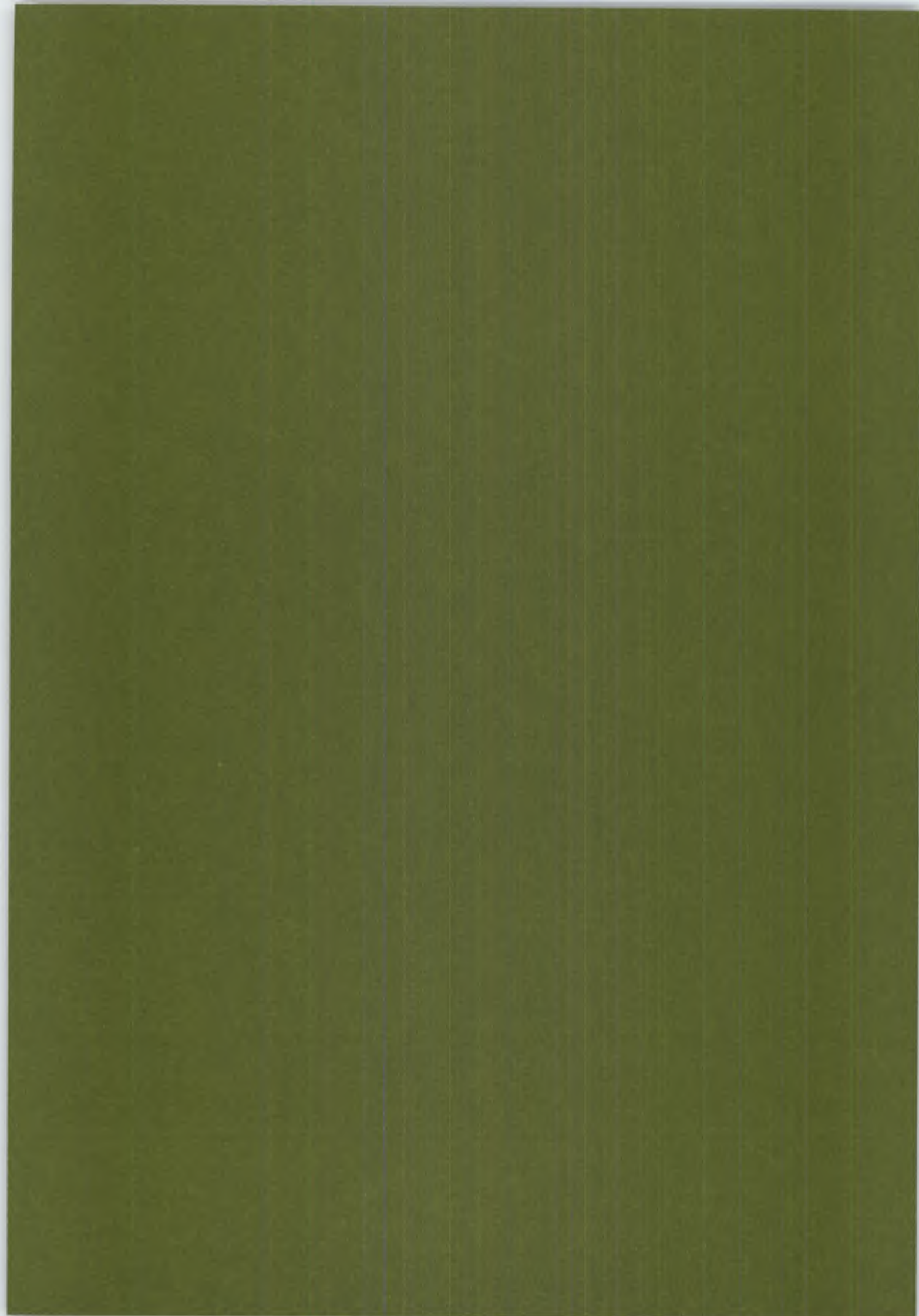


RAPPORT ANNUEL
DE GESTION

2002
2003

Ministère des Relations
avec les citoyens
et de l'Immigration

Québec 



ASSEMBLÉE NATIONALE
N^o 238-20031022

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION

2002
2003

Ministère des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration



Table des matières

Le message de la ministre	V
Le message de la sous-ministre	VI
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	VII
La déclaration de la direction du Secrétariat à la condition féminine attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	VIII
Le rapport de validation de la vérification interne	IX
L'organigramme au 31 mars 2003	X
Le ministère en bref	XII
La synthèse des résultats de la planification stratégique	XIII

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 2002-2003 : des résultats encourageants	4
1.3 Un contexte à surveiller	6

PARTIE 2

Des résultats concluants par rapport aux engagements du ministère

2.1 Les résultats relatifs au <i>Plan stratégique 2001-2004</i> et au <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003</i>	10
2.2 Les résultats par rapport aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur	43

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	48
--	----

PARTIE 4

Les ressources au service des citoyens

4.1 Les ressources humaines	60
4.2 Les ressources budgétaires et financières	63
4.3 Les ressources informationnelles	66
4.4 Les ressources matérielles	67

Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* 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.

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 2003.

Dépôt légal – 2003

ISSN 1201-3005 ISBN 2-550-41513-2

© Gouvernement du Québec – 2003
Tous droits réservés pour tous pays.

PARTIE 5

Le Secrétariat à la condition féminine

5.1	L'exercice du mandat du Secrétariat.....	70
5.2	Les réalisations.....	72
5.3	Les ressources utilisées.....	83

LES ANNEXES

Annexe I	Lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2003	86
Annexe II	Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2003	87
Annexe III	Organismes relevant du ministre	88
Annexe IV	Immigration et Intégration – Partage des responsabilités Canada-Québec	90
Annexe V	Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1998 à 2002	91
Annexe VI	Tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2003	92
Annexe VII	Liste des points de services du ministère	93
Annexe VIII	Programme <i>À égalité pour décider</i> : liste des organismes dont les projets ont été subventionnés, 2002-2003	95

LES GRAPHIQUES

Graphique 1	Volume total d'admissions des immigrants depuis 1998, cibles de 2002 à 2003	11
Graphique 2	Nombre et proportion d'admissions des immigrants selon la catégorie d'immigration, années 2001 et 2002	12
Graphique 3	Nombre de réfugiés sélectionnés à l'étranger et nombre de réfugiés reconnus sur place, années 2001 et 2002, cibles 2002	14
Graphique 4	Nombre d'immigrants connaissant le français lors de leur admission au Québec depuis 1998, cibles de 2002 à 2003.....	15
Graphique 5	Nombre d'immigrants admis issus de la sélection québécoise, évolution depuis 1998, cibles de 2002 à 2003.....	16
Graphique 6	Nombre d'immigrants admis depuis 1998 et établis à l'extérieur de la RMM l'année suivant leur admission, cibles de 2002 à 2004	17
Graphique 7	Nombre d'immigrants admis depuis 1998 et établis dans la région de la Capitale-Nationale l'année suivant leur admission, cibles de 2002 à 2004.....	19
Graphique 8	Taux de présence des immigrants au Québec, résultats depuis 1999, cibles de 2002 à 2004	21
Graphique 9	Taux de présence des immigrants au Québec, résultats de 2001 et 2002 selon la catégorie d'immigration	21
Graphique 10	Répartition de la clientèle dans les milieux de formation, Direction générale de la région métropolitaine.....	23
Graphique 11	Répartition de la clientèle dans les milieux de formation, directions régionales hors de Montréal.....	24

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

Table des matières

LES TABLEAUX

Tableau 1	Degré de mise en application des actions ministérielles visant l'accès des immigrants aux ordres professionnels	25
Tableau 2	Déploiement de l'offre de service renouvelée.....	34
Tableau 3	Degré de mise en application du plan ministériel d'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance des documents de l'état civil	38
Tableau 4	Degré de réalisation des actions prévues en vue de soutenir les ministères et les organismes en matière de prestation de services	39
Tableau 5	Effectif autorisé et utilisé au ministère, 2002-2003 et 2001-2002	60
Tableau 6	Effectif autorisé et utilisé au ministère par secteur d'activité en 2002-2003	61
Tableau 7	Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et le sexe en 2002-2003	61
Tableau 8	Répartition du personnel régulier du ministère selon la catégorie d'emploi et les groupes d'âge en 2002-2003	62
Tableau 9	Dépenses du ministère, 2002-2003 et 2001-2002.....	64
Tableau 10	Investissements du ministère, 2002-2003 et 2001-2002.....	64
Tableau 11	Fonds spéciaux du ministère, 2002-2003 et 2001-2002	65
Tableau 12	Crédit au net du ministère, 2002-2003 et 2001-2002	65
Tableau 13	Nombre d'édifices et superficie occupée par le ministère, 2002-2003 et 2001-2002	67
Tableau 14	Répartition des demandes traitées au Secrétariat à la condition féminine en 2002-2003	77
Tableau 15	Répartition des comités externes auxquels le Secrétariat à la condition féminine a participé en 2002-2003	77
Tableau 16	Documents en lien avec la mission du Secrétariat à la condition féminine sur le Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques pour 2002-2003	81
Tableau 17	Effectif autorisé du Secrétariat à la condition féminine, 2002-2003	83
Tableau 18	Statistiques sur la fréquentation du site Internet du Secrétariat à la condition féminine, 30 octobre 2002 au 31 mars 2003	83
Tableau 19	Budget de dépenses du Secrétariat à la condition féminine, 2002-2003 et 2001-2002	84

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

Monsieur le Président,

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 comprise entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003.

Le présent rapport rend compte des résultats obtenus par le ministère relativement aux objectifs ministériels énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. Il fait aussi état des réalisations du Secrétariat à la condition féminine.

Bien que je n'aie pas présidé à l'élaboration des orientations et à la conduite des travaux du ministère au cours de la période visée par le présent rapport, je tiens à souligner l'effort et le professionnalisme que je constate chez celles et ceux qui œuvrent au 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 2003

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 2002-2003. Ce rapport annuel fait ressortir les enjeux et trace le bilan des réalisations du ministère et du Secrétariat à la condition féminine pour cette période.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel, en poste au Québec et à l'étranger, de leur travail assidu et de leur sens éthique qui reflètent leur engagement à donner aux clientèles du ministère et du Secrétariat à la condition féminine un service public de qualité. Je tiens à souligner leur compétence et leur dévouement au service des élus, des citoyennes et des citoyens.

Recevez, Madame la Ministre, l'assurance de mon entière collaboration et de l'appui constant du personnel du ministère.

La sous-ministre,



Raymonde Saint-Germain

Montréal, octobre 2003

La déclaration de la direction du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration attestant la fiabilité des données et des contrôle 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 2003. 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 au *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

Par ailleurs, le ministère a poursuivi sa démarche d'implantation du *Cadre de gestion intégrée des risques*, qui permet d'offrir une assurance raisonnable que la mission est respectée, les objectifs réalisés, les ressources allouées utilisées avec économie, efficacité et que l'information est pertinente et fiable. 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 2003.

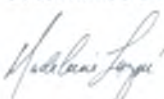
Les membres de la direction,



Raymonde Saint-Germain
Sous-ministre



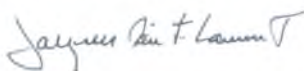
Abraham Assayag
Sous-ministre associé à l'Immigration



Madeleine Gagné
Sous-ministre adjointe à l'Intégration et à la Régionalisation



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 et aux Relations avec les citoyens

Montréal, octobre 2003

La déclaration de la direction du Secrétariat à la condition féminine attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les renseignements et les résultats contenus dans la partie 5 du présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre associée au Secrétariat à la condition féminine. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

La partie 5 du *Rapport annuel de gestion 2002-2003* :

- Décrit fidèlement la mission, les mandats et les valeurs organisationnelles;
- Présente l'orientation retenue, les objectifs et les indicateurs du *Plan stratégique 2001-2004* ainsi que ses résultats, incluant les actions du *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*.

Concernant la reddition de comptes, et s'insérant dans le contexte de la modernisation des façons de faire et de l'implantation de pratiques à valeur ajoutée en matière de gestion, le Secrétariat à la condition féminine a poursuivi ses travaux visant l'instauration d'un programme de contrôle de gestion incluant le contrôle des facteurs de risques propres à l'organisation.

À ma connaissance, les résultats, les réalisations et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

La sous-ministre associée au Secrétariat à la condition féminine,

VIII



Pauline Gingras

Québec, octobre 2003

Le rapport de validation de la vérification interne

Madame Raymonde Saint-Germain

Sous-ministre

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats des indicateurs 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 2003, à l'exception de la partie 3 et des données des années 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 des indicateurs et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La Direction de la vérification interne,



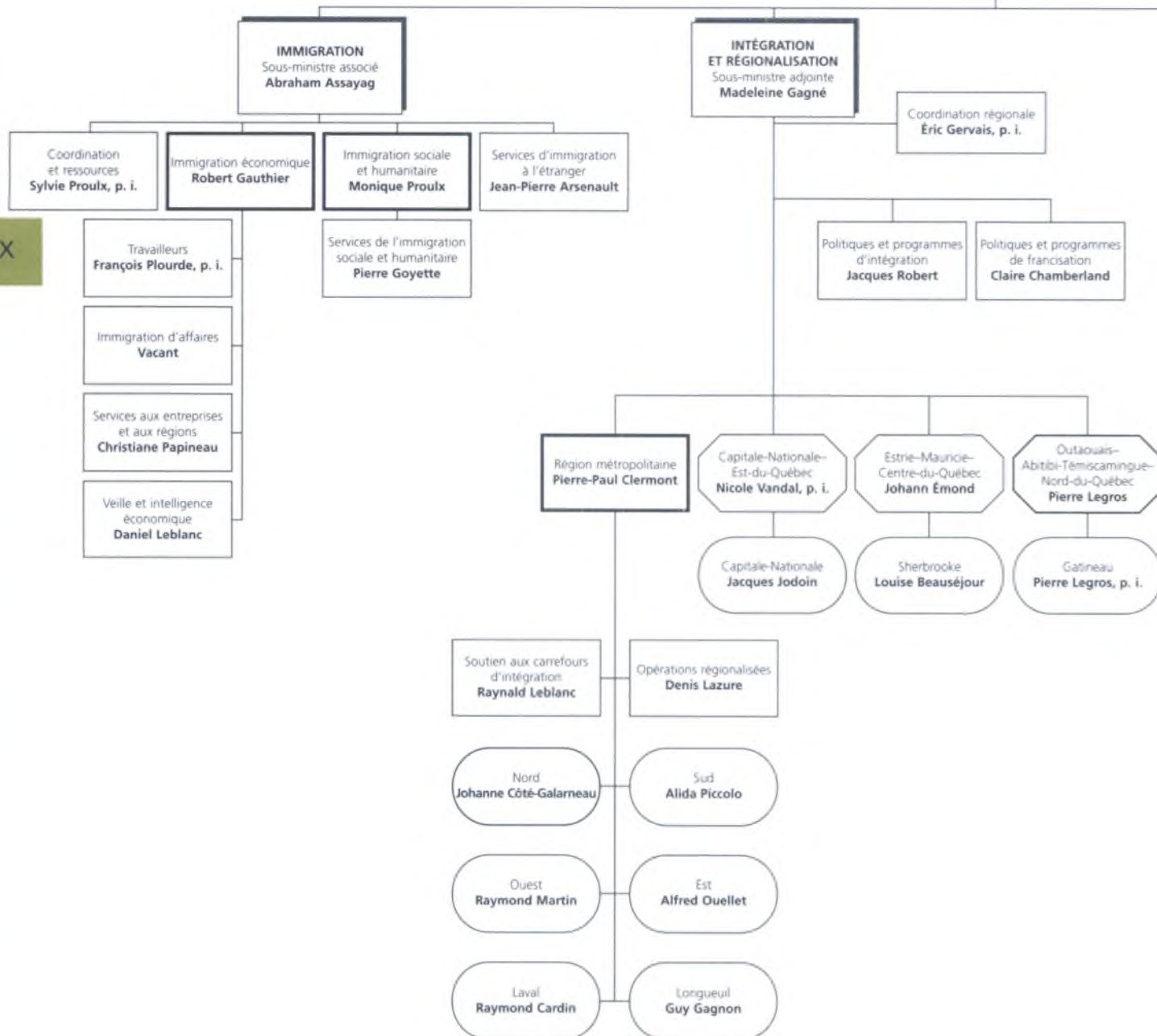
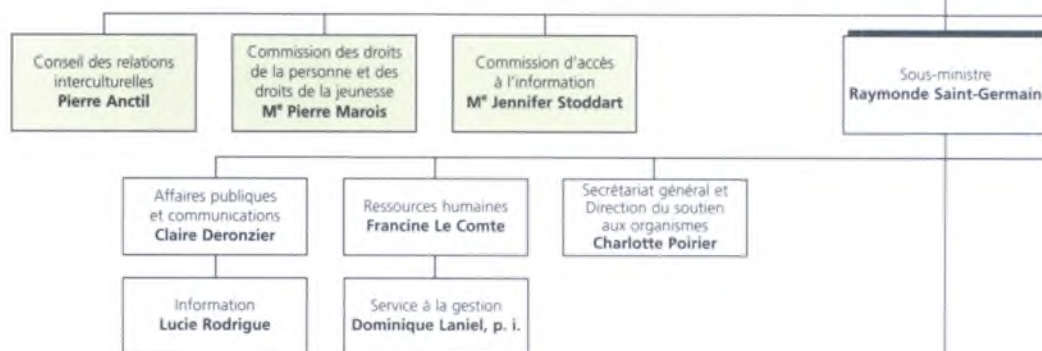
Younes Mihoubi

Directeur

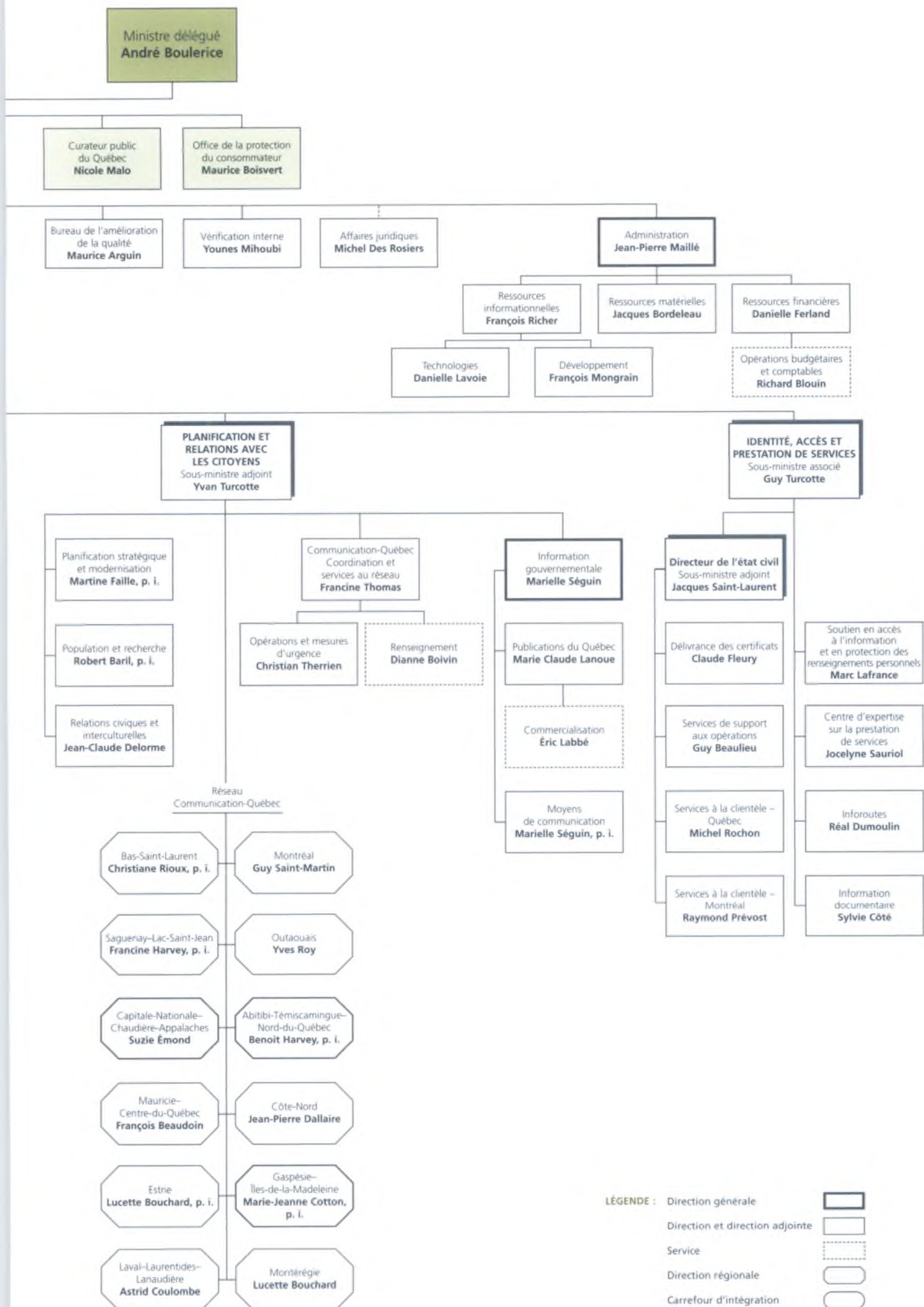
Montréal, octobre 2003

L'organigramme au 31 mars 2003*

Ministre
Rémy Trudel



* La version la plus récente de l'organigramme se trouve dans le site Internet du ministère [www.mrci.gouv.qc.ca/publications/pdf/Organigramme.pdf].



Le ministère en bref

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le ministère est composé de quatre grands secteurs, soit l'Immigration, l'Intégration et la Régionalisation, la Planification et les Relations avec les citoyens ainsi que l'Identité, l'Accès et la Prestation de services.

