25 000
	Total	25 000
Capitale-Nationale	Association YWCA de Québec	15 000
	Centre-femmes aux Plurielles	30 000
	Groupe Femmes, Politique et Démocratie, région de Québec	37 000
	Regroupement des groupes de femmes de la région 03 (Portneuf-Québec-Charlevoix)	34 000
	Total	116 000
Mauricie	Centre de femmes L'Héritage	20 000
	Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie	30 000
	Total	50 000
Montréal	Centre d'encadrement pour jeunes filles immigrantes	22 500
	Collectif des femmes immigrantes du Québec	22 500
	Conseil régional de développement de l'Île de Montréal	20 000
	Info-Femmes inc	15 000
	La Marie Debout, centre d'éducation des femmes	20 000
	Table des groupes de femmes de Montréal	31 000
	Y de Montréal	12 000
	Total	143 000
Outaouais	Assemblée des groupes de femmes d'interventions régionales (AGIR)	30 000
	Association des femmes immigrantes de l'Outaouais	25 000
	Conseil régional de développement de l'Outaouais	30 000
	Total	85 000
Abitibi-Témiscamingue	Regroupement de femmes de l'Abitibi-Témiscamingue	30 000
	Centre de femmes du Témiscamingue	14 000
	Total	44 000
Côte-Nord	Club politique féminin Côte-Nord	30 000
	Regroupement des femmes de la Côte-Nord inc.	31 000
	Total	61 000
Nord-du-Québec	Comité Condition Féminine Baie James	30 000
	Total	30 000
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Table de concertation des groupes de femmes de la Gaspésie et des Îles	37 000
	Total	37 000
Chaudière-Appalaches	Centre-Femmes de Lotbinière	20 000
	Centre-Femmes La Jardilec inc.	27 000
	Femmes d'influences	20 000
	Vision Femmes Beauce-Sartigan	20 000
	Total	87 000
Laval	Table de concertation de Laval en condition féminine	35 000
	Total	35 000
Lanaudière	Table de concertation des groupes de femmes de Lanaudière	34 000
	Total	34 000
Laurentides	Réseau des femmes des Laurentides	37 000
	Total	37 000
Montréal	Centre D'Main de femmes	20 000
	Conseil régional de développement de la Montérégie (CRDM)	30 000
	Total	50 000
Centre-du-Québec	Table de concertation du mouvement des femmes du Centre-du-Québec	37 000
	Total	37 000
Grand total		1 000 000

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Secrétariat à la condition féminine.



*Relations
avec les citoyens
et Immigration*

Québec