Différents réseaux de services :

- Immigration : 8 bureaux à l'étranger, soit Bruxelles, Damas, Hong Kong, Mexico, New York, Paris, Vienne et Buenos Aires (en implantation)
- Intégration et Régionalisation : 3 directions régionales, 1 direction générale pour la région métropolitaine, 9 carrefours d'intégration, soit 4 dans l'île de Montréal, 1 à Québec, à Gatineau, à Sherbrooke, à Longueuil et à Laval
- Planification et Relations avec les citoyens : réseau de Communication-Québec, 12 directions régionales, 25 bureaux
- Identité, Accès et Prestation de services : 2 bureaux du Directeur de l'état civil, situés à Montréal et à Québec

LES RESSOURCES

- 1 564 postes calculés selon l'équivalent temps complet
- Formation : 1,75 % de la masse salariale consacré au développement des ressources humaines
- Dépenses : 250,5 M\$, y compris le Fonds de l'état civil (15,0 M\$) et le Fonds de l'information gouvernementale (63,6 M\$)
- Masse salariale : 95,0 M\$, y compris le Fonds de l'état civil (9,1 M\$) et le Fonds de l'information gouvernementale (7,4 M\$)

La synthèse des résultats de la planification stratégique

Orientations	Objectifs stratégiques et indicateurs	Cible 2002-2003	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
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 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	Entre 39 000 et 43 000	37 537	37 619
	■ Volume total de sélection des immigrants	Entre 30 000 et 35 200	33 000 ²	36 226 ³
	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	2 000 (minimum)	2 149	1 852
	■ Volume total d'admissions découlant de l'immigration humanitaire	Entre 7 600 et 8 000	6 933	6 419
	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	Entre 18 600 (48 %) et 20 100 (47 %)	17 636 (47,0 %)	18 472 (49,1 %)
	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	Entre 24 500 (63 %) et 27 500 (64 %)	24 276 (64,7 %)	25 111 (66,8 %)
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 des immigrants admis en 2001 et établis à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal en janvier 2003	Entre 7 040 et 7 660 (20 %) ⁴	4 169 ⁵ (16,0 %)	5 024 (16,3 %)
	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 2001 et établis dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2003	Entre 2 757 et 3 000 ⁴	1 055	1 439

1 Les cibles et les résultats 2002-2003 de l'orientation 1 portent sur l'année civile 2002. Les résultats 2001-2002 ont trait à l'année civile 2001. Les données de 2002 sont préliminaires. Par ailleurs, de légères variations entre les résultats de l'année 2001 et ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* peuvent être observées, du fait que les données de 2001 étaient préliminaires au moment de l'édition du *Rapport annuel de gestion 2001-2002*.

2 Volume total de sélection en 2001 : 51 550.

3 Volume total de sélection en 2002 : 53 535.

4 Cible pour les admissions de 2001.

5 Par suite des fusions municipales en vigueur depuis le début de 2002, les résultats des jumelages antérieurs à janvier 2003 ont été reconstruits afin d'assurer une comparabilité des données. Les résultats sont présentés selon le nouveau découpage territorial de la région métropolitaine de Montréal (RMM : Montréal, Laval et Longueuil).

Orientations	Objectifs stratégiques et indicateurs	Cible 2002-2003	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
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 %	80,5 %	82,3 % ⁶
	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			
	■ Proportion de la clientèle potentielle rejointe	s. o.	n. d.	s. o.
	Objectif 3.3 : Déployer, en tenant compte du profil de clientèle propre à chaque région, 55 % des services de francisation à temps plein dans les milieux collégial et universitaire, de 10 % à 15 % de la clientèle dans les organismes communautaires accrédités et mandatés, et, enfin, entre 30 % et 35 % de ces services dans les carrefours d'intégration			
	■ Proportion des services de francisation à temps plein offerts dans chacun des milieux prévus			
	Direction générale de la région métropolitaine Milieux collégial et universitaire Organismes communautaires Carrefours d'intégration	55 % 10 % à 15 % 30 % à 35 %	60,0 % 8,0 % 32,0 %	63,3 % 8,6 % 28,1 %
	Autres régions Milieux collégial et universitaire Organismes communautaires Carrefours d'intégration Commissions scolaires	33 % 9 % 30 % à 35 % 23 % à 28 %	37,4 % 2,5 % 45,5 % 14,6 %	39,4 % 2,8 % 40,4 % 17,4 %
	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	Voir détails au tableau 1		

6 Taux de présence, en janvier 2003, des immigrants admis en 2001.

Orientations	Objectifs stratégiques et indicateurs	Cible 2002-2003	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
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	Augmenter le nombre de participants		
	<i>Semaine québécoise de la citoyenneté</i>	Idem	+ de 7 800	+ de 6 900
	<i>Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire</i>	Idem	2 866	1 517
	<i>Programme de soutien à la participation civique</i>	Idem	75 243	332 800 ⁷
	■ Taux de notoriété des activités ⁸			
	<i>Hommage au civisme</i>	55 %	55,0 %	76,0 %
	<i>Semaine québécoise de la citoyenneté</i>	Cible non définie	n. d.	17,0 %
	Campagne d'information sur la Loi sur l'accès à l'égalité ⁹	45 %	42,0 %	s. o.
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 ¹⁰			
	■ Nombre de responsables formés	s. o.	n. d.	s. o.
	■ Nombre de rencontres du réseau de répondants	s. o.	18	s. o.
	Objectif 6.2 : Mettre en œuvre les priorités du plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels			
	■ Degré de connaissance qu'a le personnel du ministère concernant le cadre général en matière de protection des renseignements personnels (mesuré au moyen d'une évaluation annuelle auprès des professionnels et du personnel de la direction)	s. o.	n. d.	71,0 % ¹¹

7 Donnée préliminaire.

8 Le sondage permettant de mesurer la notoriété de l'*Hommage au civisme* et de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* a été réalisé auprès de 1 005 personnes du 4 au 9 décembre 2002. La marge d'erreur est de $\pm 3,4$ %, 19 fois sur 20.

9 Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., c. A-2.01).

10 Le ministère a mené plusieurs actions en vue de soutenir 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) dont voici les principales :

- L'animation et la coordination des deux réseaux de responsables de l'accès et de la protection des renseignements personnels; 10 rencontres se sont déroulées à Québec et à Montréal;
- La participation au Groupe de travail interministériel concernant la prestation électronique de services;
- La mise en ligne d'un site Internet consacré à la protection des renseignements personnels (www.aiprp.gouv.qc.ca);
- La diffusion de bulletins de liaison;
- L'élaboration d'outils d'aide à la décision dont un en matière d'analyse de risques;
- La mise en place d'une veille stratégique en matière d'accès et de protection des renseignements personnels.

11 Enquête réalisée du 3 au 27 juin 2002, à l'aide d'un questionnaire disponible dans l'intranet ministériel (taux de réponse de 24 %). Le pourcentage exprimant le degré de connaissance est un indice construit à partir des variables de l'enquête.

Orientations	Objectifs stratégiques et indicateurs	Cible 2002-2003	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
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 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	100 %	n. d.	n. d.
	■ Diffusion de l'information gouvernementale dans Internet		s. o.	n. d.
	■ Placement média		82,3 %	92,3 %
	■ Commandites d'activités		81,0 %	96,6 %
	■ Participation à des salons et des expositions		95,1 %	100,0 %
	Objectif 7.2 : D'ici à mars 2003, renouveler et déployer l'offre de service à l'intention des ministères et organismes en termes d'expertise et de coordination en matière de communications, notamment en ce qui a trait à l'utilisation des nouveaux moyens de communication, afin de mieux répondre aux besoins			
	■ Déploiement de l'offre de service renouvelée	s. o.	s. o.	Voir détails au tableau 2
	Objectif 7.3 : Faire en sorte que l'information gouvernementale soit accessible et adaptée aux particularités régionales			
	■ Délais d'attente des appels ayant obtenu une réponse	80 % des appels en 90 secondes	s. o.	80,0 %
	■ Taux de rejet des appels reçus	≤ 5 % (RMM)	s. o.	18,4 %
	■ Nombre de portails régionaux mis en place	17	s. o.	17 ¹²
	■ Nombre de guichets électroniques mis en place	32 ¹³	s. o.	31
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 : D'ici à mars 2004, offrir la possibilité aux citoyens d'effectuer directement diverses transactions avec le gouvernement, dont leur changement d'adresse, par l'entremise de Communication-Québec, et ce, selon le mode d'accès de leur choix (personne à personne, téléphone, télécopieur, courrier traditionnel, courrier électronique)			
	■ Mise en place du Service québécois de changement d'adresse	Octobre 2002	s. o.	Reporté ¹⁴
	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	70 %	30 % de la cible triennale (cible atteinte)	Voir détails au tableau 3 (cible atteinte)

12 Le portail du Saguenay-Lac-Saint-Jean a été mis en ligne en 2001-2002.

13 Par suite de la restructuration des services offerts dans la région métropolitaine de Montréal, la cible de 32 guichets électroniques a été modifiée à 31.

14 L'implantation du Service québécois de changement d'adresse a été reportée à décembre 2003 pour les changements d'adresse au comptoir et par Internet. Les changements d'adresse par voie téléphonique sont prévus en 2004.

Orientations	Objectifs stratégiques et indicateurs	Cible 2002-2003	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
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 prévues	100 %	s. o.	Voir détails au tableau 4
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	s. o.	s. o.	Contribution à l'élaboration de l' <i>Outil québécois de mesure</i> ¹⁵ (voir orientation 9)
	■ <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i> actualisée	s. o.	s. o.	s. o.
	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	s. o.	38,3 %	36,9 %
	■ Proportion des formulaires pouvant être saisis à l'écran	s. o.	27,8 %	20,8 %
	■ Proportion des formulaires pouvant être acheminés par voie électronique	s. o.	25,0 %	35,7 %
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 2002, 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 du tableau de bord à la date prévue	Tableau de bord diffusé 3 fois par an	1 fois	2 fois

15 Deux projets pilotes en cours de validation (Société de l'assurance automobile du Québec, Commission des lésions professionnelles du Québec); un projet en phase d'élaboration (Directeur de l'état civil).

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	3
■ L'action du ministère : un travail en partenariat	4
1.2 L'année 2002-2003 : des résultats encourageants	4
■ Une immigration correspondant aux intérêts et à la capacité d'accueil du Québec	4
■ Une intégration facilitée dans les milieux de vie de la société québécoise	4
■ Une population sensible à des relations civiques et interculturelles harmonieuses	5
■ Des services d'information aux citoyens plus faciles d'accès et encore mieux répartis au Québec	5
■ 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	5
1.3 Un contexte à surveiller	6

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 des 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 leur intégration harmonieuse. 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 au Québec;
- 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 aux services gouvernementaux;
- 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;
- 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;

1 Les lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2003 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 2003 sont énumérés respectivement aux annexes I et II.

- Contribue à assurer l'intégrité de l'identité des citoyens et des actes inscrits au registre de l'état civil ainsi que la délivrance sécuritaire des 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;
- 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 cinq organismes relevant du 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 Curateur public du Québec et de l'Office de la protection du consommateur². 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

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration offre les principaux services suivants :

L'immigration³

- 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;
- Le soutien et le conseil aux candidats sélectionnés, notamment pour l'accès aux professions et aux métiers régis.

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, conseil, 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;
- L'aide pour l'obtention des pensions étrangères ou d'une couverture sociale à l'étranger dans le cadre des ententes internationales conclues par le Québec⁴.

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;
- La gestion du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*.

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 au ministre à l'occasion des modifications et des révisions de la législation québécoise.

2 Il est à noter que le Conseil du statut de la femme s'est ajouté au portefeuille ministériel le 29 avril 2003.

3 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.

4 En vertu d'une entente de principe, ces services ont été pris en charge par la Régie des rentes du Québec au cours de l'année 2002-2003.

Le ministère accomplit sa mission en s'associant à de nombreux partenaires selon la nature du service offert, dont :

- 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 et de la Solidarité sociale, ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation, établissements d'enseignement, Office des professions du Québec, ordres professionnels, 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 et les syndicats dans le domaine de la francisation en milieu de travail;
- Des ministères et des organismes gouvernementaux, des syndicats, des employeurs et des associations patronales ainsi que des organismes communautaires, dans le domaine des relations civiques et interculturelles;
- Tous les ministères et organismes en matière d'information gouvernementale et de modernisation des services gouvernementaux;
- 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 ministères et organismes désignés en ce qui concerne l'application de la législation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- Les organismes sous la responsabilité du ministre dans leurs domaines respectifs d'intervention.
- 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 des Régions, 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;

1.2 L'année 2002-2003 : des résultats encourageants

Dans l'esprit du cadre de gestion de l'administration gouvernementale axé sur les résultats, le ministère rend compte, dans le présent rapport, des résultats de ses interventions par rapport aux engagements pris envers les citoyennes et les citoyens dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. 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 37 619 immigrants en 2002. De ce nombre, 25 111 personnes appartiennent aux catégories d'immigration qui relèvent des pouvoirs de sélection du Québec, soit 66,8 % du volume total des admissions.
- L'année aura été marquée par une hausse de l'immigration économique et particulièrement du nombre de travailleurs qualifiés, passés de 21 905 en 2001 à 23 240 en 2002. Cette hausse s'accompagne du maintien d'un niveau de formation et de compétence très élevé chez les requérants principaux.

- En comparaison de 2001, le nombre et la proportion d'immigrants connaissant le français au moment de leur admission ont progressé en 2002. Ce nombre a augmenté de 4,7 %, passant de 17 636 (47,0 % du mouvement total) en 2001 à 18 472 (49,1 %) en 2002.

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

- Parmi les immigrants admis au Québec en 2001, 30 756 étaient toujours au Québec en janvier 2003, pour un taux de présence de 82,3 %. De ce nombre, 5 024 vivaient hors de la région métropolitaine de Montréal en janvier 2003, dont 1 439 dans la région de la Capitale-Nationale.
- Des cours de français, à temps plein et à temps partiel, ont été offerts à 17 966 étudiants sur l'ensemble du territoire du Québec.
- Le ministère a amorcé une série de mesures visant à faciliter l'accès des immigrants au marché du travail. La mise en place du Service d'information sur les professions réglementées,

le 9 septembre 2002, de même que la mise sur pied d'un projet pilote pour faciliter l'accès à la profession de médecin se trouvent au nombre des réalisations.

Une population sensible à des relations civiques et interculturelles harmonieuses

- De nombreuses activités organisées dans plusieurs régions à l'occasion de la *Semaine québécoise de la citoyenneté 2002* ont réuni plus de 6 900 participants. Parmi ces activités, notons le lancement de la Semaine, la remise des *Prix québécois de la citoyenneté*, l'*Hommage au civisme* et la *Cérémonie nationale de bienvenue aux nouveaux arrivants*. De plus, une campagne nationale de publicité et de relations de presse a été effectuée afin de sensibiliser la population. À cette occasion, une affiche et un dépliant ont été produits et distribués.
- Encore cette année, le ministère a encouragé la participation de jeunes à des échanges entre des écoles de la métropole et des autres régions. Un total de 1 517 étudiants ont pu ainsi élargir leurs horizons, en se rendant ailleurs au Québec.
- Le *Programme de soutien à la participation civique* visant la formation, la participation civique des citoyens et la sensibilisation à la lutte contre le racisme a permis, grâce à plusieurs activités, de joindre 332 800 personnes.
- Les efforts de promotion de relations civiques et interculturelles harmonieuses sont bien connus. Ainsi, en décembre 2002, une enquête a révélé que 76,0 % des Québécois connaissaient l'*Hommage au civisme*, une initiative gouvernementale qui souligne le courage de citoyens venus en aide à des personnes dont la vie était en péril.
- Le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* s'est achevé le 20 juin 2003. Il faut rappeler que ce programme avait été instauré le 26 septembre 2001 afin d'octroyer une aide financière aux orphelins et orphelines de Duplessis admis dans des hôpitaux psychiatriques alors que leur internement n'était vraisemblablement pas justifié. Au total, le programme a reçu 1 507 dossiers, dont 1 012 auront fait l'objet d'une décision positive.

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

- Au cours de l'année 2002-2003, les préposés aux renseignements des 25 points de service de Communication-Québec ont répondu à 563 682 demandes de renseignements par téléphone. Pour les bureaux de Montréal,

Laval et Longueuil, 80 % des appels ont reçu une réponse à l'intérieur du délai de 90 secondes prévu à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*. Selon le dernier sondage de la firme Erin Research Inc., *Les Citoyens d'abord 3*, Communication-Québec est actuellement dans le peloton de tête au chapitre de la satisfaction des citoyens pour son service téléphonique.

- Afin de faciliter l'accès des citoyens à l'information gouvernementale, le ministère a mis en ligne 16 portails régionaux, s'ajoutant à celui déjà en place, coordonnés avec le Portail du gouvernement du Québec. Cette réalisation lui a d'ailleurs valu de remporter le prix Zénith du meilleur site Internet destiné à la clientèle externe.
- L'installation de 30 guichets électroniques, s'ajoutant à celui existant, dans les bureaux de Communication-Québec s'inscrit aussi dans la volonté gouvernementale de se rapprocher des citoyens en leur offrant notamment un service Internet gratuit.
- Le Centre d'expertise sur la prestation de services a assumé la coordination et le suivi du *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens 2002-2003*. Tout au long de l'année, il a poursuivi ses activités afin d'aider les ministères et les organismes à mieux connaître les attentes des citoyens et à mesurer leur satisfaction en matière de prestation des services publics. À cet égard, un outil gouvernemental, l'*Outil québécois de mesure*, a été conçu et est présentement en cours de validation. Un guide intitulé *Comment mener des sondages auprès de nos clients* a aussi été élaboré en collaboration avec le Centre d'expertise des grands organismes et mis en ligne [www.iccs-isac.org/fra/pubs.htm].

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

- Le ministère a continué la mise en application du plan ministériel d'amélioration des pratiques sécuritaires liées à la délivrance des documents de l'état civil. Des processus et des règles de procédures ont ainsi été énoncés dans un langage clair et précis et des sessions de sensibilisation aux besoins des citoyens et au respect de la confidentialité des renseignements ont été offertes à l'ensemble du personnel du Directeur de l'état civil.

1.3 Un contexte à surveiller

Sauf pour quelques aspects, la lecture de l'environnement externe qui a influencé les choix énoncés dans le *Plan stratégique 2001-2004* est toujours d'actualité.

Les tendances lourdes de l'évolution démographique du Québec se maintiennent :

- Un taux 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.

Par ailleurs, la croissance de l'économie québécoise se poursuit. En 2002, le taux de croissance de l'économie du Québec (3,8 %) était supérieur à celui de l'ensemble des pays du G7. Le Québec a connu également pour la même période une croissance marquée de l'emploi (3,4 %), la proportion de la population occupant un emploi en 2002 ayant atteint un record historique (60,3 %).

La société québécoise n'a jamais été aussi ouverte sur le monde. Sur le plan économique, le Québec tire profit des accords de libre-échange (ALE, ALENA), ses exportations internationales ayant augmenté de plus de 200 % entre 1988 et 2001. Il livre une concurrence aux autres pays industrialisés pour recruter les travailleurs dont les qualifications répondent à ses besoins économiques. Sur le plan de la dynamique sociale, cette intensification des échanges et de la concurrence s'accompagne d'une augmentation de la population immigrée – très scolarisée par ailleurs – et d'une diversification ethnoculturelle de sa population :

- La part de la population immigrée dans la population totale augmente, passant de 9,4 % en 1996 à 9,9 % en 2001. Cette croissance de la population immigrée (42 470), bien que légère, compte pour plus de la moitié de la croissance de la population totale du Québec entre 1996 et 2001 (80 495);

- L'immigration est devenue, depuis plusieurs années, la principale source de nouveaux arrivants sur le marché du travail québécois, celle-ci représentant, par exemple, de 1991 à 2001, 63 % de la croissance de la population active québécoise;

- La population immigrée récente du Québec est très scolarisée : plus de 60 % des immigrants admis en 2002 ont fréquenté l'université. Des obstacles importants à l'emploi des travailleurs spécialisés persistent toutefois, notamment pour la reconnaissance de leurs qualifications professionnelles. Les indicateurs du Recensement de 2001 sur la performance globale de la population immigrée sur le marché du travail québécois témoignent de ces difficultés : taux d'emploi inférieur à celui des personnes non immigrées (respectivement 52,7 % et 59,8 %) et taux de chômage nettement supérieur (11,7 % contre 7,8 %, pour les natifs);

- La diversification de la population immigrée se poursuit : les vingt principaux pays de naissance des immigrants recensés au Québec regroupaient, en 2001, 66,8 % de l'ensemble de la population immigrée, comparativement à 68,5 % en 1996;

- La diversification des confessions religieuses s'accroît au Québec : les religions non chrétiennes sont celles qui ont connu les croissances les plus fortes de 1991 à 2001, au premier chef, la religion musulmane, dont les adhérents ont plus que doublé (1991 : 45 000; 2001 : 109 000).

Selon les données du Recensement de 2001, les personnes nées à l'étranger se retrouvent en majorité dans la région de Montréal (88,0 %), malgré les efforts significatifs du ministère pour attirer les nouveaux arrivants vers d'autres régions.

La proportion des nouveaux arrivants connaissant le français progresse : de 47,0 % en 2001, elle passe à 49,1 % en 2002. Malgré cela, la francisation des immigrants continue d'être une préoccupation majeure, surtout sur l'île de Montréal, où le bassin d'allophones et d'anglophones est appréciable.

En matière d'information gouvernementale et de prestation de services publics, la progression du gouvernement en ligne se poursuit, au rythme des progrès réalisés au sein de la population québécoise. À titre d'exemple, le taux de branchement des ménages est passé de 21,2 % en 1999 à 42,7 % en 2001. De plus, un récent sondage de la firme EKOS sur les achats en ligne montre que la proportion des internautes québécois ayant fait au moins un achat dans Internet a augmenté de 33 % de juillet 2002 à avril 2003, ce qui correspond à 36 % des internautes⁵.

Avec de plus en plus de ménages branchés sur Internet, la demande pour l'information et les services gouvernementaux en ligne augmente, sans diminution des exigences pour les modes traditionnels de prestation de services (téléphone, en personne et par courrier). Cependant, un « fossé numérique » persiste toujours : les jeunes adultes ainsi que les mieux nantis et les plus instruits utilisent davantage Internet que les autres.

Les défis liés à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, le gouvernement en ligne et la nouvelle gouvernance de l'État nécessiteront beaucoup de créativité et d'ouverture d'esprit pour adapter l'encadrement législatif, déjà à l'avant-garde, afin de faciliter l'accession du Québec à une société de l'information soucieuse de ses droits fondamentaux. L'étude, en commission parlementaire, du Rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information, *Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, fournira une excellente occasion de faire des débats de fond et de traiter des préoccupations majeures entourant la vision du ministère à propos de la culture d'accès à l'information gouvernementale et de la protection des renseignements personnels.

Les récents événements au Moyen-Orient (les tensions en Israël et en Palestine, l'occupation américaine en Irak, etc.), comme ceux du 11 septembre 2001, ont des répercussions sur certaines activités du ministère et commandent une gestion vigilante, notamment : la coordination des communications gouvernementales, la surveillance accrue sur le terrain des relations interculturelles et des manifestations de racisme ainsi que des pratiques discriminatoires.

D'autres aspects de l'environnement externe ayant une incidence potentielle sur les activités du ministère sont à signaler, soit la pénurie de logements locatifs dans les principaux centres urbains et les pressions exercées sur le marché du travail par les départs à la retraite des premiers babyboomers.

5 Office de la protection du consommateur, *Les cyberconsommateurs sont en hausse de 33 % au Québec*, communiqué de presse, 22 juillet 2003, [www.opc.gouv.qc.ca/publications/cp_030721_sondage_ekos.asp].

PARTIE 2

Des résultats concluants par rapport aux engagements du ministère



2.1 Les résultats relatifs au *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* 10

- 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 10
- Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région 16
- Soutenir activement l'intégration socio-économique, linguistique et culturelle des nouveaux arrivants 20
- Réduire les obstacles freinant la contribution des immigrants au développement socio-économique du Québec 24
- Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits et responsabilités de tous les citoyens sans discrimination 28
- Faciliter l'accès aux documents des organismes publics tout en assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels 30
- Diffuser une information gouvernementale de qualité, structurée et accessible selon le mode de communication au choix du citoyen 31
- 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 36
- Fournir aux ministères et organismes une expertise quant à la connaissance des besoins des citoyens en matière de prestation des services d'information 38
- 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 40
- 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 42

2.2 Les résultats par rapport aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur 43

- La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 43
- Le Programme d'accès à l'égalité en emploi 43
- Le Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique 44
- L'éthique 44
- Le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels 45
- L'évaluation de programme 45
- Les actions et les mécanismes visant à assurer le suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec 45

2.1 Les résultats relatifs au *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*

L'exercice de planification stratégique⁶ 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 2002-2003 relativement aux orientations, aux objectifs et aux cibles établis dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*.

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 de compétences. Elle comprend deux volets, soit 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 du regroupement familial de même que de l'immigration humanitaire.

6 Le *Plan stratégique 2001-2004* dans sa version intégrale est disponible dans le site Internet du ministère : [www.mrci.gouv.qc.ca].

Objectif 1.1

Atteindre les volumes totaux d'admissions adoptés pour la période 2001-2003 et inscrits à la planification triennale de l'immigration 2001-2003⁷.

Indicateur

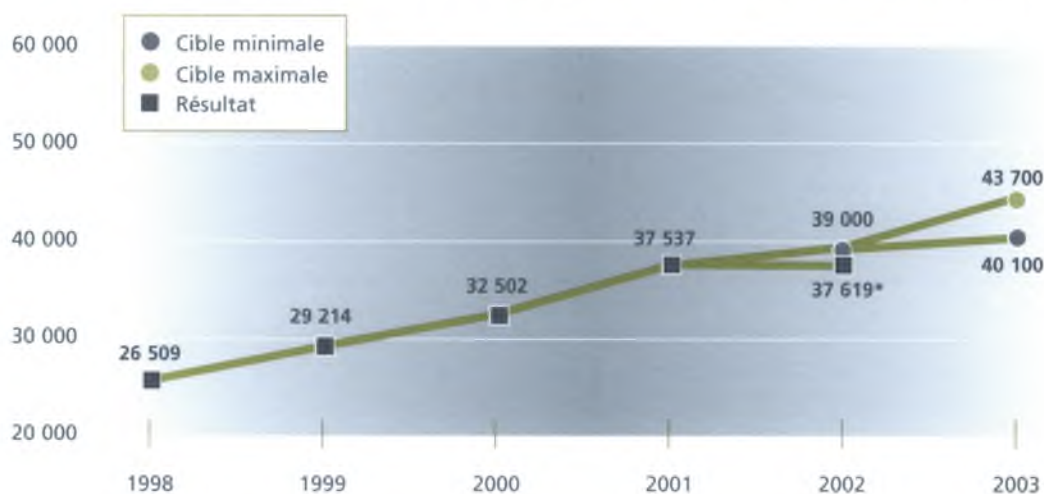
VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DES IMMIGRANTS⁸

Cible Entre 39 000 et 43 000 immigrants
Résultat 37 619

Cet indicateur présente le nombre total d'immigrants admis au Québec au cours de l'année civile 2002. Le mouvement d'immigration est composé de trois catégories⁹ : 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, 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, CIBLES DE 2002 À 2003



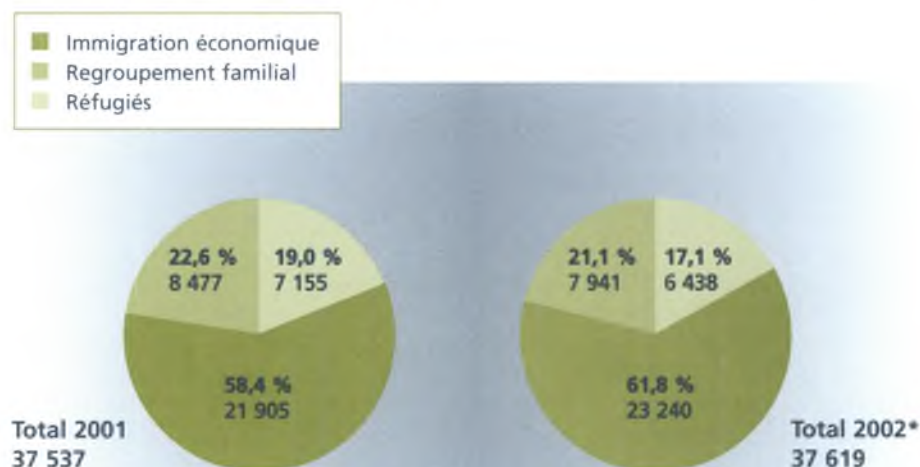
* Donnée préliminaire.

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

- 7 Les cibles et les résultats de 2002-2003 de l'orientation 1 portent sur l'année civile 2002. Les résultats 2001-2002 ont trait à l'année civile 2001. Les données de 2002 sont préliminaires. Par ailleurs, de légères variations entre les résultats de l'année 2001 et ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* peuvent être observées, du fait que les données de 2001 étaient préliminaires au moment de l'édition du *Rapport annuel de gestion 2001-2002*.
- 8 Différentes statistiques sur le mouvement d'immigration au cours des 5 dernières années se trouvent à l'annexe V.
- 9 Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge qui accompagnent un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Précisons que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus utilisées, en utilisant les termes couramment employés.

Graphique 2

NOMBRE ET PROPORTION D'ADMISSIONS DES IMMIGRANTS SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION, ANNÉES 2001 ET 2002



* Données préliminaires.

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

Le Québec a accueilli 37 619 immigrants en 2002, soit sensiblement le même nombre qu'en 2001, ce qui représente 96,5 % de la cible minimale établie dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2002*. L'accroissement des délais de traitement des demandes de résidence permanente et de visas d'immigration de Citoyenneté et Immigration Canada explique, en grande partie, que le mouvement d'immigration soit inférieur de près de 1 400 à la planification.

L'année 2002 aura néanmoins été marquée par une augmentation de l'immigration économique. Cette catégorie, avec 23 240 immigrants, totalise 61,8 % des admissions (58,4 % ou 21 905 immigrants en 2001). Le nombre de travailleurs qualifiés enregistre une augmentation de 20,6 %, tandis qu'il y a baisse de 45,6 % du nombre de gens d'affaires. Il faut noter que les autres composantes du mouvement de 2002, soit celles du regroupement familial et des réfugiés, ont connu des diminutions en comparaison de 2001.

La hausse du volume des travailleurs qualifiés s'accompagne du maintien du niveau de compétences professionnelles. En effet, 86,3 % des 11 057 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 celui de 2001 (85,7 % des 9 211 requérants).

En 2002, le ministère a délivré 36 226 certificats de sélection dans les catégories soumises à la sélection du Québec, soit 27 614 certificats à des candidats travailleurs et 6 334 à des candidats gens d'affaires sélectionnés en vertu de leur apport économique ainsi que 2 278 à des réfugiés se trouvant à l'étranger. Il s'agit de quelque 6 200 certificats de plus que la cible minimale de 30 000 établie au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2002*.

Ces résultats sont attribuables, entre autres, à la sélection résultant des activités de promotion et de recrutement réalisées au cours des années 2000 et 2001 et au début de l'année 2002. À l'amorce de la dernière année de la planification triennale de l'immigration 2001-2003, le ministère, soucieux de réaliser ses objectifs, a consolidé son plan de promotion et de recrutement à l'étranger, plus particulièrement dans les bassins prioritaires que sont la France, l'Amérique latine et l'Europe de l'Est. À cette fin, 22 employés occasionnels supplémentaires ont été embauchés par les Services d'immigration du Québec à l'étranger. Parallèlement, 196 missions de sélection ont été effectuées à partir de l'administration centrale, soit 30 de plus qu'en 2001.

L'impact des efforts investis s'est largement répercuté dans l'achalandage du site Internet [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca]. En 2002-2003, le nombre de visites dépassait les 200 000 par mois. C'est plus du double de l'année précédente. La présentation, dans le site, des démarches d'immigration sous forme d'étapes a contribué à l'atteinte des objectifs de communication en rendant les processus plus conviviaux pour les internautes.

Aux fins de comparaison, le Canada a admis, en 2002, 229 091 immigrants. Une ventilation selon la province ou le territoire montre que le Québec a accueilli 16,4 % des nouveaux arrivants au Canada. En 2001, cette proportion était de 15,0 %. L'Ontario est la province qui a accueilli la plus grande part d'immigrants en 2002, soit 58,3 % (133 641), suivi du Québec (16,4 %; 37 619) et de la Colombie-Britannique (14,8 %; 34 000).

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 2 000 (minimum)
Résultat 1 852

VOLUME TOTAL D'ADMISSIONS DÉCOULANT DE L'IMMIGRATION HUMANITAIRE

Cible Entre 7 600 et 8 000
Résultat 6 419

Ces deux indicateurs portent sur le nombre total de réfugiés sélectionnés à l'étranger¹⁰ et admis au Québec au cours de l'année 2002 ainsi que sur le volume total de réfugiés pour 2002¹¹.

En 2002, le Québec a accueilli 1 544 réfugiés pris en charge par le gouvernement plutôt que les 1 800 prévus. En raison d'un délai dans la délivrance des visas par Citoyenneté et Immigration Canada, il a été convenu que les quelque 250 admissions manquantes de réfugiés pris en charge par le gouvernement se réaliseraient au cours du premier trimestre de 2003.

Les autres catégories de réfugiés, notamment celles faisant l'objet d'un parrainage par un groupe ou une personne morale, représentent 308 personnes. Au total, 1 852 réfugiés sélectionnés à l'étranger ont été accueillis, soit 92,6 % de la cible de 2002. Par rapport au volume total d'immigration humanitaire, ce nombre représente une proportion de 28,9 %, comparativement à 42,0 % pour le Canada dans la même période.

10 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 »).

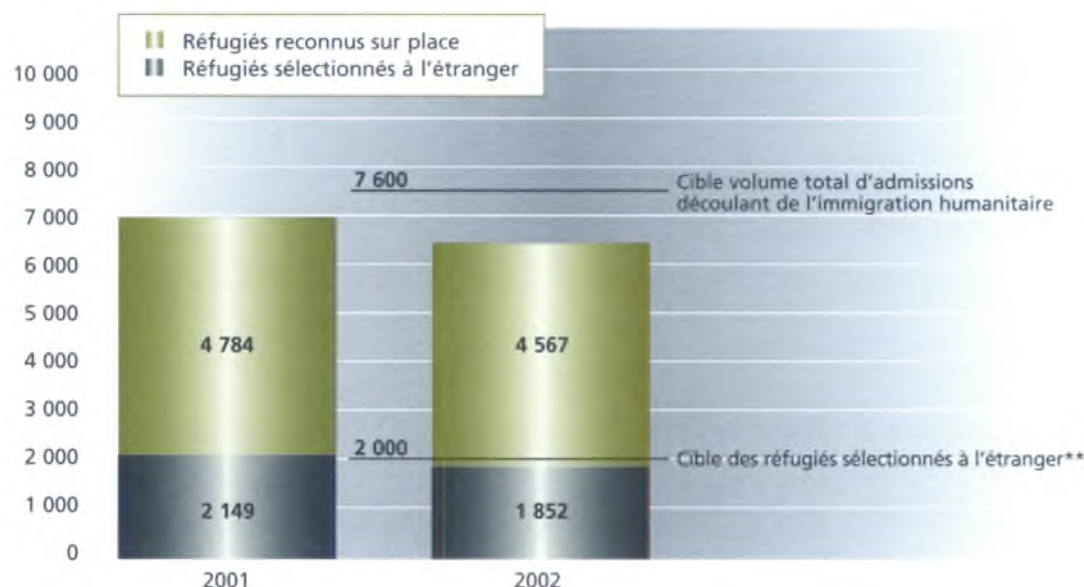
11 Cet indicateur est défini par la somme des réfugiés sélectionnés à l'étranger, de ceux reconnus sur place et de leurs personnes à charge.

Le volume total des admissions découlant de l'immigration humanitaire s'élève à 6 419 réfugiés, ce qui représente 84,5 % de la cible minimale. Il s'agit d'une diminution de 7,4 % depuis l'année 2001. De ce nombre, 4 567 admissions découlent des demandes d'asile déposées sur place, soit 71,1 % du mouvement.

La cible minimale de 7 600 admissions pour 2002 n'a pas été atteinte, principalement en raison du ralentissement, au cours du deuxième semestre, du traitement par Citoyenneté et Immigration Canada des demandes de résidence permanente des personnes reconnues réfugiées sur place par suite d'une demande d'asile (3 622 au premier semestre comparativement à 945 au deuxième).

Graphique 3

NOMBRE DE RÉFUGIÉS SÉLECTIONNÉS À L'ÉTRANGER ET NOMBRE DE RÉFUGIÉS RECONNUS SUR PLACE, ANNÉES 2001 ET 2002*, CIBLES 2002



* Données préliminaires.

** Exclusion des 222 Kosovars admis en 2001 et des 19 admis en 2002.

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

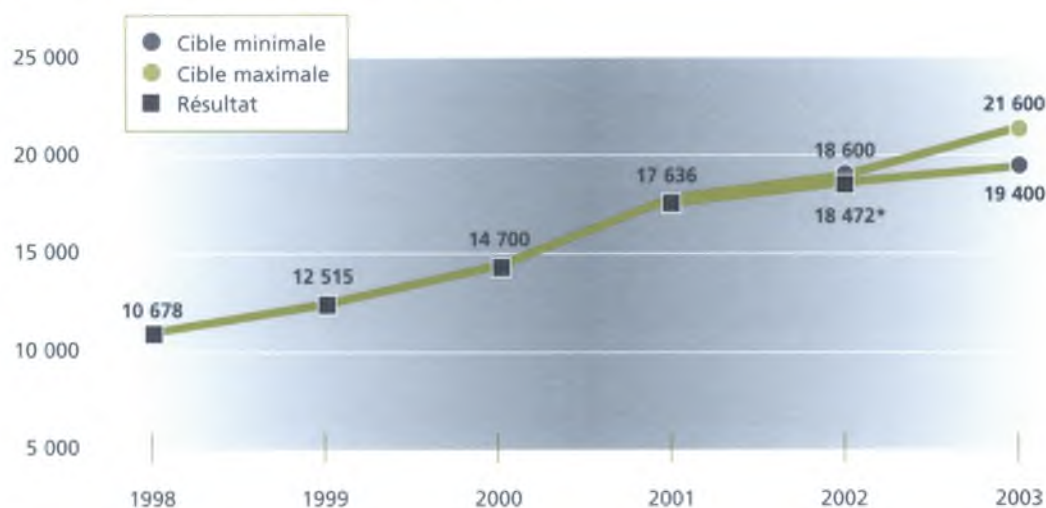
NOMBRE ET PROPORTION D'IMMIGRANTS CONNAISSANT LE FRANÇAIS LORS DE LEUR ADMISSION

Cible Entre 18 600 (48 %) et 20 100 (47 %) immigrants
Résultat 18 472 (49,1 %)

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 2002.

Graphique 4

NOMBRE D'IMMIGRANTS CONNAISSANT LE FRANÇAIS LORS DE LEUR ADMISSION AU QUÉBEC DEPUIS 1998, CIBLES DE 2002 À 2003



* Donnée préliminaire.

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

Le nombre et la proportion des immigrants connaissant le français au moment de leur admission ont progressé en 2002. La hausse du nombre d'immigrants connaissant le français est de 4,7 %, tandis que la proportion est passée de 47,0 % en 2001 à 49,1 % en 2002.

Cette évolution est attribuable à l'augmentation de 20,6 % du nombre de travailleurs qualifiés. Ces derniers connaissent le français dans une proportion de 67,5 % et représentent 72,7 % de l'ensemble des immigrants connaissant le français.

15

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

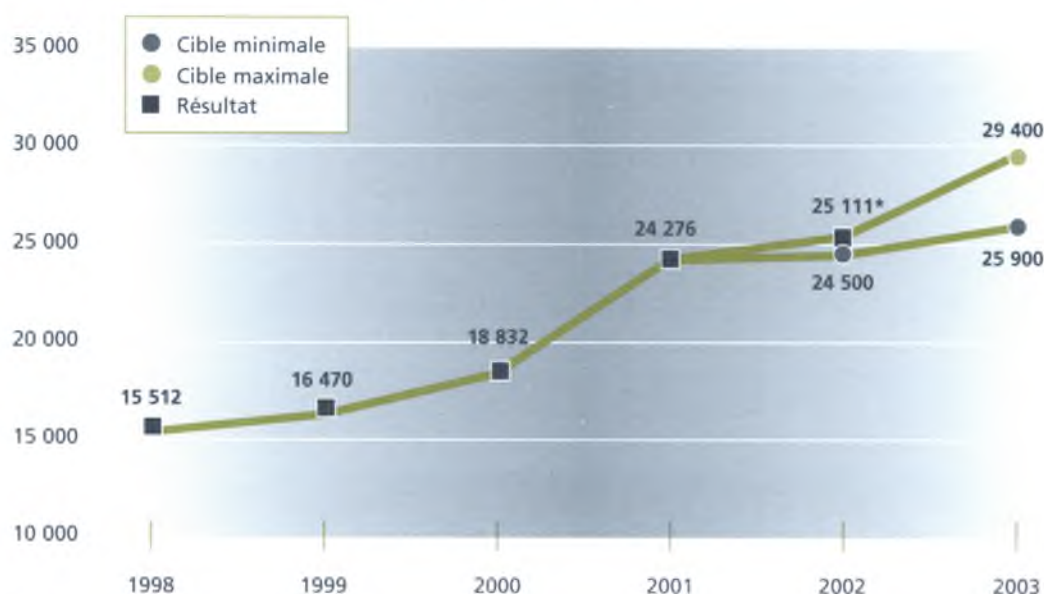
NOMBRE ET PROPORTION DES IMMIGRANTS DÉCOULANT DE LA SÉLECTION QUÉBÉCOISE

Cible Entre 24 500 (63 %) et 27 500 (64 %)
Résultat 25 111 (66,8 %)

Cet indicateur réfère au nombre d'immigrants admis au Québec en 2002 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.

Graphique 5

NOMBRE D'IMMIGRANTS ADMIS ISSUS DE LA SÉLECTION QUÉBÉCOISE, ÉVOLUTION DEPUIS 1998, CIBLES DE 2002 À 2003



* Donnée préliminaire.

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

16

En 2002, le Québec a admis 25 111 immigrants appartenant aux catégories d'immigration qui relèvent de son pouvoir de sélection, soit 66,8 % du volume total des admissions. De ce nombre, 23 240 (92,6 %) sont de la catégorie de l'immigration économique et 1 871 (7,4 %) appartiennent à la catégorie des réfugiés sélectionnés à l'étranger. Ce dernier nombre inclut les 19 réfugiés kosovars admis en 2002 dans le contexte d'un mouvement spécial.

La cible minimale a été atteinte et même dépassée. Le nombre d'immigrants découlant de la sélection québécoise a progressé de 3,4 % de 2001 à 2002, tandis que la proportion de la sélection québécoise par rapport à l'ensemble des admissions a augmenté de 2,1 points de pourcentage, passant de 64,7 % en 2001 à 66,8 % en 2002.

Les immigrants sélectionnés par le Québec connaissent le français dans une proportion de 57,3 % comparativement à 32,7 % pour les immigrants non sélectionnés.

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. Les résultats sont mesurés à partir des inscriptions au fichier des personnes assurées de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Le *Plan stratégique 2001-2004* indique

que les données ne sont disponibles que dans un délai de 13 mois. Ainsi, les résultats pour les admissions de 2001 sont disponibles depuis janvier 2003 et sont présentés dans le présent rapport annuel. Les résultats pour les admissions de 2002 seront disponibles en janvier 2004 et présentés dans le *Rapport annuel de gestion*

2003-2004. Par ailleurs, suite aux fusions municipales en vigueur depuis le début de 2002, les résultats des jumelages antérieurs aux résultats de 2002 ont été modifiés afin d'assurer une comparabilité des données. Les résultats sont présentés selon le nouveau découpage territorial de la RMM (Montréal, Laval et Longueuil).

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 des immigrants admis qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal.

Indicateur

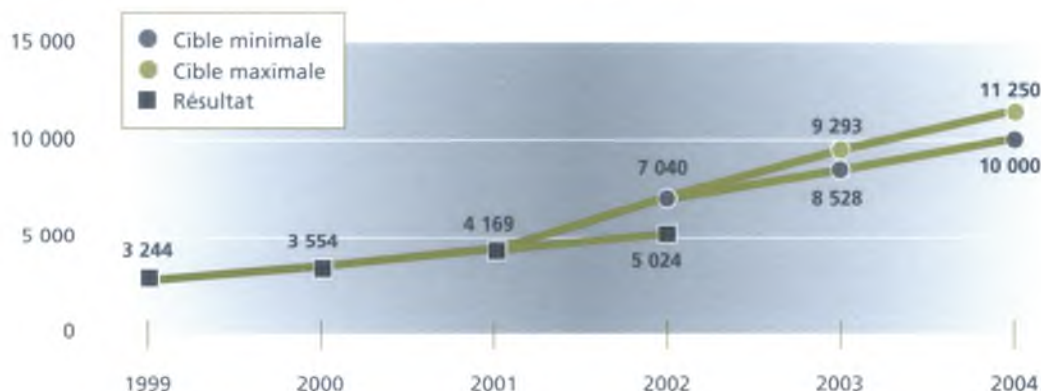
NOMBRE ET PROPORTION DES IMMIGRANTS ADMIS EN 2001 ET ÉTABLIS À L'EXTÉRIEUR DE LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL EN JANVIER 2003

Cible Entre 7 040 et 7 660 immigrants (20 %) admis en 2001
Résultat 5 024 (16,3 %)

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 RMM L'ANNÉE SUIVANT LEUR ADMISSION, CIBLES DE 2002 À 2004



Note : Le graphique présente les résultats en fonction de l'année de référence plutôt que l'année d'admission, comme c'était le cas dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002*.

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 2003 indiquent que parmi les immigrants admis en 2001, 30 756 étaient toujours au Québec, pour un taux de présence de 82,3 %. De ce nombre, 5 024 étaient établis hors de la RMM, soit une proportion de 16,3 %. Depuis 1999, il s'agit d'une progression constante. En effet, parmi les

immigrants admis en 1999, 3 554 vivaient hors de la RMM en janvier 2001 et parmi ceux admis en 2000, 4 169 vivaient hors de la RMM en janvier 2002. Cette hausse résulte surtout d'un accroissement du nombre d'immigrants sélectionnés à titre de travailleurs qualifiés.

Les principales régions, à l'extérieur de la RMM, où se sont établis les immigrants sont la Capitale-Nationale (28,6 %), la Montérégie à l'exclusion de Longueuil (15,3 %), l'Estrie (14,6 %) et l'Outaouais (13,1 %).

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'emplois 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.

Le ministère a élaboré un plan de redressement basé sur la concertation avec les acteurs socio-économiques, locaux et régionaux ainsi que sur l'emploi de moyens plus vigoureux qui devraient donner de meilleurs résultats pour le prochain exercice financier. Les grandes lignes du *Plan d'action pour une contribution accrue de l'immigration à l'occupation dynamique du territoire québécois* ont été annoncées au Rendez-vous national des régions en novembre 2002. Ce plan prévoit notamment :

- La création d'un fonds d'initiatives régionales en immigration, doté d'une enveloppe de 3,5 M\$, afin de soutenir les régions dans la détermination et la mise en œuvre d'actions vigoureuses et concertées, adaptées à leurs besoins;
- La conclusion d'ententes spécifiques visant l'attraction et l'établissement durable des immigrants en région;
- La sensibilisation des employeurs et de la population d'accueil en région à l'apport de l'immigration;
- Un repérage et une sélection mieux ciblés à l'étranger des candidats au profil intéressant pour les régions;
- La promotion ciblée et soutenue des régions auprès des immigrants établis dans la RMM;
- L'instauration de diverses formules d'accompagnement personnalisé pour les immigrants qui choisissent de s'établir en région, afin de faciliter et d'accélérer leur intégration.

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

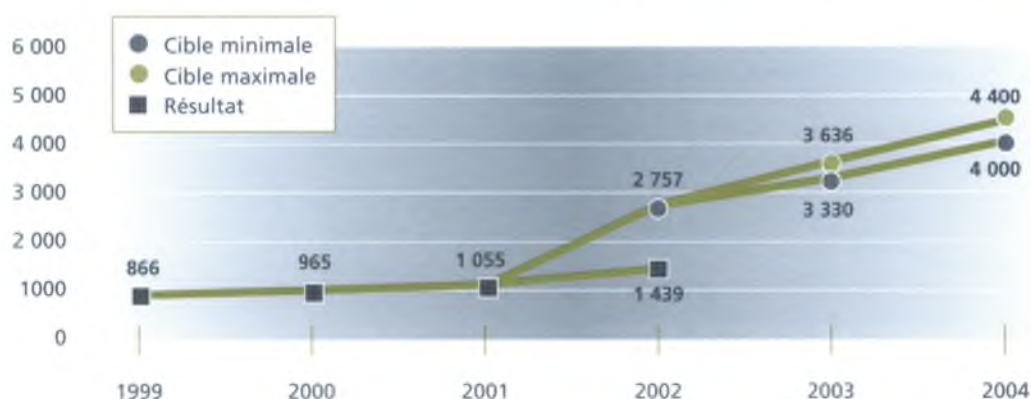
NOMBRE D'IMMIGRANTS ADMIS EN 2001 ET ÉTABLIS DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE EN JANVIER 2003

Cible Entre 2 757 et 3 000 immigrants admis en 2001
Résultat 1 439 (52,2 % de la cible minimale atteinte)

Cet indicateur présente les résultats relatifs au nombre de nouveaux arrivants présents au Québec qui se sont établis dans la région administrative de la Capitale-Nationale.

Graphique 7

NOMBRE D'IMMIGRANTS ADMIS DEPUIS 1998 ET ÉTABLIS DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE L'ANNÉE SUIVANT LEUR ADMISSION, CIBLES DE 2002 À 2004



Note : Le graphique présente les résultats en fonction de l'année de référence plutôt que l'année d'admission, comme c'était le cas dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002*.

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

Les résultats disponibles indiquent que 1 439 immigrants admis en 2001 étaient établis dans la région de la Capitale-Nationale en janvier 2003. Le volume a augmenté de 36,4 % entre les années d'admission 2000 et 2001, passant de 1 055 à 1 439. Actuellement, cette région attire 28,6 % des immigrants qui s'installent à l'extérieur de la RMM.

Cette hausse résulte d'un accroissement du nombre d'immigrants sélectionnés à titre de travailleurs qualifiés et des nouveaux arrivants de la catégorie des réfugiés sélectionnés à l'étranger. Parmi les travailleurs qualifiés admis en 2000, 453 étaient établis dans la région de la Capitale-Nationale en 2002. Parmi ceux admis en 2001, 565 étaient établis dans cette région en 2003.

L'augmentation du nombre d'immigrants établis dans la région de la Capitale-Nationale est en partie attribuable à la réalisation du plan d'action découlant de l'entente avec la Ville de Québec, laquelle a été reconduite en 2003 pour une troisième année consécutive. Cette entente vise

la promotion de la ville comme lieu d'établissement, une intégration plus efficace des immigrants et une meilleure préparation de la société d'accueil. Elle s'est concrétisée tout au long de l'année 2002-2003 par une série de mesures dont voici quelques exemples :

- En plus de la production de matériel d'information, l'organisation à Montréal d'une vingtaine de rencontres destinées aux nouveaux arrivants;
- La réalisation de 25 stages de travail dans la fonction publique municipale pour les nouveaux immigrants ainsi que la mise en place d'un programme de spectacles d'artistes issus de communautés culturelles;
- La poursuite des travaux du Conseil interculturel de Québec, la tenue d'ateliers sur la contribution de l'immigration au développement de la société, la sensibilisation des jeunes aux relations interculturelles, à l'école ou dans les terrains de jeux.

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. Pour faciliter cette intégration et accroître ainsi la probabilité que les immigrants s'établissent à demeure au Québec, le ministère a mis en route une réforme fondée sur une approche à la fois territoriale et partenariale. Depuis juillet 2000, les services aux immigrants sont offerts dans les carrefours d'intégration de façon à rapprocher les services des milieux de vie, tout en offrant un guichet unique : accueil et référence, francisation, évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, aide à l'intégration en emploi et soutien à l'intégration des gens d'affaires.

En outre, les carrefours d'intégration ont mis sur pied des comités de partenaires afin que les acteurs publics, privés et communautaires locaux conjuguent leurs efforts d'intégration des nouveaux arrivants. Au total, 9 carrefours d'intégration et 11 comités de partenaires sont déjà en place à Montréal, Québec, Laval, Longueuil, Sherbrooke et Gatineau. Des ententes en matière d'immigration ont été conclues avec les villes de Montréal, Québec et Sherbrooke. Ces ententes visent à mettre en œuvre des activités d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et à favoriser le rapprochement interculturel. Dans les cas de Québec et de Sherbrooke, ces ententes

visent aussi à mettre en œuvre des projets d'attraction des personnes immigrantes.

Le ministère s'est doté d'un plan de communication intégré visant à soutenir les carrefours et leurs partenaires dans leurs efforts pour faciliter l'accueil et l'intégration des immigrants.

Le ministère soutient des organismes communautaires qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux nouveaux arrivants dans le cadre du *Programme d'accueil et d'établissement des immigrants* et du *Programme de soutien à l'insertion en emploi*.

Le ministère a conclu des ententes avec des universités, des cégeps, des organismes communautaires et des commissions scolaires (en région) afin que les services de francisation soient offerts dans des établissements qui correspondent davantage au niveau de formation des immigrants, en plus d'être des milieux de vie francophones. Les nouveaux arrivants ont aussi accès aux services offerts à tous les étudiants, ce qui facilite d'autant leur intégration.

Les résultats de ces efforts se mesurent notamment par le taux de présence des immigrants au Québec, c'est-à-dire par la proportion d'immigrants qui choisissent de demeurer au Québec.

Objectif 3.1

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

Indicateur

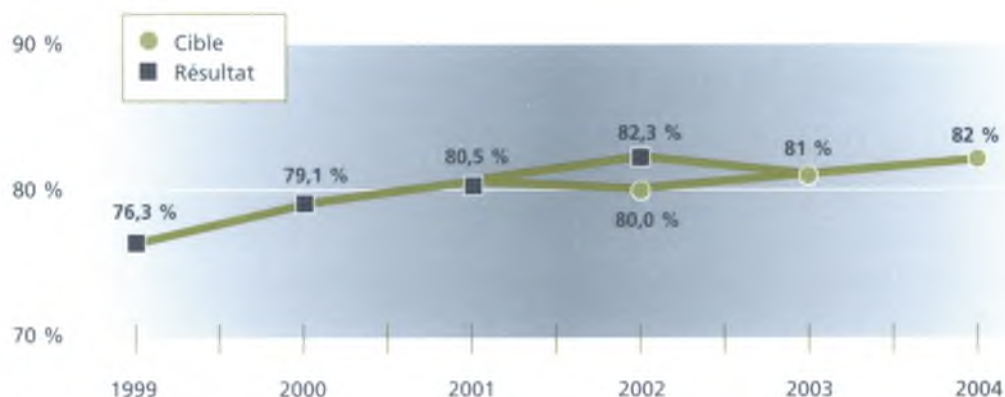
TAUX DE PRÉSENCE DES IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC

Cible	80 %
Résultat	82,3 %

Cet indicateur porte sur le taux de présence des immigrants admis récemment au Québec. Le résultat présenté pour l'exercice financier 2002-2003 a trait à la proportion d'immigrants qui, admis en 2001, sont toujours présents au Québec en janvier 2003.

Graphique 8

TAUX DE PRÉSENCE DES IMMIGRANTS AU QUÉBEC, RÉSULTATS DEPUIS 1999, CIBLES DE 2002 À 2004

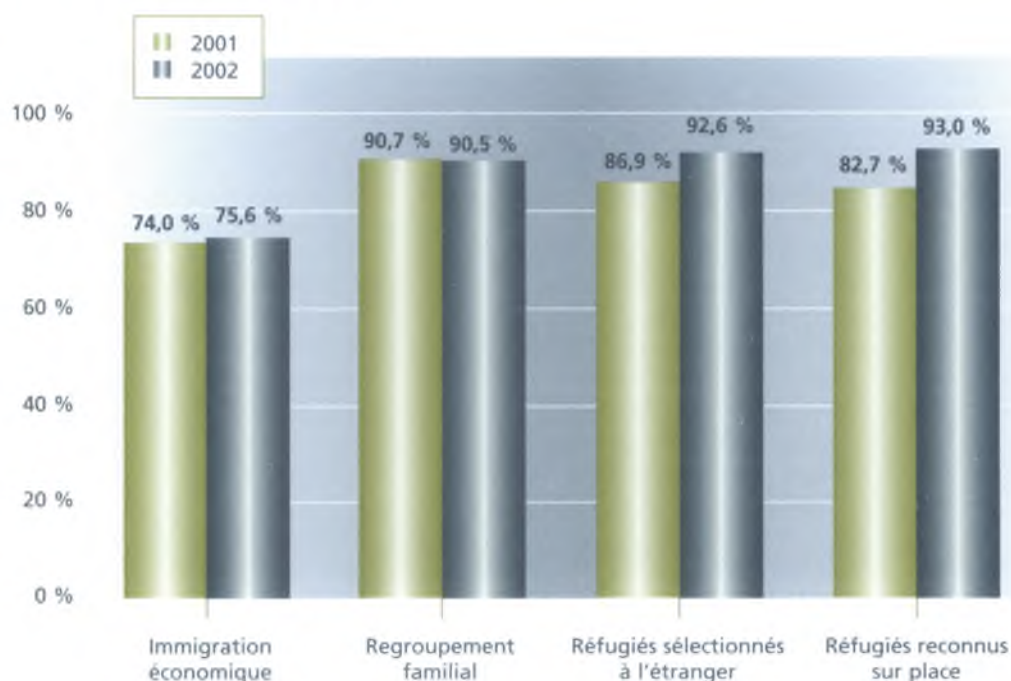


Note : Les résultats de 1999 sont différents de ceux du *Rapport annuel de gestion 2001-2002* en raison de la modification de la population de référence, qui porte maintenant exclusivement sur les immigrants admis se destinant au Québec.

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 2001 ET 2002 SELON LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION



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

La cible, fixée à 80 %, a été dépassée puisque le taux de présence des immigrants admis en 2001 se situe à 82,3 %. Les résultats très élevés pour chacune des catégories d'immigrants, particulièrement pour les réfugiés (92,9 %) et les personnes admises dans la catégorie du regroupement

familial (90,5 %), contribuent à ce dépassement. Dans la catégorie de l'immigration économique (75,6 %), la cible aurait pu être atteinte n'eût été du faible taux de présence des gens d'affaires, dont l'évolution est tout de même favorable, si on regarde les admissions de 2000 et de 2001

(de 24,8 % à 27,9 %). Le résultat de 2002 laisse donc entrevoir la réalisation probable de la cible finale inscrite au *Plan stratégique 2001-2004*, soit un taux de présence des immigrants au Québec de 82 %. Ce taux ne cesse d'ailleurs de croître depuis 1999 : 76,3 % en 1999, 79,1 % en 2000 et 80,5 % en 2001.

Le taux de présence des immigrants connaissant le français (90,5 %) dépasse de loin celui des personnes ne le connaissant pas (74,9 %). Par ailleurs, le taux de présence des immigrants admis au cours des 5 dernières années est légèrement supérieur (79,2 %) à celui des immigrants admis au cours des 10 dernières années (77,4 %).

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	Sans objet
Résultat	Sans objet

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, au moyen de 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. Cette enquête, prévue pour l'année 2004, permettra de connaître la fréquentation des services de francisation, quel que soit le fournisseur, privé ou public.

Au cours de l'année 2002-2003, 17 966 étudiants ont bénéficié de cours de français, dont 9 217 à temps plein et 9 984 à temps partiel¹². Durant la même période, diverses actions ont été menées afin d'atteindre davantage de nouveaux immigrants par les services de francisation.

Le ministère a procédé, en avril 2002, à l'implantation d'une révision de ses services de francisation à temps partiel. Le bilan, au terme de la première année d'implantation, a été réalisé et les correctifs nécessaires ont été apportés. Le ministère a maintenu ses interventions en milieu de travail, toujours pour les services de francisation à temps partiel.

Afin de mieux rendre compte de ses actions en francisation, le ministère envisage de réviser cet objectif en 2003-2004. Cette révision permettra de redéfinir la population visée par l'enquête qui aura lieu au cours de l'année 2004.

¹² Le total ne correspond pas à la somme des étudiants du temps plein et du temps partiel, puisque certains étudiants ont participé aux deux types de formation au cours de l'année.

Objectif 3.3

Déployer, en tenant compte du profil de clientèle propre à chaque région, 55 % des services de francisation à temps plein dans les milieux collégial et universitaire, de 10 % à 15 % de la clientèle dans les organismes communautaires accrédités et mandatés et, enfin, entre 30 % et 35 % de ces services dans les carrefours d'intégration.

Indicateur

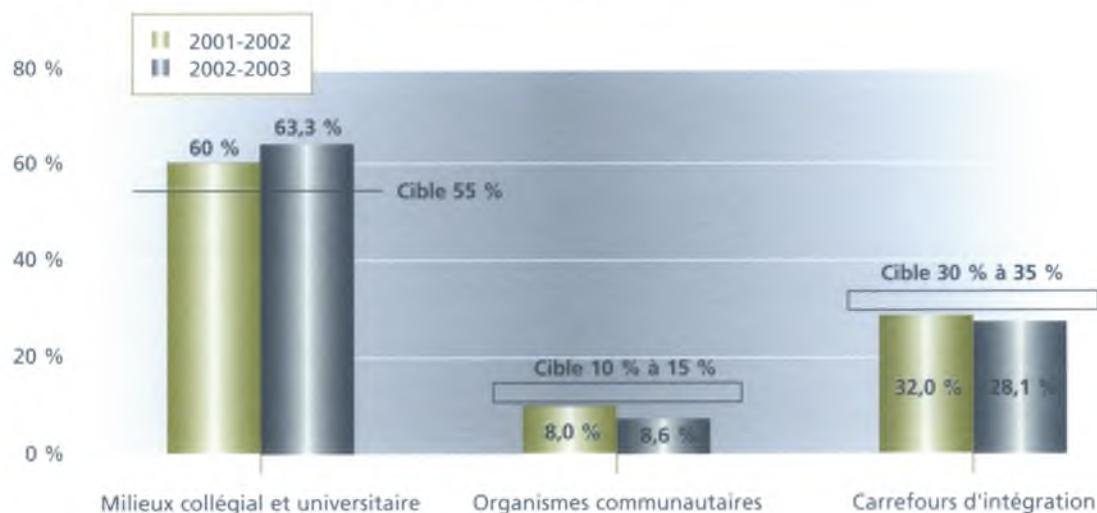
PROPORTION DES SERVICES DE FRANCISATION À TEMPS PLEIN OFFERTS DANS CHACUN DES MILIEUX PRÉVUS

	Cibles	Résultats
Direction générale de la région métropolitaine		
■ Milieux collégial et universitaire	55 %	63,3 %
■ Organismes communautaires	10 % à 15 %	8,6 %
■ Carrefours d'intégration	30 % à 35 %	28,1 %
Autres régions		
■ Milieux collégial et universitaire	33 %	39,4 %
■ Organismes communautaires	9 %	2,8 %
■ Carrefours d'intégration	30 % à 35 %	40,4 %
■ Commissions scolaires	23 % à 28 %	17,4 %

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 cégeps, des universités, des organismes communautaires et, à l'extérieur de l'île de Montréal, certaines commissions scolaires. Cet indicateur concerne les nouveaux étudiants.

Graphique 10

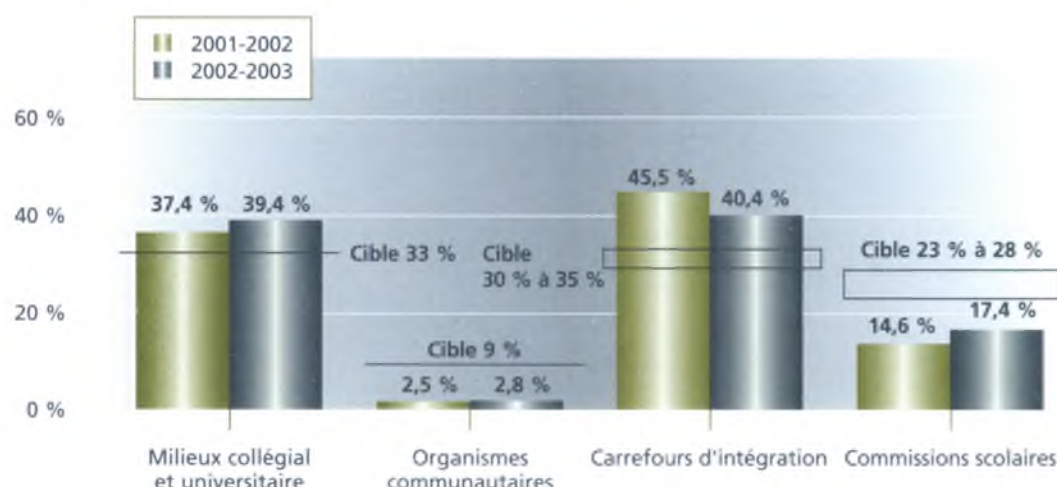
RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE DANS LES MILIEUX DE FORMATION, DIRECTION GÉNÉRALE DE LA RÉGION MÉTROPOLITAINE



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



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 la Direction générale de la région métropolitaine. Des cibles ont été ajoutées pour les directions régionales hors de Montréal, en tenant compte du contexte différent de ces régions.

À la Direction générale de la région métropolitaine, 6 594 étudiants, dont 4 467 nouveaux, ont eu accès aux services de francisation à temps plein du ministère. La proportion des étudiants servis en milieux collégial et universitaire s'est accrue de 60,0 % à 63,3 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse entraîne une diminution de la proportion de la clientèle des carrefours d'intégration, qui est passée de 32,0 % en 2001-2002 à 28,1 % en 2002-2003. La proportion des étudiants des organismes communautaires est restée stable, de 8,0 % en 2001-2002 à 8,6 % en 2002-2003.

Dans les directions régionales à l'extérieur de Montréal, 2 623 étudiants, dont 1 681 nouveaux, ont pu bénéficier de services de francisation à temps plein en 2002-2003. La proportion de la clientèle servie par les organismes communautaires demeure identique à celle de 2001-2002, soit près de 3 %. La clientèle des commissions scolaires a légèrement augmenté, passant de 14,6 % à 17,4 %, alors que les clientèles des carrefours d'intégration ont diminué de 45,5 % à 40,4 %, se rapprochant de la cible fixée dans les deux cas. La clientèle des milieux collégial et universitaire a légèrement augmenté, avec des proportions de 37,4 % pour l'année 2001-2002 et de 39,4 % pour l'année 2002-2003.

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

Cet indicateur permet de rendre compte du degré de mise en application des actions annoncées par le ministère en avril 2002 afin de favoriser l'accès des immigrants aux professions régies par les ordres professionnels. Il remplace les 4 indicateurs initialement définis dans le *Plan stratégique 2001-2004*, soit :

- Le nombre d'organismes régissant des professions et métiers ayant mis en place de nouveaux mécanismes pour faciliter l'accès des immigrants à l'exercice de ces professions et métiers;
- Le nombre de consultations des fiches d'information dans le site Internet du ministère;
- Le nombre de candidats à l'immigration ayant été informés des conditions d'accès à leur profession au Québec.
- Le nombre de fiches d'information disponibles;

Le nouvel indicateur permet de rendre compte des actions menées par le ministère (et non des actions menées par les organismes) dans le contexte, notamment, de l'annonce faite publiquement en avril 2002 par le ministre délégué aux Relations avec les citoyens et à l'Immigration d'une série de mesures visant à faciliter l'intégration au marché du travail des nouveaux arrivants.

Ces actions, mises en œuvre en étroite collaboration avec certains ordres professionnels, visent à mieux informer les personnes immigrantes, à mieux reconnaître leur formation et leur expérience de travail et à leur assurer, dans les établissements d'enseignement collégiaux et universitaires, l'accès à la reconnaissance des acquis et à la formation d'appoint. La stratégie ministérielle et le degré de réalisation des actions annoncées figurent 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	État de situation au 31 mars 2003
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	Mise en place du Service d'information sur les professions réglementées le 9 septembre 2002 et inauguration officielle le 7 octobre 2002. Production d'un dépliant d'information sur le Service, 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	Diffusion dans le site Internet du ministère des 45 fiches d'information spécifiques aux professions régies par les ordres professionnels, validées par les ordres. Élaboration de 19 nouvelles fiches en 2002-2003; 26 fiches déjà en place au début de l'année. 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 par Internet.	Réalisé	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	État de situation au 31 mars 2003
POUR MIEUX INFORMER		
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	Recherche en cours; lancement prévu en 2003-2004.
Après l'évaluation auprès de la clientèle, produire une trousse de demande d' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> (auparavant <i>Avis d'équivalence d'études</i>).	Réalisé	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	Plan de travail de la Table de concertation adopté.
	En cours de réalisation	Questionnaire transmis aux ordres professionnels afin de recueillir de l'information sur leurs pratiques et sur les normes appliquées.
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.	En cours de réalisation	Financement par le ministère de trois projets pilotes pris en charge par les ordres professionnels concernés pour faciliter l'accès à la profession d'infirmière et d'infirmier, à la profession d'orthophoniste ou d'audiologiste et à la profession de chimiste.
	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 en place depuis 2001.
	En cours de réalisation	Projet pilote de formation pour faciliter l'accès à la profession de médecin par suite des travaux du Groupe de travail sur l'accès des diplômés en médecine de l'extérieur du Canada et des États-Unis.
	En cours de réalisation	Projet pilote pour faciliter l'accès à la profession d'agronome.
	En cours de réalisation	Projet pilote de formation sur les relations interculturelles à l'intention du personnel des ordres professionnels.
Poursuivre la délivrance de l' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> afin de répondre aux besoins des employeurs. L'évaluation leur fournit des renseignements sur les études effectuées hors du Québec ainsi qu'une comparaison avec le système d'éducation du Québec.	En continu	Le ministère poursuit la délivrance des <i>Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec</i> .
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 2003-2004.
Rendre disponibles, par 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	Deux guides, qui portent l'un sur la France et l'autre sur la Chine, sont terminés.

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	État de situation au 31 mars 2003
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	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.
	En cours de réalisation	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.

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, soit 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 % chez ceux arrivés au cours des années 1996 à 2000;
- Les groupes de minorités visibles les plus touchés par le chômage sont les Arabes et 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 dépasse nettement celui des nouveaux arrivants établis en Ontario (11,8 %), en Colombie-Britannique (12,7 %) 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 et, notamment dans le cas des minorités visibles, la discrimination et le racisme dont ils peuvent être victimes au moment de l'embauche par les 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 : 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 des conditions du marché du travail relativement moins favorables, comparativement à l'Ontario, par exemple, où l'on se rapproche du plein-emploi.

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 et de 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.

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

Cible Augmenter le nombre de participants

Résultats	2001-2002	2002-2003
<i>Semaine québécoise de la citoyenneté</i>	Plus de 7 800	Plus de 6 900
<i>Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire</i>	2 866	1 517
<i>Programme de soutien à la participation civique</i>	75 243	332 800*

* Donnée préliminaire, 125 rapports reçus sur 153 attendus.

Cet indicateur permet de mesurer le nombre de participants aux activités du ministère en matière de droits démocratiques. Les activités dont la portée a été mesurée sont celles qui se tiennent à l'occasion de la *Semaine québécoise de la citoyenneté*, du *Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire* et du *Programme de soutien à la participation civique*.¹³

Toutes ces activités sont réalisées en collaboration avec des partenaires externes, provenant surtout du milieu communautaire et du milieu de l'éducation. En 2002-2003, le ministère visait à augmenter le nombre de participants. L'évaluation des résultats doit cependant tenir compte du type de projets soutenus et de l'engagement des partenaires qui contribuent à leur réalisation.

L'organisation de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* 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 les régions visées par la régionalisation de l'immigration.

Les résultats relatifs à la *Semaine québécoise de la citoyenneté 2002* rendent compte de la parti-

cipation à des activités financées par le ministère et organisées par certains de ses partenaires dans les régions (quelque 6 400 participants) ainsi que du nombre de participants aux quatre activités principales, soit le lancement de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* (150 participants), la remise des *Prix québécois de la citoyenneté* (150 participants), l'*Hommage au civisme* (150 participants) et la *Cérémonie nationale de bienvenue aux nouveaux arrivants* (100 participants).

La légère diminution du nombre de participants s'explique, en grande partie, par la nature des activités nationales et régionales organisées à l'occasion de cette édition de la *Semaine québécoise de la citoyenneté*. Les activités principales du ministère relatives à la Semaine ne sont pas les mêmes que l'an dernier. Ainsi, en 2001, le ministère avait soutenu l'organisation du Colloque sur l'éducation à la citoyenneté, qui

13 Les résultats relatifs à la *Semaine québécoise de la citoyenneté* et au *Programme de soutien à la participation civique* sont approximatifs.

avait réuni 792 participants. Une stratégie de promotion différente des événements régionaux en 2002 pourrait aussi expliquer cette baisse.

Le *Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire* entre la métropole et les autres régions permet de favoriser l'intégration des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise et de créer des conditions propices pour la participation des jeunes à la vie démocratique et à l'exercice de leurs responsabilités de citoyens. Cette activité a touché 1 517 jeunes pour l'année 2002-2003, comparativement à 2 866 pour l'année 2001-2002. Les résultats à la baisse s'expliquent par une moins grande disponibilité budgétaire et par le plus grand nombre de projets comprenant des échanges avec des

régions éloignées en 2002-2003, notamment le Nord-du-Québec, ce qui augmente le coût des projets et en diminue le nombre par le fait même.

Enfin, 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 332 800 participants. L'augmentation en 2002-2003 s'explique par le fait que certaines activités grand public ont pu être mesurées. De plus, une émission de télévision sur le sujet a joint 180 000 auditeurs.

Indicateur

TAUX DE NOTORIÉTÉ DES ACTIVITÉS¹⁴

	Cibles	Résultats	
	2002-2003	2001-2002	2002-2003
<i>Hommage au civisme</i>	55 %	55,0 %	76,0 %
<i>Semaine québécoise de la citoyenneté</i>	non définie	n. d.	17,0 %
Campagne d'information sur la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics	45 %	42,0 %	s. o.

Le taux de notoriété des activités grand public du ministère sur la promotion des droits démocratiques permet d'évaluer la portée de ces activités. Les activités dont la notoriété a été mesurée en 2002-2003 sont : la cérémonie de l'*Hommage au civisme* et la *Semaine québécoise de la citoyenneté*. La campagne d'information sur la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics n'ayant pas eu lieu comme prévu, la notoriété n'a donc pas été mesurée.

La notoriété de la cérémonie de l'*Hommage au civisme* a été évaluée en décembre 2002. La cible a été dépassée, avec un taux de 76,0 %, soit une augmentation de 21 points de pourcentage par rapport au taux observé en 2001.

La notoriété de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* a été mesurée en même temps que celle de la cérémonie de l'*Hommage au civisme*, même si elle ne constitue pas une cible de la planification stratégique. Les résultats montrent que le concept de la semaine n'est pas encore

assimilé, car la cérémonie de l'*Hommage au civisme*, qui en est l'une des activités, connaît une notoriété supérieure à celle de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* (76,0 % contre 17,0 %).

La stratégie de communication soutenant la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics a été réorientée, de concert avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, afin de sensibiliser directement les employés des organismes visés par la loi. Puisqu'il n'y a pas eu de campagne dans les médias de masse en 2002-2003, la notoriété de cette activité n'a donc pas été mesurée. Le ministère a cependant conçu des outils de communication dont une affiche et un dépliant, en collaboration avec la Commission des droits de la personne, afin de soutenir les organismes visés par la loi et de sensibiliser leurs employés. Grâce à la participation des ministères de l'Éducation, de la Santé et des Services sociaux, des Affaires municipales et de la Métropole, de la

14 Le sondage permettant de mesurer la notoriété de l'*Hommage au civisme* et de la *Semaine québécoise de la citoyenneté* a été réalisé auprès de 1 005 personnes du 4 au 9 décembre 2002. La marge d'erreur est de $\pm 3,4$ %, 19 fois sur 20.

Sûreté du Québec et des sociétés d'État, environ 12 000 affiches et 600 000 dépliants ont été acheminés à près de 625 organismes visés par la loi. Des dépliants ont aussi été distribués lors de certains événements.

De plus, le ministère a réalisé un bandeau et un bouton électronique qui ont été offerts aux ministères collaborateurs (Santé et Services sociaux, Affaires municipales et Métropole, Sûreté du Québec et sociétés d'État). Des placements publicitaires écrits et électroniques ont été réalisés dans des magazines et des sites Internet.

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 le 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.

Indicateurs

NOMBRE DE RESPONSABLES FORMÉS NOMBRE DE RENCONTRES DU RÉSEAU DE RÉPONDANTS

Ces indicateurs ne sont plus suivis en 2002-2003, car les actions visées ont été réalisées, soit en 2001-2002 ou antérieurement. Cependant, en vertu de son mandat de coordination du Plan d'action gouvernemental, le ministère a mené plusieurs actions en 2002-2003. Ces actions avaient pour objet de soutenir les ministères et les organismes dans l'application de la Loi sur l'accès en assurant l'animation et la coordination des deux réseaux de responsables de l'accès et de la protection des renseignements personnels.

Le premier réseau regroupe les responsables de chaque ministère et des huit plus importants organismes à détenir des renseignements personnels (dont la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec). Le deuxième regroupe les responsables de quelque 70 autres organismes.

Sur cette base, 10 rencontres ont été organisées dans le contexte du *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels*.

Ces rencontres avaient pour sujet le rôle du responsable, le cadre juridique des technologies de l'information, les renseignements nominatifs, l'évolution de la jurisprudence, notamment à propos de certaines décisions de la Cour suprême.

En outre, le ministère a participé au Groupe de travail interministériel concernant la prestation électronique de services, mis en ligne un site Internet consacré à la protection des renseignements personnels (www.aiprp.gouv.qc.ca), diffusé des bulletins de liaison, conçu des outils d'aide à la décision, dont un sur l'analyse de risques, et assuré une veille stratégique en matière d'accès et de protection des renseignements personnels.

Ces actions s'inscrivent dans l'esprit des recommandations formulées par la Commission d'accès à l'information dans son rapport quinquennal *Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, déposé à l'Assemblée nationale le 6 décembre 2002.

Objectif 6.2

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

Indicateur

DEGRÉ DE CONNAISSANCE QU'A LE PERSONNEL DU MINISTÈRE CONCERNANT LE CADRE GÉNÉRAL EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (MESURÉ AU MOYEN D'UNE ÉVALUATION ANNUELLE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS ET DU PERSONNEL DE LA DIRECTION)

Résultat 71 % des répondants au sondage possèdent 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. Un sondage, réalisé en juin 2002 auprès des employés du ministère¹⁵, a permis de constater que près de la moitié des répondants au sondage est régulièrement appelée à utiliser des renseignements personnels et donc à veiller à leur protection. Une majorité des répondants (71 %) possède une bonne connaissance de la Loi sur l'accès et de ses obliga-

tions et 72 % d'entre eux considèrent que les pratiques actuelles du ministère permettent d'assurer la protection des renseignements personnels.

Malgré tout, la plupart des répondants (68 %) souhaitent être davantage informés des règles relatives à la protection des renseignements personnels. Conséquemment, le ministère verra, en 2003-2004, à faire un rappel des règles et des procédures s'appliquant aux situations de travail auxquelles le personnel du ministère est le plus souvent confronté.

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).

15 Enquête réalisée du 3 au 27 juin 2002, à l'aide d'un questionnaire disponible dans l'intranet ministériel (taux de réponse de 24 %). Le pourcentage exprimant le degré de connaissance est un indice construit à partir des variables de l'enquête.

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 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	
	2001-2002	2002-2003
■ identification visuelle	n. d.	n. d.
■ diffusion de l'information gouvernementale dans Internet	s. o.	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	
	2001-2002	2002-2003
■ placement média	82,3 % (65/79)	92,3 % (48/52)
■ commandites d'activités	81,0 % (34/42)	96,6 % (28/29)
■ participation à des salons et des expositions	95,1 % (39/41)	100,0 % (40/40)

Cet indicateur permet de mesurer le nombre et la proportion de ministères et d'organismes qui, entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, 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. Il faut mentionner que le respect des normes de diffusion de l'information gouvernementale dans Internet a été ajouté à l'indicateur dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*.

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 en 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.

Le *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec (PIV)* a pour objectif d'uniformiser l'identification gouvernementale en établissant des normes relativement 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. Les ministères et les organismes avaient jusqu'au 23 juin 2002 pour se conformer à ces nouvelles règles, entrées en vigueur en juin 2001. Certains ministères ou organismes ont demandé un délai supplémentaire pour s'adapter aux modifications prévues dans Internet.

Le *Cadre de diffusion de l'information gouvernementale sur Internet*, entré en vigueur au printemps de 1997, fixe les balises pour toute information gouvernementale de nature publique sur les inforoutes en harmonie avec les différents lois, règlements et directives en vigueur. Plus particulièrement, il établit l'encadrement 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 pour les banques de données communes. Afin de vérifier l'application des normes dans ce domaine, une grille d'analyse de la conformité constituée d'une quarantaine d'éléments a été élaborée par le ministère et rendue disponible dans le site WebMaestro. Les résultats de cette évaluation seront diffusés dans le prochain rapport annuel de gestion.

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 coordon-

nateur gouvernemental, le ministère offre un 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.

Pour les placements médias, 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 48 ministères et organismes assujettis au *Cadre de gestion de la publicité, de la commandite, des salons et expositions*. Sur le plan de l'expertise en matière de gestion des outils de communication, le ministère a coordonné, au cours de l'année 2002-2003, la visibilité gouvernementale lors de la tenue de 20 salons ou expositions et de 37 commandites.

Objectif 7.2

D'ici à mars 2003, renouveler et déployer l'offre de service à l'intention des ministères et organismes en termes d'expertise et de coordination en matière de communications, notamment en ce qui a trait à l'utilisation des nouveaux moyens de communication, afin de mieux répondre aux besoins.

Indicateur

DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE RENOUVELÉE

Par cet indicateur, le ministère devait, en mars 2003, avoir terminé l'implantation de la nouvelle offre de service destinée aux ministères et aux organismes en matière de communication et, plus précisément, en matière de publicité, de placements médias, de commandites, de salons et d'expositions et de publicité dans Internet. Cet objectif est atteint.

Le rôle d'encadrement et de soutien du ministère s'appuie sur les orientations gouvernementales en matière d'amélioration de la qualité des services et tient compte des possibilités des nouvelles technologies. L'offre de service renouvelée fait valoir les avantages d'un partenariat avec le ministère et considère les besoins exprimés par les ministères et les organismes.

Au cours de l'année 2002-2003, le ministère a révisé son rôle auprès des ministères et des organismes ainsi que les produits et les services offerts en communication gouvernementale. Le tableau 2 fait état des actions réalisées pour accroître leur adhésion aux différentes normes et leur recours au ministère, à titre de coordonnateur gouvernemental, en matière d'information et de communication.

Tableau 2

DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE RENOUVELÉE	
Actions réalisées en 2002-2003	
■ La mise en ligne, dans l'intranet gouvernemental, de l'ensemble des services offerts par la Direction générale de l'information gouvernementale du ministère. ■ L'accès à tous les services de la Direction générale de l'information gouvernementale du ministère par le truchement d'un numéro de téléphone unique. ■ La diffusion de séances de formation portant sur les divers moyens et les nouvelles tendances en communication. ■ L'élaboration d'un document type d'appel d'offres pour la sélection d'une firme spécialisée en publicité. ■ L'élaboration d'un devis type en publicité dans le cadre de la réalisation d'un projet de communication. ■ L'élaboration et la transmission d'un manuel portant sur les procédures gouvernementales en placements médias aux ministères, aux organismes et aux agences de publicité.	■ L'élaboration et la mise en ligne d'un formulaire électronique pour les achats médias des ministères et des organismes. ■ Des rencontres d'information et de sensibilisation sur les normes gouvernementales en matière de communication avec les ministères et les organismes et les agences de publicité. ■ Des rencontres avec différents promoteurs d'événements au Québec. ■ La poursuite des sessions de formation en commandite auprès des communicateurs gouvernementaux. ■ Des rencontres régulières avec les ministères et les organismes participant à divers projets ou événements coordonnés par le ministère afin d'établir un partenariat entre le secteur public et le secteur privé et d'optimiser l'investissement de chacun des partenaires gouvernementaux. ■ La mise en ligne d'un catalogue électronique offrant des produits de promotion du drapeau et des emblèmes.

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction générale de l'information gouvernementale.

Objectif 7.3

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

Ce nouvel objectif a été défini dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. Quatre indicateurs en découlent : délais d'attente des appels ayant obtenu une réponse, taux de rejet des appels reçus, nombre de portails régionaux et nombre de guichets électroniques mis en place. Les deux indicateurs suivants contribuent à mesurer l'accès téléphonique à l'information gouvernementale à Communication-Québec.

Indicateur

DÉLAIS D'ATTENTE DES APPELS AYANT OBTENU UNE RÉPONSE

Cible 80 % des appels ayant obtenu une réponse à l'intérieur d'un délai de 90 secondes (région métropolitaine de Montréal)

	Résultats
Nombre d'appels ayant obtenu une réponse	217 406
Nombre d'appels abandonnés	24 470
Taux d'abandon	9,8 %
Indice de la qualité des services	80,0 %

Indicateur

TAUX DE REJET DES APPELS REÇUS

Cible ≤ 5 % (région métropolitaine de Montréal)

	Résultats
Nombre total d'appels reçus (acheminés par les citoyens)	305 774
Nombre d'appels rejetés faute de ligne libre (appels bloqués)	56 164
Proportion des appels rejetés	18,4 %

L'indicateur relatif aux délais d'attente des appels ayant obtenu une réponse – l'indice de qualité des services – est déterminé par la proportion d'appels abandonnés ou ayant obtenu une réponse d'un préposé aux renseignements des bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil dans un délai maximal de 90 secondes. Le taux de rejet des appels reçus correspond, pour sa part, à la proportion des appels qui obtiennent un signal d'occupation ou une sonnerie sans fin.

Selon l'indice de la qualité des services établi pour l'année financière 2002-2003, la cible établissant à 80 % le nombre d'appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 90 secondes a été atteinte. Par ailleurs, la proportion d'appels rejetés a dépassé le seuil de 5 %, principalement en raison d'un accroissement des demandes de renseignements des citoyens par suite d'importantes campagnes de publicité gouvernementale. Des difficultés à recruter et à former rapidement du personnel dans la région métropolitaine de Montréal afin de remplacer des absences temporaires expliquent aussi ce résultat.

Dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, le ministère annonçait la refonte des

systèmes informatiques et téléphoniques qui soutiennent les activités de renseignements de Communication-Québec afin de mieux répartir l'achalandage des appels. Depuis mars 2003, les tests et la mise en place d'équipements liés à l'implantation du système téléphonique permettant la mise en réseau interrégionale des appels ont commencé. Tous les bureaux seront interreliés au cours de l'année. Les autres bureaux suivront au fur et à mesure de la réalisation de l'implantation.

L'accès électronique à l'information gouvernementale est mesuré par les deux indicateurs suivants :

35

Indicateur

NOMBRE DE PORTAILS RÉGIONAUX MIS EN PLACE

Cible 17

Résultat 17¹⁶

Indicateur

NOMBRE DE GUICHETS ÉLECTRONIQUES MIS EN PLACE

Cible 32*

Résultat 31¹⁷

* Par suite de la restructuration des services offerts dans la région métropolitaine de Montréal, la cible de 32 guichets électroniques a été modifiée à 31.

Le premier indicateur permet de mesurer le nombre de portails régionaux du gouvernement du Québec mis en place au 31 mars 2003. Le deuxième indicateur établit le nombre de guichets électroniques – de points d'accès Internet – mis en place par le ministère dans les 25 bureaux en région de Communication-Québec au 31 mars 2003.

16 Le portail du Saguenay-Lac-Saint-Jean a été mis en ligne en 2001-2002.

17 Un guichet électronique était déjà en place en 2001-2002.

L'objectif des portails régionaux est de faciliter l'accès du citoyen en région aux programmes et aux services gouvernementaux. Ces portails sont coordonnés avec le Portail du gouvernement du Québec, qui diffuse une information d'intérêt général pour l'ensemble des Québécois [www.gouv.qc.ca]. Au cours de l'année 2002-2003, ce portail a reçu la visite de 3 692 307 internautes.

Le déploiement des portails régionaux s'est fait en respectant les actions et les délais prévus. Au 31 décembre 2002, les 17 portails régionaux étaient en ligne. Mentionnons que celui du Saguenay-Lac-Saint-Jean avait été déployé en novembre 2001 et qu'il a reçu 45 472 visites au cours de l'année 2002-2003. Les autres portails ont reçu à ce jour plusieurs milliers de visites. Au 31 mars 2003, les portails avaient reçu 410 081 visites.

Lors de la remise des prix Zénith en 2002, attribués pour l'excellence en communication gouvernementale, il faut souligner que le ministère a remporté le grand prix pour la gestion d'un site Internet destiné à la clientèle externe.

Dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, le ministère s'engageait, d'une part, à former puis à coordonner les édimestres régionaux et, d'autre part, à garantir la tenue de statistiques mesurant la fréquentation de même que la satisfaction de la clientèle. Ces actions ont été réalisées, sauf en ce qui concerne la mesure de la satisfaction de la clientèle.

Les points d'accès Internet sont un nouveau produit offert par le ministère. Ils 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. Ils couvrent l'ensemble des régions administratives, à l'exception du Nord-du-Québec. La première phase est donc terminée. La seconde phase, soit la mise en fonction des postes informatiques, est démarrée. Celle-ci sera suivie d'une phase d'évaluation.

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

D'ici à mars 2004, offrir la possibilité aux citoyens d'effectuer directement diverses transactions avec le gouvernement, dont leur changement d'adresse, par le biais de Communication-Québec, et ce, selon le mode d'accès de leur choix (personne à personne, téléphone, télécopieur, courrier traditionnel, courrier électronique).

Cet objectif remplace, tel qu'il était annoncé dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, les objectifs suivants :

- D'ici à février 2002, permettre aux citoyens de faire en une seule démarche leur changement d'adresse aux ministères et organismes gouvernementaux (objectif 8.1);

- D'ici à mars 2002, préciser les transactions du citoyen avec l'État, lors de différents événements de la vie (naissance, retraite, création d'une entreprise, etc.), qui pourraient être simplifiées d'ici à la fin de 2004 et amorcer des chantiers, en partenariat avec les ministères et les organismes concernés (objectif 8.3).

Indicateur

MISE EN PLACE DU SERVICE QUÉBÉCOIS DE CHANGEMENT D'ADRESSE

Cible Octobre 2002

Résultat Report à décembre 2003

Présenté dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, cet indicateur est une actualisation des indicateurs du *Plan stratégique 2001-2004* relatifs à la réalisation d'un guide électronique sur le changement d'adresse, à la confection d'un formulaire électronique unique et à la proposition d'une gestion d'ensemble conduisant à une démarche unique pour le citoyen. Il 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. Plusieurs étapes visant la mise en place du SQCA ont été franchies :

- Obtention de la moitié du financement;

- Obtention d'un avis favorable de la Commission d'accès à l'information;

- Obtention de la participation de six ministères et organismes offrant des services directs à la population : le Directeur général des élections, la Régie des rentes du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère du Revenu du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec;

- Réalisation de l'architecture détaillée du projet.

En raison d'une nouvelle évaluation des risques associés à son déploiement, l'implantation du SQCA a été reportée à décembre 2003 pour les changements d'adresse au comptoir et par Internet. Pour ce qui est des changements d'adresse par voie téléphonique, ceux-ci sont reportés à une deuxième phase d'implantation. Enfin, pour des raisons de sécurité et de respect de la confidentialité, les changements d'adresse par télécopieur, courrier traditionnel et courrier électronique ne se feront pas comme il était prévu dans l'objectif initial.

37

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 70 %

L'objectif et l'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 3 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 2002-2003 a été atteinte.

Tableau 3

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)	
■ Suspendre la possibilité d'effectuer une demande de certificat à partir du site Internet du Directeur de l'état civil.	■ Permettre au Directeur de l'état civil d'exiger d'une personne les documents ou les renseignements nécessaires pour vérifier son identité ou attester son intérêt.
■ Restreindre 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)	
■ Sensibiliser le personnel aux besoins des citoyens et au respect de la confidentialité des renseignements.	■ Établir des processus et des règles de procédure énoncées dans un langage clair et précis.
Mesures prévues en 2003-2004 (100 % de la cible triennale)	
■ Améliorer les 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, plusieurs mesures visant à renforcer les mesures de sécurité ont été mises en place, notamment la révision des profils

d'accès au registre de l'état civil et la signature d'un engagement à la confidentialité de la part des personnes y ayant accès.

Orientation 9

38

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 doit également coordonner le *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens* et assurer une veille sur les 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 PRÉVUES

Cible 100 %

Résultats Voir détails au tableau 4.

L'objectif rattaché initialement à cette orientation, soit la mise sur pied du Centre d'expertise sur la prestation de services (CEPS), a été réalisé en juin 2001. Dès lors, un nouvel objectif a été défini au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*. Sa portée a été élargie à l'ensemble de la prestation de services.

Parallèlement, un nouvel indicateur a été présenté. Celui-ci 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 4 présente les principales réalisations du ministère au cours de l'année 2002-2003.

Tableau 4

DEGRÉ DE RÉALISATION DES ACTIONS PRÉVUES EN VUE DE SOUTENIR LES MINISTÈRES ET LES ORGANISMES EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES		
Actions prévues en 2002-2003	Degré de réalisation	État de situation au 31 mars 2003
Participer à deux recherches permettant de déterminer les besoins et les attentes des citoyens et de mesurer leur satisfaction à l'égard des services rendus par les ministères et les organismes, soit : <i>Les services électroniques aux citoyens et aux entreprises</i> (CEFRIQ) et <i>Les citoyens d'abord 3</i> (Institut des services axés sur les citoyens), et en diffuser les résultats.	Réalisé	L'enquête du CEFRIQ sur la prestation électronique des services visait à mesurer les besoins et les attentes des citoyens en matière de prestation électronique des services. Le CEPS est partenaire, avec d'autres ministères et organismes, du Comité d'encadrement de ce projet dont la fin des travaux est prévue pour 2004. Les résultats de l'enquête <i>Les citoyens d'abord 3</i> ont été présentés à la Table sur la qualité des services le 26 novembre 2002. Le rapport final d'enquête est disponible dans le site Internet de l'Institut des services axés sur les citoyens : [www.iccs-isac.org/fra/pubs.htm].
Traduire et adapter, en collaboration avec la Régie des rentes du Québec, un guide diffusé par l'Institut des services axés sur les citoyens et qui porte sur les sondages auprès des clientèles.	Réalisé	Le guide <i>Comment mener des sondages auprès de nos clients</i> a été réalisé en collaboration avec le Centre d'expertise des grands organismes. Il a été déposé à la Table sur la qualité des services le 26 novembre 2002; une version électronique est disponible dans le site Internet de l'Institut des services axés sur les citoyens : [www.iccs-isac.org/fra/pubs.htm].
Évaluer et adapter, s'il y a lieu, l'Outil de mesures communes (OMC) élaboré par l'Institut de services axés sur les citoyens.	Réalisé	Préparation d'un avis sur l'OMC, en avril 2002, par la Direction de la méthodologie, de la démographie et des enquêtes spéciales de l'Institut de la statistique du Québec. La version française de l'OMC laissant à désirer et sa conception technique tardant à se réaliser, il ne semblait pas opportun d'en faire une adaptation. Le Groupe de travail sur la modernisation et l'amélioration des services a décidé, en septembre 2002, de poursuivre l'élaboration des bases méthodologiques d'un <i>Outil québécois de mesure</i> et d'entreprendre les travaux afférents de validation d'un outil de portée sectorielle permettant de mieux connaître les attentes et la satisfaction des citoyens à l'égard des services publics.
Concevoir et tester un outil gouvernemental de mesure de satisfaction et de détermination des besoins et des attentes des citoyens.	En cours de réalisation	Formation du Groupe de travail sur l'étude nationale en juin 2002 et travaux visant à élaborer un outil québécois de mesure : ■ Outil national (étude nationale à réaliser tous les deux ou trois ans) : questionnaire élaboré, travaux de validation en cours. ■ Outil sectoriel : un projet pilote est en cours d'élaboration dans les services du Directeur de l'état civil (deux autres projets sont en cours de validation – Société d'assurance automobile du Québec et Commission des lésions professionnelles du Québec).

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

En plus des actions énumérées au tableau 4, le CEPS a assumé la coordination et le suivi du *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens 2002-2003* ainsi que la veille stratégique en cette matière. Dans cette perspective, il a assuré, en juin 2002, la diffusion du plan d'action gouvernemental et il a produit et déposé l'*Aide-mémoire pour l'élaboration d'un plan d'amélioration des services* en vue de mobiliser l'ensemble des répondants gouvernementaux. Le CEPS a procédé à une analyse des

rapports annuels de gestion 2001-2002 des ministères et des organismes sous l'angle de l'amélioration des services aux citoyens. Il a entrepris des travaux avec l'Office québécois de la langue française pour élaborer un vocabulaire de la prestation de services et il a amorcé la révision du *Guide sur la déclaration de services aux citoyens*. En lien avec ces dossiers, il a coordonné les travaux de la Table sur la qualité des services. À ce titre, il a animé trois rencontres thématiques portant respectivement sur

l'amélioration des services, les besoins et les attentes des citoyens et la révision des déclarations de services aux citoyens.

Par ailleurs, dans le cadre des activités de la Table de concertation interministérielle sur la modernisation dont il assure la coprésidence, le ministère a préparé un document intégrateur des orientations gouvernementales relatives à la prestation de services en vue d'actualiser la vision stratégique gouvernementale. À cet égard, le ministère participe à des forums pan-canadiens, tels que le Conseil sur la prestation des services du secteur public, le Conseil des dirigeants principaux de l'information du

secteur public et l'Institut des services axés sur les citoyens, de même qu'à certains travaux du Centre d'expertise des grands organismes et du Forum des répondants à l'implantation de la modernisation.

Enfin, en matière de soutien aux ministères et aux organismes, une analyse a été réalisée concernant l'information documentaire afin d'accroître le rayonnement de la Bibliothèque administrative. Celle-ci met en perspective l'importance de mieux connaître les besoins de la clientèle et de réviser la présentation du site Internet consacré à cette activité.

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.

Cette orientation est en lien avec la volonté exprimée par le gouvernement du Québec, à l'occasion de l'annonce de la réforme du cadre de gestion de l'Administration publique, d'offrir des services

publics de qualité qui répondent aux attentes et aux besoins des citoyens et de pouvoir évaluer l'efficacité ainsi que le degré de satisfaction par rapport aux 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*.

Indicateur

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

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* (DSC) du ministère.

Indicateur

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS ACTUALISÉE

Cet indicateur a trait à la mise à jour de la DSC 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 CEPS et visant à mieux connaître les besoins des citoyens en matière de prestation de services, 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.

Un comité mis sur pied en 2001 avait procédé à l'inventaire des moyens existants et élaboré une stratégie d'évaluation tenant compte des profils de ses différentes clientèles. Les travaux de ce comité ont été laissés en suspens au profit de la participation active du ministère, en 2002-2003, au comité interministériel mis sur pied par le CEPS en vue d'élaborer l'*Outil québécois de mesure* (OQM), volet sectoriel. Cet outil propose aux ministères et aux organismes :

- Un cadre de référence sur les concepts de qualité des services et de satisfaction de leurs utilisateurs;
- Une structure de questionnaire et une banque de questions dont les ministères et les organismes peuvent s'inspirer pour établir leur propre questionnaire de mesure des attentes et de la satisfaction de leur clientèle.

L'importante contribution du ministère à l'élaboration de l'OQM a permis de rendre disponible un cadre de référence applicable à tous les services du ministère. Cet outil est présentement en expérimentation dans deux projets pilotes.

L'exercice de révision de la DSC sera réalisé en 2003-2004. La reddition de comptes sur cet indicateur sera effectuée dans le rapport annuel de gestion portant sur la même période.

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).

Indicateur

PROPORTION DES FORMULAIRES DISPONIBLES ÉLECTRONIQUEMENT

Cible Sans objet

Résultats	2001-2002	2002-2003
Formulaires disponibles électroniquement	18	24
Formulaires du ministère	47	65
Proportion des formulaires disponibles électroniquement	38,3 %	36,9 %

Indicateur

PROPORTION DES FORMULAIRES POUVANT ÊTRE SAISIS À L'ÉCRAN

Cible Sans objet

Résultats	2001-2002	2002-2003
Formulaires pouvant être saisis à l'écran	5	5
Formulaires disponibles électroniquement	18	24
Proportion des formulaires pouvant être saisis à l'écran	27,8 %	20,8 %

Indicateur

PROPORTION DES FORMULAIRES POUVANT ÊTRE ACHÉMINÉS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Cible Sans objet

Résultats	2001-2002	2002-2003
Formulaires pouvant être acheminés par voie électronique	4	5
Formulaires visés	16	14
Proportion des formulaires pouvant être acheminés par voie électronique	25,0 %	35,7 %

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 service¹⁸.

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 visés¹⁹.

Au cours de l'exercice financier, le ministère a revu l'ensemble des formulaires et a déterminé pour chacun le niveau de prestation électronique attendu, à savoir s'ils peuvent être disponibles, saisis ou acheminés par voie électronique.

Au 31 mars 2003, 36,9 % des formulaires du ministère (24 sur 65) étaient disponibles électroniquement, 20,8 % de ceux-ci (5 sur 24) pouvaient être saisis à l'écran et 35,7 % des formulaires visés (5 sur 14) étaient transmissibles par voie électronique.

Plusieurs modifications ont été apportées au chapitre du décompte des formulaires au cours de l'année 2002-2003, ce qui explique la variation du nombre. Ainsi, les documents principaux et les annexes sont maintenant considérés séparément. Enfin, certains programmes ont été ajoutés alors que d'autres, comme le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*, ont été retirés.

Par ailleurs, au cours de l'année, le ministère a apporté son concours à la modernisation de la fonction publique en rendant disponibles de nouveaux services électroniques à la clientèle. Ainsi, les grappes d'information telles que « Que faire avant, pendant et après un sinistre », « Renseignements pour les consommateurs » et « Quand un couple se sépare » ont été mises en ligne. D'autres services, comme le Guichet Immigration-Québec, « Cité de l'optique », le Service d'information sur les professions réglementées, les fiches d'information sur les professions régies, le Service personnalisé – Étudiants étrangers sont également à la disposition des citoyens. Il faut aussi compter, au nombre des réalisations du ministère, la conception de portails régionaux qui a permis de régionaliser l'information.

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 (L.R.Q., c. A-6.01). Les nouveaux mécanismes de contrôle et les documents rendus publics, tels que 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 au public de mieux comprendre l'utilisation des fonds publics.

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

19 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.

Objectif 11.1

D'ici à mars 2002, 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 DU TABLEAU DE BORD À LA DATE PRÉVUE

Cible Tableau de bord diffusé trois fois par an

Résultat 2 fois

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.

Le tableau de bord a été diffusé pour la première fois en décembre 2002 et présentait les résultats de la planification stratégique au 30 septembre 2002. Une deuxième parution rendant compte des résultats de la planification stratégique et des engagements de la déclaration de services aux citoyens au 31 décembre 2002 a été élaborée et mise en circulation en mars 2003.

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

43

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En 2002-2003, il y a eu publication de 44 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 québécois de la langue française ayant trait à la langue de correspondance.

Le Programme d'accès à l'égalité en emploi

Deux nouveaux plans d'action gouvernementaux en matière de diversité ont été lancés au cours de l'exercice financier 2002-2003. Le premier vise les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones et le deuxième, les personnes handicapées. En cette année charnière de renouvellement de la fonction publique, le ministère a participé à deux groupes de travail

interministériels sous la responsabilité du Secrétariat du Conseil du trésor. Les travaux portaient sur la révision du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et sur l'embauche des membres des communautés culturelles au sein de la fonction publique du Québec.

Plusieurs actions visant à accroître la représentativité des divers groupes cibles au sein du personnel du ministère ont été entreprises, notamment :

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

Les actions entreprises en 2002-2003 ont permis de porter à 29,2 % le taux d'embauche des membres des groupes cibles²⁰, ce qui représente une augmentation de 11 points de pourcentage par rapport à l'exercice financier 2001-2002. En 2002-2003, 115 membres de communautés culturelles et 5 anglophones ont été embauchés, pour un total de 120 personnes sur 411. L'objectif de 25 % d'embauche a donc été dépassé, et ce, pour les emplois réguliers (31,8 %) et occasionnels (29,0 %). Cependant, il n'a pu être atteint pour le personnel stagiaire en alternance travail-études (21,4 %).

Des résultats satisfaisants sont constatés au chapitre de l'embauche du personnel étudiant. En raison de la vocation du ministère, l'objectif d'embauche de membres de groupes cibles pour les étudiants occupant des emplois d'été a été fixé à 60 %, pour l'été de 2003, soit plus que l'objectif gouvernemental de 25 %. À l'été de 2002, le ministère a accueilli 93 étudiants, dont 92 membres de groupes cibles, pour une représentation totale de 98,9 %.

En ce qui a trait à l'embauche de personnes handicapées, 7 personnes ayant des limitations fonctionnelles ont été accueillies au ministère. De plus, 4 stages visant le développement de l'employabilité ont été offerts à des personnes admissibles.

Enfin, un plan d'action ministériel tenant compte des objectifs gouvernementaux et du taux d'atteinte des cibles pour l'année en cours a été élaboré pour l'exercice financier 2003-2004. Parmi les actions retenues, il faut noter l'élaboration d'un portrait du maintien en emploi des membres des groupes cibles.

Le Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique

La planification de la relève est au cœur des préoccupations du ministère. L'examen des résultats démontre qu'au cours de l'exercice financier 2002-2003, 43 % des emplois ont été dotés par des jeunes de moins de 35 ans, ce qui place le ministère en bonne voie dans l'atteinte de l'objectif de 65 % fixé par le gouvernement pour le rajeunissement de la main-d'œuvre. Durant l'année, 14 étudiants ont pu bénéficier d'un stage dans le cadre de leur programme d'études et 93 jeunes ont obtenu un emploi d'été.

Conformément au plan d'action proposé par le Secrétariat du Conseil du trésor pour le rajeunissement de la fonction publique, le ministère s'est doté d'un plan d'action spécifiquement destiné à la jeune relève en vue de planifier et de maximiser ce potentiel d'expertise par des mesures d'accueil, d'intégration, de développement et de transfert des connaissances.

L'éthique

Afin de permettre à son personnel de faire face aux enjeux de l'allégement réglementaire et d'utiliser à bon escient l'autonomie d'action en découlant, le ministère s'est engagé dans une démarche de développement d'une culture organisationnelle en éthique. Cette culture s'appuie sur des valeurs devant être comprises, acceptées et partagées et se traduit par l'élaboration d'un cadre de référence pour guider le personnel dans la résolution de dilemmes éthiques.

En 2002-2003, le ministère s'est doté d'un plan d'action intitulé *Démarche en éthique organisationnelle*. Cette démarche, à laquelle sont associés le personnel et le Comité ministériel en organisation du travail, vise la sensibilisation et la formation du personnel en matière d'éthique de même que la définition de valeurs propres au ministère. Conformément au plan d'action, le ministère a réalisé plusieurs activités au cours de l'exercice financier 2002-2003 :

- La diffusion d'un communiqué au personnel au sujet de la publication de la *Déclaration de valeurs de l'Administration publique* et de l'adoption du *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* par le gouvernement;
- Une présentation au Comité ministériel sur l'organisation du travail de la démarche en éthique et du plan d'action proposé;
- La tenue d'une activité de sensibilisation auprès des gestionnaires lors du colloque annuel concernant les concepts d'éthique et les risques de manquement en cette matière;
- Des attentes claires signifiées à chaque gestionnaire;

20 Les données qui concernent les personnes handicapées, les membres des communautés culturelles, les autochtones et les anglophones sont partielles étant donné qu'elles sont recueillies sur une base volontaire et que certaines personnes ont choisi de s'abstenir.

- La présentation par les gestionnaires, aux membres de leur équipe, des objectifs de la démarche en éthique et des activités prévues au plan d'action qui se dérouleront jusqu'à l'automne de 2003.

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 le contexte 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.

Dans l'optique d'accorder un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble des activités, le traitement confidentiel des renseignements personnels constitue aussi l'un des principaux engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* et de son *Plan stratégique 2001-2004*.

En 2002-2003, dans l'intention d'évaluer la connaissance qu'a le personnel du ministère des dispositions de la Loi sur l'accès, le ministère a procédé à la réalisation d'un premier sondage auprès de son personnel. L'exercice a permis de constater que près de la moitié des employés déclare utiliser régulièrement des renseignements personnels et que 71 % du personnel connaît les règles ou les directives ministérielles applicables. Le sondage démontre également que les employés du ministère souhaitent être régulièrement informés de ces règles, favorisant ainsi la tenue d'activités continues de sensibilisation et de formation.

Par ailleurs, lors de la révision des pratiques ministérielles en matière de protection des renseignements personnels et conformément à une récente modification apportée à la Loi sur l'accès, le ministère s'est doté d'une nouvelle *Directive sur la communication de renseignements nominatifs dans les cas de protection des personnes contre des actes de violence*.

L'évaluation de programme

Ainsi qu'il est annoncé au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*, diverses études, mentionnées à la rubrique évaluation de programme, ont été réalisées ou amorcées. La visibilité du ministère aux aéroports a été examinée et des propositions de renforcement ont été formulées. Deux analyses de besoins ont été menées auprès de nouveaux arrivants francophones et auprès d'immigrants sinophones. Les études annoncées, dont les résultats seront disponibles en 2003-2004, portent sur les sujets suivants :

- La pertinence des programmes d'allocations aux participants à la francisation à temps plein et à temps partiel;
- L'insertion en emploi des immigrants de la catégorie des travailleurs admis au Québec en vertu de la grille de sélection en vigueur depuis 1996;
- L'application de cette grille de sélection par les services opérationnels du ministère;
- L'optimisation des ressources du programme d'accueil et d'installation des réfugiés.

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 constatées.

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 II²¹ de l'année 2000-2001 et le Tome I²² 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.

21 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.

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

LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Les préoccupations qu'a exprimées 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 encore 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:

- Une réflexion stratégique, à la demande du premier ministre, pour une politique de la population touchant tout à la fois la natalité, l'immigration, le vieillissement de la population et l'occupation dynamique du territoire;
- 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;
- La rédaction du document intitulé *La contribution du MRCI à la gestion des risques associés aux changements démographiques*;
- La mise sur pied d'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.

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES

En tant que coordonnateur du *Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens*, le ministère doit faire en sorte que la gestion centrale de la prestation électronique de services soit performante. Conformément à ses obligations, le ministère s'est doté, en 2002-2003, du *Plan de gestion des ressources informationnelles* 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 procédé à une nouvelle conception administrative et systémique pour ses services traditionnels et électroniques de renseignements et de diffusion d'information assurés par Communication-Québec. En collaboration avec le Conseil du trésor et des ministères partenaires, il a aussi procédé à l'architecture détaillée du nouveau Service québécois de changement d'adresse et des systèmes d'information des Publications du Québec. Enfin, le Directeur de l'état civil a révisé ses façons de faire afin d'appliquer de nouvelles mesures de

sécurité pour la délivrance des certificats et de mettre en œuvre la nouvelle législation instituant l'union civile et les nouvelles règles de filiation.

LA GESTION DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES AUX CITOYENS

Les recommandations formulées par la Vérificatrice générale du Québec par intérim, en juin 2003, visaient notamment l'élaboration et la diffusion de la vision gouvernementale commune en matière de services aux citoyens, la poursuite des efforts pour répondre aux besoins des organisations en matière de connaissance des besoins et des attentes de la clientèle de même que la poursuite de l'analyse des déclarations de services aux citoyennes et citoyens. Les actions menées par le Centre d'expertise sur la prestation de services tout au long de l'année 2002-2003, telles qu'elles ont été relatées dans l'orientation stratégique 9, allaient déjà dans le sens de ces recommandations.

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 48**

**LES SERVICES D'IMMIGRATION ET
D'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS 48**

■ Les renseignements généraux 48

■ Le parrainage familial et la délivrance
d'un certificat de sélection 49

■ Le parrainage collectif de réfugiés et la sélection
d'un réfugié visé par un parrainage collectif 50

■ La validation d'une offre d'emploi et la sélection
d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré 50

■ L'accueil à l'aéroport 51

■ La première entrevue d'aide à l'établissement et la
référence à un service ministériel 52

■ La francisation 52

■ Les demandes d'évaluation comparative des études
effectuées hors du Québec 53

L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE 54

■ Les renseignements 54

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC 55

LES SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL 55

■ Les renseignements 55

■ L'inscription au registre de l'état civil et
la délivrance d'un certificat 56

■ Les requêtes de changement de nom
ou de mention du sexe 57

**LES SERVICES RELATIFS AUX PENSIONS
ET AUX COUVERTURES SOCIALES
À L'ÉTRANGER 57**

■ Les demandes de pension étrangère et
de certificats d'assujettissement 57

**LE BUREAU DE L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ 58**

■ Les plaintes et les contestations de décisions 58

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

En avril 2001, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration rendait publique sa première *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, qui vise notamment l'amélioration de la qualité des services gouvernementaux. La déclaration précise comment joindre le ministère, présente les principaux services offerts de même que ses engagements généraux et spécifiques en matière de qualité de services. Assurément, elle témoigne de la volonté et de la fierté de l'ensemble du personnel du ministère de bien servir la clientèle.

La courtoisie, l'accessibilité, l'empressement, la compétence du personnel, l'équité et la confidentialité des renseignements à l'égard de la clientèle constituent, jour après jour, les engagements généraux privilégiés par toute l'équipe du ministère.

On y retrouve aussi les engagements spécifiques quant aux délais d'attente et de traitement des demandes exprimés généralement en jours ouvrables et les modalités en matière de traitement d'une plainte.

La troisième partie du présent *Rapport annuel de gestion 2002-2003* présente les résultats des engagements spécifiques du ministère par catégories de services, soit : l'immigration et l'inté-

gration des immigrants, l'information gouvernementale, les commandes de publications, l'état civil, les demandes de pension étrangère et de couverture sociale de l'étranger et, finalement, les plaintes et les contestations de décisions. Les délais de traitement sont généralement calculés à partir du moment où les dossiers sont complets, c'est-à-dire que les demandes sont correctement remplies, signées, datées et accompagnées des droits exigibles ainsi que de tous les documents requis.

Tout au long de l'année, le ministère s'est assuré d'améliorer ses mécanismes de collecte de résultats afin d'effectuer un suivi périodique des engagements formulés et de présenter des résultats quantifiables pour un bon nombre d'entre eux. Cette année encore, certains résultats demeurent le fruit d'observations, de vérifications ponctuelles ou d'estimations faites par le personnel en contact avec la clientèle. Conséquemment, ces résultats comportent des limites sur le plan de la méthodologie et de la fiabilité. Bien qu'ils fournissent une image de la qualité des services rendus au ministère, ils doivent être considérés comme approximatifs.

La *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* est disponible dans le site Internet du ministère [www.mrci.gouv.qc.ca].

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

LES SERVICES D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS

Les renseignements généraux

Les services de renseignements sur les programmes d'immigration et d'intégration des nouveaux immigrants sont offerts dans les carrefours d'intégration du ministère. Le service de renseignements téléphoniques automatisé en français, en anglais et en espagnol est offert en tout temps,

24 heures par jour. Pour faciliter et accélérer le traitement, les demandes de renseignements téléphoniques des quatre carrefours d'intégration de l'île de Montréal sont centralisées à la Direction générale de la région métropolitaine.

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 191 215 demandes de renseignements en 2002-2003, comparativement à 178 939 en 2001-2002, ce qui représente une augmentation de 6,9 %. Tous ces appels ont obtenu une réponse et ont été pris en charge en fonction de l'engagement de 2 minutes prévu dans la Déclaration de services. D'ailleurs, le délai d'attente moyen a été de 56 secondes, comparativement à 1 minute 13 secondes au cours de l'exercice précédent. Le temps de traitement moyen par appel a été de 3 minutes 28 secondes. Malgré tout, 23 % des appels ont été abandonnés par les demandeurs. Un appel rejeté est un appel qui se solde par une tonalité d'occupation ou qui n'obtient aucune réponse.

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. Pour ces demandes, le temps d'attente a généralement été de moins de 2 minutes.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courrier et par courriel, la Direction générale de la région métropolitaine a reçu et traité 15 703 demandes en 2002-2003, comparativement à 8 309 demandes en 2001-2002, soit une augmentation de 88,9 %. Par suite de tests et d'échantillons des courriels traités, le ministère estime que le délai moyen de traitement a été de 8 jours, ce qui est inférieur à l'engagement fixé de 10 jours.

À ce nombre s'ajoutent les demandes par courrier et par courriel adressées aux carrefours d'intégration et dans les directions régionales 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 8 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, 8 771 demandes de parrainage familial ont été examinées par le ministère en 2002-2003, soit 90 de moins qu'en 2001-2002. Le ministère estime que les demandes ne nécessitant pas une évaluation financière ont fait l'objet d'une décision dans un délai moyen de 21 jours, alors que le délai moyen a été de 47 jours pour les demandes exigeant une évaluation financière. La proportion des décisions rendues dans les délais

fixés par la Déclaration de services est de 80 % pour les dossiers sans évaluation financière et de 72 % pour les dossiers avec évaluation financière. L'écart entre ces résultats et les engagements de la Déclaration de services est attribuable, en partie, à la réouverture de plusieurs demandes par suite d'un recours auprès du Tribunal administratif du Québec.

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 2002-2003, le ministère a traité et rendu des décisions sur 296 demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 265 en 2001-2002. Environ la moitié de ces demandes ont été traitées dans les régions de Montréal, de Laval et de Longueuil. Le ministère estime que le délai moyen de traitement des demandes

avec une entente-cadre a été de 5,7 jours, alors que pour les demandes sans entente-cadre, le délai moyen a été de 10,9 jours. Les engagements prévus dans la Déclaration de services ont été atteints à 96 % pour les demandes avec entente-cadre et à 80 % pour les demandes sans entente-cadre.

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

En 2002-2003, 123 personnes visées par un parrainage collectif ont reçu leur certificat de sélection du Québec dans un délai moyen de 252 jours, ce qui va bien au-delà de l'engagement formulé dans la Déclaration de services. Par contre, ce 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 si on considère 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 2002-2003, 6 123 offres d'emploi temporaire et 368 offres d'emploi assuré ont été examinées par le ministère sur l'ensemble du territoire du Québec, comparativement à 9 775 et 389 en 2001-2002. Le délai moyen de traitement et le

pourcentage de dossiers traités selon les engagements prévus dans la Déclaration de services 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 2002, 178 candidats visés par une offre d'emploi assuré ont obtenu un certificat de sélection du Québec. Le ministère estime que le délai moyen entre la validation d'une offre

d'emploi assuré et la délivrance du certificat de sélection du Québec est passé, au cours de cette même période, de 166 jours à 132 jours.

L'accueil à l'aéroport

Lors d'une courte rencontre, le ministère accueille les nouveaux arrivants au Québec dans les aéroports de Montréal. Les agents d'accueil leur présentent alors 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 un rendez-vous au

carrefour d'intégration le plus près de leur nouveau domicile 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. Pour que les nouveaux arrivants repèrent le bureau du ministère, une entente exclusive de signalisation et de visibilité (panneau d'affichage électronique, affichage sur les colonnes, trousse d'information) a été conclue.

	Engagement
Accueil à l'aéroport	Accès immédiat

En 2002-2003, 24 518 nouveaux arrivants (19 262 résidents permanents, 4 272 résidents temporaires et 984 personnes en transit vers une autre province) ont été accueillis immédiatement à leur arrivée par le ministère, comparativement à 27 119 en 2001-2002. Cette diminution s'explique en partie par le moindre nombre de nouveaux arrivants en transit pour d'autres provinces canadiennes et de résidents temporaires. Parmi les résidents temporaires se trouvaient 3 295 étudiants et 977 travailleurs. Le nombre de résidents permanents accueillis dans les aéroports de Montréal a augmenté de 1,4 %, passant de 19 000 en 2001-2002 à 19 262 en 2002-2003.

À l'aéroport international de Montréal à Dorval, le bureau du ministère est situé dans la nouvelle jetée internationale et le service est offert au moins 13 heures par jour, 365 jours par année, afin de rejoindre la presque totalité des arrivants. Lorsqu'un vol est retardé, le bureau du ministère demeure ouvert au-delà des heures habituelles. À l'aéroport de Mirabel, des équipes sont en place au moment des arrivées. Un conflit de travail touchant les bagagistes d'une compagnie aérienne en août 2002 a provoqué une baisse d'affluence au bureau du ministère à l'aéroport de Dorval, en particulier en ce qui concerne les étudiants étrangers, alors que plusieurs d'entre eux arrivent au Québec à cette période de l'année.

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

Tous les nouveaux arrivants sont invités à une session d'information sur les premières démarches d'installation au Québec, personnalisée pour les non-francophones ou en groupe pour les francophones, afin d'échanger et d'obtenir des renseignements sur divers sujets utiles.

Les sujets abordés concernent, entre autres, les démarches pour obtenir les cartes d'assurance maladie et d'assurance sociale, la recherche de logement, le transport, les services publics, les ressources gouvernementales disponibles et les services d'accueil et d'intégration offerts par les organismes communautaires partenaires du ministère. Les nouveaux arrivants sont souvent accompagnés des membres de leur famille, qui sont également les bienvenus.

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

En 2002-2003, 8 862 nouveaux arrivants ont bénéficié, généralement en moins de 5 jours ouvrables, d'une première entrevue d'aide à l'établissement. Sur l'île de Montréal, 4 754 premières entrevues personnalisées ont été réalisées en 2002-2003, comparativement à 5 697 en 2001-2002, et 3 062 personnes ont assisté à une session de groupe, comparativement à 3 458 en 2001-2002. En région, 716 personnes se sont présentées à une entrevue personnalisée et 330 ont assisté à une session de groupe en 2002-2003. En 2001-2002, le ministère avait estimé qu'approximativement 3 000 personnes s'étaient présentées à une entrevue et qu'environ 1 600 personnes s'étaient inscrites à une session de groupe à l'extérieur de Montréal. L'écart entre les deux années s'explique par une modification au suivi de gestion. Il ne s'agit pas d'une diminution des services rendus.

D'autres sessions d'intégration destinées à des clientèles spécifiques sont aussi offertes par le ministère. Ainsi, les nouveaux arrivants francophones sont invités à participer à une session de groupe de 16 heures sur les réalités socio-économiques du Québec. Une autre session s'adresse en particulier aux travailleurs autonomes, alors que les immigrants à la recherche d'un emploi et les gens d'affaires peuvent être rencontrés en entrevue individuelle.

Ainsi, au cours de l'année 2002-2003, 3 198 personnes ont bénéficié d'une entrevue individuelle de conseil en intégration au marché du travail dans l'un des 4 carrefours de l'île de Montréal. Généralement, ces services ont été offerts dans un délai inférieur à 10 jours, tel qu'il est prévu dans la Déclaration de services. Pour la clientèle des directions régionales hors de Montréal, le délai peut avoir atteint 15 jours.

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 carrefours d'intégration du ministère, les collèges, les universités, les commissions scolaires et certains organismes communautaires. Ces cours sont offerts gratuitement partout au

Québec par le ministère et ses différents partenaires, à temps plein ou à temps partiel. 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 conviendra 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 2002-2003, 9 217 personnes (58,6 % de femmes et 41,4 % d'hommes) ont suivi des cours de français à temps plein, soit 7 720 dans la grande région de Montréal et 1 497 dans les régions, comparativement à 8 390 en 2001-2002. La grande région de Montréal inclut les régions de Laval, des Laurentides, de Lanaudière et de la Montérégie. Plus de 90 % des personnes ont

bénéficié d'une formation à temps plein selon l'engagement et les délais prévus dans la Déclaration de services. Le ministère estime que le délai moyen entre l'admission et le début des cours dans la grande région de Montréal a été de 46 jours et de 37 jours en région. En 2003-2004, le ministère entend améliorer la gestion des prises de rendez-vous et réduire les délais d'attente.

Dans une forte proportion, on observe que les étudiants à temps plein sont âgés de 25 à 44 ans, qu'ils détiennent une formation collégiale ou universitaire et qu'ils proviennent surtout de la Chine et de la Roumanie. Enfin, les étudiants ont majoritairement choisi de suivre leur formation à temps plein dans les établissements d'enseignement collégial et universitaire.

LA FORMATION À TEMPS PARTIEL

En ce qui concerne les cours à temps partiel, des sessions d'inscription sont offertes partout au Québec par le ministère et ses partenaires et, généralement, le délai entre l'inscription et le début des cours est de deux semaines. Quant à l'inscription à la formation en entreprise, elle se fait habituellement sur le lieu du travail, une ou deux semaines avant le début du cours. La formation à temps partiel s'étale sur un nombre variable de semaines et totalise un maximum de 800 heures.

En 2002-2003, 9 984 personnes ont participé aux cours à temps partiel, soit 9 754 étudiants dans

la grande région de Montréal et 230 dans les régions; 1 327 personnes ont suivi les cours en milieu de travail. En 2001-2002, 7 197 personnes ont eu accès à une formation à temps partiel. L'augmentation de la clientèle, pour le dernier exercice financier, s'explique principalement par l'intégration, dans les cours, de la clientèle de l'ancien *Programme d'aide à la francisation des immigrants*. Ces cours ont été majoritairement offerts par les organismes communautaires. Le ministère estime que toutes les personnes inscrites ont bénéficié d'une formation à temps partiel selon l'engagement et les délais prévus dans la Déclaration de services.

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

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* 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 comparant ceux-ci à des repères scolaires québécois. L'évaluation est délivrée par le ministère aux personnes qui en font la demande.

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

Un total de 11 871 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec*, complètes (11 146) et partielles (725), ont été délivrées par le ministère en 2002-2003, comparativement à 8 350 en 2001-2002, ce qui représente une aug-

mentation de 42,2 %. Le ministère estime que 81,0 % des demandes d'évaluation comparative ont été traitées en moins de 45 jours. La délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* exige parfois des démarches

à l'étranger en vue 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.

Au cours de l'année, le ministère a produit une trousse de demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* précisant l'utilité de l'évaluation et la situant par rapport aux évaluations faites notamment par les ordres professionnels.

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 au ministère ou à l'organisme concerné dans un délai maximal de 1 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

54

Les préposés aux renseignements de Communication-Québec ont répondu à 563 682 demandes de renseignements par téléphone en 2002-2003, comparativement à 611 828 en 2001-2002. Les demandes qui reviennent le plus fréquemment sont les suivantes :

- Les coordonnées des bureaux du ministère et le crédit de taxe de vente du Québec (Revenu);
- Les certificats de naissance et les copies d'actes (Directeur de l'état civil);
- Le registre des entreprises, la consultation et les services en ligne (Inspecteur général des institutions financières);
- L'aide financière à propos des études à temps plein (ministère de l'Éducation);
- Le *Régime d'assurance médicaments* (Régie de l'assurance maladie du Québec).

Pour les bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil, 80,0 % des appels ont reçu une réponse

à l'intérieur du délai de 90 secondes prévu à la Déclaration de services, alors que le pourcentage d'appels abandonnés a été de 9,8 %. Les systèmes informatiques en place dans les 22 autres bureaux de Communication-Québec ne permettent pas pour l'instant de calculer le délai d'attente des demandes de renseignements par téléphone.

Selon le dernier sondage de la firme Erin Research inc. – *Les citoyens d'abord 3* – Communication-Québec est actuellement dans le peloton de tête au chapitre de la satisfaction des citoyens pour son service de renseignement téléphonique; en effet, 71 % des citoyens sondés se sont dits satisfaits de ce service, comparativement à 61 % pour le service équivalent au gouvernement fédéral (1-800-O-Canada).

Toujours en 2002-2003, l'équipe de Communication-Québec a traité 14 566 demandes de renseignements par courriel adressées au Portail du gouvernement du Québec et aux portails régionaux, comparativement à 11 666 en 2001-2002²³. De ce nombre, on estime que 20 % des demandes ont dû être réacheminées aux ministères et aux

23 Le nombre de 15 322 demandes figurant au *Rapport annuel de gestion 2001-2002* comprenait le nombre de courriels et de pourriels reçus.

organismes étant donné le 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 réacheminées selon la cible d'une journée prévue dans la Déclaration de

services. Les 10 sujets revenant le plus souvent avaient trait aux entreprises, au tourisme, aux lois, aux certificats, aux changements d'adresse, aux coordonnées des fonctionnaires, aux emblèmes, aux études, à la généalogie et à l'immigration.

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 ou 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 permettent de rendre l'information gouvernementale accessible partout au Québec. On peut faire une commande par téléphone, par courriel, par courrier ou par l'entremise d'une librairie partenaire.

	Engagement
Commande de publication	1 jour

Au cours de l'année 2002-2003, les Publications du Québec ont traité 37 301 commandes de publication, comparativement à 38 771 en 2001-2002. Les commandes parviennent majoritairement par téléphone et par télécopieur (58 %). Toutes les commandes ont été transmises au centre de distribution du ministère dans le délai d'une journée prévu à la Déclaration de services. Au chapitre des ventes, les 10 documents ou

ouvrages les plus populaires sont les suivants : *Secourisme en milieu de travail*, *Bail de logement*, *Le français au bureau – 5^e édition*, *Guide de la route – édition 2001*, *Code de sécurité travaux de construction*, *Conduire un véhicule de promenade*, *Conduire un véhicule lourd – 7^e édition*, *Cahier des charges et devis généraux*, *À nous de jouer*, *Conduire une moto*.

55

LES SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Les renseignements

En 2002-2003, les préposés aux renseignements du Directeur de l'état civil ont répondu à 688 555 demandes téléphoniques sur les services offerts et le traitement des dossiers en cours, comparativement à 1 335 987 demandes l'année précédente. En 2001-2002, ce type de demandes avait augmenté d'une façon très importante par suite des événements du 11 septembre 2001 et des mesures de sécurité additionnelles mises en place afin de protéger l'identité des citoyens. Le volume de demandes de renseignements en 2002-2003 constitue un retour à la normale. Tout au long de l'année, il a été difficile de respecter l'enga-

gement de 90 secondes prévu à la Déclaration de services. En effet, le temps d'attente moyen a été de 3 minutes 45 secondes soit, malgré tout, une diminution d'une minute par rapport à l'année précédente. Les efforts de redressement se sont poursuivis toute l'année, mais ils ont été ralentis, notamment par des difficultés techniques et le départ d'employés occasionnels. Une révision des processus et des méthodes de travail au centre d'appels téléphoniques est en cours afin de réduire encore davantage le délai d'attente en 2003-2004.

Demandes de renseignements	Engagements
Téléphone	90 secondes
Courriel	10 jours

En 2002-2003, les préposés ont traité 17 297 demandes de renseignements par courriel, comparativement à 11 228 en 2001-2002. La grande majorité des courriels ont fait l'objet d'une réponse à l'intérieur du délai cible de 10 jours, sauf pour certaines demandes durant la période

de pointe de décembre 2002 à mars 2003. L'augmentation du nombre de courriels découle, en bonne partie, d'un accroissement du nombre de demandes de certificats et d'un usage plus répandu de l'Internet comme moyen de communication.

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

Les citoyens sont invités à présenter leur demande de certificat 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.

	Inscription au registre de l'état civil	Engagements
	Décès	5 jours
	Mariage	15 jours
	Naissance	20 jours
	Délivrance d'un certificat	
	Naissance	4 jours
	Mariage et décès	5 jours
	Demande urgente	1 jour

En 2002-2003, le Directeur de l'état civil a procédé à l'inscription officielle de 72 831 naissances, 58 023 décès et 22 434 mariages. Pour les naissances, il s'agit d'un nombre sensiblement comparable à l'année précédente (72 096), alors que pour les décès, on remarque une augmentation de 5,6 % comparativement à 2001-2002 (54 948). En ce qui concerne les mariages inscrits cette année, le ministère constate une légère augmentation de 2,0 % par rapport à l'année précédente (21 986). Le délai moyen d'inscription a été de 3,3 jours pour les décès, de 4,1 jours pour les mariages et de 4,2 jours pour les naissances. Le nombre de naissances, de mariages et de décès pour la période est calculé à partir de la date d'inscription et non de la date de l'événement.

Par suite de l'adoption, en juin 2002, de la Loi instituant l'union civile et établissant de nouvelles règles de filiation (L.Q., 2002, c. 5), 212 unions civiles ont été inscrites au registre de l'état civil pour la période du 24 juin 2002 au 31 mars 2003. On compte 115 unions civiles unissant des hommes, 90 unissant des femmes et 7 unissant un homme et une femme.

Les demandes de certificats d'état civil et de copies d'acte ont continué d'augmenter de façon importante. Ainsi, le Directeur de l'état civil a délivré, en traitement régulier et accéléré, 945 854 certificats ou copies d'acte en 2002-2003, ce qui représente une augmentation de 23,7 %

par rapport aux 764 422 documents délivrés en 2001-2002. De ce nombre, les certificats et copies d'acte de naissance représentent 86,4 %, soit 817 163 documents. En traitement régulier seulement, le délai moyen de traitement a diminué légèrement. Il est passé de 5 jours à 4,7 jours pour les certificats de naissance (697 417) et de 7 jours à 5,8 jours pour les certificats de mariage et de décès (118 844). La diminution des délais, malgré une augmentation du nombre de demandes de certificat, est principalement attribuable à la gestion de l'effectif en adéquation avec la variation du nombre de demandes, de façon à permettre un traitement plus rapide.

Les objectifs concernant les délais de traitement ont cependant été révisés à la hausse afin de tenir compte des nouvelles mesures de sécurité, notamment les activités de vérification mises en place par suite des événements de septembre 2001. Depuis janvier 2002, le délai maximal annoncé dans le site Internet du ministère et dans le message diffusé au centre d'appels téléphoniques est de 12 jours pour le traitement régulier au lieu des délais initialement prévus de 4 ou 5 jours.

Enfin, le nombre de documents d'état civil délivrés en traitement accéléré a aussi connu une augmentation de 17,5 %, pour atteindre 128 706 documents en 2002-2003, comparativement à 109 575 en 2001-2002. Quant au délai, il

est passé de 1,5 jour à 0,6 jour, soit une diminution de 60 %. Ce délai ne comprend toutefois pas le temps consacré aux activités de vérification

effectuées avant que les demandes soient inscrites au système. Le nouveau délai précisé dans le site Internet du ministère est 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. Toute demande à cet effet est adressée par écrit au Directeur de l'état civil.

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

En 2002-2003, 2 004 requêtes en changement de nom de même que 11 requêtes en changement de mention du sexe ont été présentées, comparativement à 1 696 et 14 en 2001-2002. Pour cette période, il a été difficile de respecter l'engagement à la Déclaration de services, et le délai moyen de traitement a été de 170 jours. Des mesures additionnelles seront implantées au cours de l'année 2003-2004 afin de réduire ce délai. Les requêtes en changement de nom ont augmenté de 18,9 %. Cette progression est

attribuable à l'augmentation du nombre de demandes de certificats pour l'année 2002-2003. En effet, le nombre de demandes de changement de nom augmente proportionnellement au nombre de certificats délivrés. En fait, lorsque le Directeur de l'état civil délivre un certificat de naissance, il se réfère à l'acte original. Si le nom à l'acte est différent de celui que la personne concernée utilise, il peut être nécessaire de procéder à un changement de nom.

LES SERVICES RELATIFS AUX PENSIONS ET AUX COUVERTURES SOCIALES À L'ÉTRANGER

Les demandes de pension étrangère et de certificats d'assujettissement

Grâce aux ententes de sécurité sociale que le gouvernement du Québec a conclues avec une vingtaine de pays, les résidents du Québec ayant cotisé à un ou à plusieurs régimes de sécurité sociale étrangers peuvent avoir droit à une pension étrangère (pension de retraite, d'invalidité et de survie)²⁴. Le ministère assiste les personnes dans leurs démarches pour obtenir une pension étrangère, fait parvenir les formulaires requis à l'étranger et intervient, si cela est nécessaire, auprès du pays concerné pour faire reconnaître les droits du demandeur.

En outre, le ministère délivre des certificats d'assujettissement au nom d'employés détachés temporairement, par des entreprises québécoises, dans un pays ayant conclu une entente de sécurité sociale avec le Québec. De tels certificats permettent aux entreprises de continuer à verser les cotisations québécoises de sécurité sociale, tout en étant exemptées de verser les cotisations correspondantes au régime du pays de détachement. Ces dispositions permettent aux entreprises de réaliser des économies substantielles.

	Engagements
Préparation de la demande de pension étrangère et transmission du dossier à l'étranger	10 jours
Certificat d'assujettissement en vue d'une couverture sociale à l'étranger	10 jours

24 Certaines ententes couvrent aussi les domaines de l'assurance maladie et de l'hospitalisation, des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que des allocations familiales.

Du 1^{er} avril 2002 au 31 janvier 2003, le ministère a reçu et traité 4 352 demandes de pension étrangère, comparativement à 4 316 en 2001-2002. Du volume total reçu au cours de l'exercice financier, 76 % d'entre elles ont été transmises aux autorités étrangères concernées dans un délai de 10 jours à compter de la réception des documents requis, et ce, malgré une importante modification à la législation allemande et une augmentation considérable des demandes pour ce pays. Pour les 9 premiers mois de l'année, 100 % des demandes ont été traitées dans un délai de moins de 10 jours, alors que les retards du dernier trimestre sont principalement attribuables au déménagement des bureaux et à d'importants mouvements de personnel.

Toujours du 1^{er} avril 2002 au 31 janvier 2003, le ministère a reçu et traité 2 066 demandes de certificats d'assujettissement en vue d'une couverture sociale à l'étranger, comparativement à 2 473 en 2001-2002. Le ministère estime que tous les certificats ont été délivrés selon l'engagement contenu dans la Déclaration de services (10 jours).

À compter du 1^{er} février 2003, ces activités et le traitement de ces deux types de demandes ont été transférés à la Régie des rentes du Québec et toute la clientèle a été avisée. Cette restructuration facilitera les démarches en instituant un centre de traitement unique, tant pour les demandeurs que pour les gouvernements étrangers concernés.

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 qualité²⁵. 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 octobre 2002.

Le Bureau de l'amélioration de la qualité du ministère reçoit aussi les commentaires et les suggestions des citoyens par téléphone, 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, entre les diverses unités du ministère, la circulation de l'information sur les meilleures pratiques.

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

En 2002-2003, un total de 294 plaintes recevables ont été traitées par le Bureau de l'amélioration de la qualité, comparativement à 390 en 2001-2002. Cette diminution s'explique par une baisse importante des plaintes concernant le Directeur de l'état civil. Les principaux motifs soulevés sont les délais de traitement, l'accès aux services, la qualité de l'information et les relations employés-clients.

Le ministère a enregistré 8 contestations de décision en 2002-2003, soit le même nombre qu'en 2001-2002. Les 8 contestations ont été traitées en 25 jours ou moins ainsi qu'il est prévu dans la Déclaration de services; 245 des 286 plaintes de nature générale ont été traitées en 5 jours ouvrables ou moins, conformément aux engagements, de sorte que le résultat visé est atteint dans plus de 86 % des cas.

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

PARTIE 4

Les ressources au service des citoyens



4.1 Les ressources humaines	60
■ La planification de la main-d'œuvre	62
■ Les activités de formation	62
■ Les activités de soutien, de sensibilisation et de prévention	62
4.2 Les ressources budgétaires et financières	63
■ Les choix budgétaires	63
■ Le budget de dépenses par programme	64
■ Le budget d'investissements par programme	64
■ Les fonds spéciaux	64
■ Le crédit au net	65
4.3 Les ressources informationnelles	66
4.4 Les ressources matérielles	67

4.1 Les ressources humaines

Pour l'exercice financier 2002-2003, l'effectif permanent et occasionnel autorisé était de 1 564 employés calculés selon l'équivalent temps complet (ETC). Au 31 mars 2003, l'effectif utilisé totalisait 1 678 ETC.

La comparaison entre l'effectif autorisé pour l'exercice financier 2001-2002 et l'effectif autorisé pour l'exercice financier 2002-2003 fait ressortir un écart de 25 ETC qui s'explique par les éléments suivants :

- Remise au Conseil du trésor de 9 postes occasionnels alloués afin d'assurer la gestion du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*;
- Transfert d'un poste de cadre au ministère du Conseil exécutif;
- Transfert des activités et de 15 postes de la Direction des ententes de sécurité sociale à la Régie des rentes du Québec.

Le tableau 5 présente la répartition de l'effectif autorisé et utilisé selon le programme budgétaire. Le programme 1 – *Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité* – regroupe les ressources visant à assurer la promotion des droits fondamentaux ainsi que l'exercice des responsabilités civiques et à soutenir la pleine participation de tous au développement de la société. Ce programme vise aussi à assurer la qualité des rapports entre les citoyens et l'État québécois et à assurer l'intégrité de l'identité des citoyens ainsi que la promotion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le programme 2 – *Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs* – regroupe les ressources visant à assurer le recrutement, la sélection et l'intégration linguistique, culturelle et économique des immigrants et comprend les ressources affectées à la direction et aux services administratifs. Aux fins de comparaison, les données de l'exercice précédent sont présentées.

Tableau 5

EFFECTIF AUTORISÉ ET UTILISÉ AU MINISTÈRE, 2002-2003 ET 2001-2002				
	2002-2003		2001-2002	
	Effectif autorisé	Effectif utilisé	Effectif autorisé	Effectif utilisé
	ETC	ETC	ETC	ETC
Programme 1 Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	305	299	322	291
Fonds de l'information gouvernementale	139	139	139	134
Fonds de l'état civil	134	238	134	163
Programme 2 Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	986	1 002	994	915
Total	1 564	1 678	1 589	1 503

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines. Système de suivi des effectifs (SDE).

Le tableau 6 présente une vue plus détaillée de l'effectif autorisé et utilisé selon les secteurs d'activité.

Tableau 6

EFFECTIF AUTORISÉ ET UTILISÉ AU MINISTÈRE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ EN 2002-2003				
	Effectif autorisé		Effectif utilisé	
	Régulier	Total	Régulier	Total
Programme 1				
Élément 1 : Relations civiles	52	52	45	57
Élément 2 : Relations avec les citoyens	204	204	176	195
Élément 3 : Gestion de l'identité	49	49	46	47
Total du Programme 1	305	305	267	299
Programme 2				
Élément 1 : Immigration	169	169	145	194
Élément 2 : Intégration et Régionalisation	543	604	462	583
Élément 3 : Direction et services administratifs	213	213	201	225
Total du Programme 2	925	986	808	1 002
Total des Programme 1 et 2	1 230	1 291	1 075	1 301
Fonds de l'information gouvernementale	139	139	130	139
Fonds de l'état civil	134	134	121	238
Total général	1 503	1 564	1 326	1 678

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines, Système de suivi des effectifs (SDE).

Les principales caractéristiques de la main-d'œuvre régulière du ministère sont illustrées aux tableaux 7 et 8.

Tableau 7

RÉPARTITION DU PERSONNEL RÉGULIER DU MINISTÈRE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ET LE SEXE EN 2002-2003					
Catégories d'emploi	Femmes	%	Hommes	%	Total
Administrateurs d'État	3	42,9	4	57,1	7
Cadres	28	39,4	43	60,6	71
Professionnels	224	51,9	208	48,1	432
Enseignants	87	64,0	49	36,0	136
Fonctionnaires	606	77,6	175	22,4	781
Total	948	66,4	479	33,6	1 427

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de ressources humaines, Système de suivi des effectifs (SDE).

Le personnel cadre constitue 5,0 % de l'effectif, le personnel professionnel et les enseignants, 39,8 % et le personnel fonctionnaire, 54,7 %.

Globalement, les femmes représentent 66,4 % de l'effectif. Leur proportion est de 39,4 % pour le personnel d'encadrement, de 51,9 % pour le personnel professionnel, de 64,0% pour les enseignants et de 77,6 % pour le personnel fonctionnaire.

Tableau 8

RÉPARTITION DU PERSONNEL RÉGULIER DU MINISTÈRE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ET LES GROUPES D'ÂGE EN 2002-2003									
Catégories d'emploi	Groupe d'âge								
	Moins de 35 ans	%	35-44 ans	%	45-54 ans	%	55 et plus	%	Total
Administrateurs d'État					7	100,0			7
Cadres			7	9,9	38	53,5	26	36,6	71
Professionnels	43	10,0	81	18,7	199	46,1	109	25,2	432
Enseignants			4	2,9	71	52,2	61	44,9	136
Fonctionnaires	40	5,1	156	20,0	453	58,0	132	16,9	781
Total	83	5,8	248	17,4	768	53,8	328	23,0	1 427

Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction des ressources humaines. Système de suivi des effectifs (SDE).

Les personnes de moins de 35 ans représentent 5,8 % de l'effectif régulier. Cette proportion est de 23,0 % 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. Elle est de 52 ans pour les cadres, de 47 ans pour les professionnels, de 49 ans pour les enseignants et de 46 ans pour les fonctionnaires.

La planification de la main-d'œuvre

La moyenne d'âge élevée des employés de même que le nombre important de départs à la retraite prévu dans les prochaines années a incité le ministère à adopter une démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre afin de disposer de l'effectif requis au moment voulu, tout en tenant compte des objectifs de diversité.

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. En 2002, le ministère a consenti 1,75 % de sa masse salariale à ce chapitre, comparativement à 1,26 % pour l'année civile 2001.

Les gestionnaires du ministère ont participé à plusieurs activités de formation, notamment

celles liées à la modernisation de l'administration publique et à la gestion axée sur les résultats. Un colloque a également été organisé à leur intention à l'automne de 2002. Outre la simulation d'une audition devant la Commission de l'administration publique, les thèmes abordés traitaient de l'éthique et de la reconnaissance.

D'autres activités de formation s'adressant soit à l'ensemble du personnel, soit au nouveau personnel ont été organisées autour des thèmes suivants : compétences liées à la tâche et inhérentes aux mandats des unités administratives, accueil et intégration, utilisation des outils et logiciels informatiques du ministère, sensibilisation à la protection des renseignements personnels. Parmi les thèmes abordés, le développement des compétences liées à la tâche a nécessité les efforts de formation les plus importants.

Les activités de soutien, de sensibilisation et de prévention

Le ministère s'est donné des lignes de conduite par suite de l'adoption de la *Politique gouvernementale concernant la santé des personnes au travail*. Cette politique a été élaborée afin de fournir aux sous-ministres et aux dirigeants d'organisme un cadre général de référence devant guider l'exercice de leurs responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail, d'aide aux employés, de prévention et de traitement des situations de harcèlement ainsi que de violence au travail.

Au nombre de ces mesures, le *Programme d'aide aux employés*, déjà existant, est un service de

consultation volontaire et confidentiel offert à toute personne ou à tout groupe de personnes éprouvant des problèmes qui affectent ou peuvent affecter leur rendement ou leur qualité de vie au travail. En 2002-2003, 146 employés ont eu recours à ce service, comparativement à 139 employés en 2001-2002, ce qui représente un taux d'utilisation de 6,7 %, comparativement à 7,0 % pour l'an dernier. Par ailleurs, les données fournies par le Comité consultatif de la gestion du personnel indiquent un taux d'utilisation moyen de 9,2 % pour l'ensemble de la fonction publique.

Plusieurs midi-conférences sur des thèmes divers ont été organisés à l'intention des employés. Il y a eu mise à jour du programme *En forme et en santé*, qui permet aux employés de bénéficier d'avantages négociés en vertu d'ententes entre le ministère et certains centres de conditionnement physique. Aussi, 240 employés ont profité de mesures facilitant la vaccination contre la grippe, comparativement à 136 en 2001-2002. Finalement, de la documentation de sensibilisation relative à la santé physique et psychologique a été mise à la disposition des employés dans l'intranet ministériel. Une chronique régulière en fait la promotion dans *l'Info-Clic*.

Le sous-comité du Comité ministériel sur l'organisation du travail et sur la qualité de vie au travail s'est penché sur la problématique de la conciliation travail et famille ainsi que sur des questions en lien avec la notion de reconnaissance au travail.

Des activités de reconnaissance envers les employés du ministère ont pris différentes formes au cours de l'exercice financier 2002-2003 :

- Conférence portant sur les meilleures pratiques de reconnaissance au travail lors du colloque des gestionnaires tenu à l'automne de 2002;
- Activités formelles et informelles organisées par les gestionnaires soulignant la contribution d'employés à la réalisation de la mission du ministère et parution d'articles à cet effet dans l'intranet ministériel;
- Hommages aux retraités de la région de la Capitale-Nationale et de la région de Montréal.

4.2 Les ressources budgétaires et financières

Les choix budgétaires

En 2002-2003, 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 de 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, les ajustements budgétaires provenant de l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains* ont été utilisés pour financer l'impact de la nouvelle planification des niveaux d'immigration sur l'offre de service en intégration et sur l'établissement des immigrants en région;

- En matière d'amélioration de l'accès à l'information gouvernementale et de simplification des démarches du citoyen auprès de l'État, des sommes à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire ont été consacrées à l'amélioration du réseau de Communication-Québec.

Le ministère a obtenu des crédits additionnels provenant du Conseil du trésor pour assurer la continuité du *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*.

Le budget de dépenses par programme

Tableau 9

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2002-2003 ET 2001-2002					
	2002-2003		2001-2002**	Variation	
	Budget de dépenses	Dépenses réelles	Dépenses réelles		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Programme 1 Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	47 028,2	46 081,4	31 577,5	14 503,9	45,9
Programme 2 Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	125 981,6	125 866,8	118 529,1	7 337,7	6,2
Total	173 009,8	171 948,2*	150 106,6	21 841,6	14,6***

* La variation entre le budget de dépenses et les dépenses réelles résulte principalement des sommes non encore utilisées pour le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis* dont les activités se sont terminées en juin 2003.

** En raison d'une réorganisation administrative survenue en 2002-2003, les données de 2001-2002 ont été revues pour assurer une comparabilité.

*** Cette augmentation des dépenses de 14,6 % en regard de l'exercice précédent résulte essentiellement de budgets additionnels pour le *Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis*, des ajustements provenant de l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains* utilisés en matière d'intégration et de régionalisation des immigrants et de l'utilisation du crédit au net pour le financement des activités de sélection des immigrants.

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

Le budget d'investissements par programme

Tableau 10

INVESTISSEMENTS DU MINISTÈRE, 2002-2003 ET 2001-2002					
	2002-2003		2001-2002	Variation	
	Budget	Investissements réels	Investissements réels		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Programme 1 Relations civiques, Relations avec les citoyens et Gestion de l'identité	158,2	27,5	78,3	(50,8)	(64,9)
Programme 2 Immigration, Intégration et Régionalisation, Direction et services administratifs	2 208,6	2 271,0	2 333,4	(62,4)	(2,7)
Total	2 366,8	2 298,5*	2 411,7	(113,2)	(4,7)

* En 2002-2003, les investissements sont demeurés relativement stables comparativement à l'année financière précédente. Les budgets d'investissements sont principalement utilisés pour les développements technologiques et le renouvellement du parc informatique.

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

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 biens et des services liés à l'inscription et à la délivrance des documents de l'état civil.

Le *Fonds de l'information gouvernementale* offre aux ministères et aux organismes de 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 11

FONDS SPÉCIAUX DU MINISTÈRE, 2002-2003 ET 2001-2002					
	2002-2003		2001-2002	Variation	
	Budget	Réels	Réels		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
État civil					
Revenus	15 000,0	17 754,3	15 122,7	2 631,6	17,4*
Dépenses	14 578,2	14 988,9	13 126,4	1 862,5	14,2*
Surplus (déficit)	421,8	2 765,4	1 996,3	769,1	
Information gouvernementale					
Revenus	45 083,8	64 277,6	54 795,4	9 482,2	17,3**
Dépenses	45 800,0	63 627,3	54 729,8	8 897,5	16,3**
Surplus (déficit)	(716,2)	650,3	65,6	(584,7)	

* En novembre 2001, à l'invitation du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Bureau des passeports annonçait que seul le certificat de naissance délivré depuis 1994 par le Directeur de l'état civil du Québec serait accepté afin d'attester l'identité des personnes nées au Québec. Cette décision a entraîné une hausse des demandes de certificats qui s'est maintenue, d'où une augmentation du chiffre d'affaires et des dépenses liées à la délivrance de ces certificats.

** La variation à la hausse des revenus et des dépenses résulte essentiellement de la vente additionnelle de placements médias et de la production de différents guides, dont ceux concernant la santé, l'emploi et la jeunesse.

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

Le crédit au net

Le crédit au net est un assouplissement 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 des Relations avec les citoyens et de l'Immigration utilise ce mécanisme pour couvrir les dépenses supplémentaires relatives à la sélection des immigrants dans le cadre de la réalisation du *Plan triennal d'immigration 2001-2003*.

Tableau 12

CRÉDIT AU NET DU MINISTÈRE, 2002-2003 ET 2001-2002					
	2002-2003		2001-2002	Variation	
	Budget	Réels	Réels		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Revenus	15 200,0	19 591,6	20 844,3	(1 252,7)	(6,0)*
Revenus transformés	6 600,0	6 740,0	4 224,0	2 516,0	59,6*

* La variation des revenus résulte essentiellement de l'encaissement, en 2001-2002, de revenus de l'année financière 2000-2001 qui n'ont pu être déposés avant le 31 mars 2001. Ces encaissements viennent ainsi fausser les résultats en regard du niveau réel des activités, qui reflètent plutôt un accroissement du volume d'affaires en 2002-2003 par rapport à l'année précédente. 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.

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

4.3 Les ressources informationnelles

Le ministère dispose d'un parc d'ordinateurs de 1 750 postes de travail reliés entre eux par un réseau étendu à l'ensemble de ses 52 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.

Globalement, les investissements du ministère en matière de ressources informationnelles au cours de l'année 2002-2003 ont été consacrés au maintien et à l'amélioration des télécommunications (augmentation des bandes passantes), de la bureautique (mise à niveau de 30 % du parc informatique), du réseau (ajout de 2 nouveaux postes à Hong Kong) et de la sécurité (antivirus messagerie).

Le développement de plusieurs applications informatiques permet au ministère d'atteindre de meilleurs résultats et d'améliorer le service à la clientèle, notamment :

- Le système informatique en mode extranet afin de soutenir la nouvelle offre de service en francisation des immigrants. Il permet le déploiement sur une base élargie de services d'enseignement dans les organismes non gouvernementaux sans qu'ils aient à fournir un soutien informatique;
 - La modernisation des installations et le déploiement additionnel à Hong Kong permettra aux conseillers en immigration de traiter davantage de dossiers de sélection;
 - Le déploiement du système de gestion de la sélection permanente et temporaire à Damas (Syrie) et les travaux préparatoires pour Buenos Aires (Argentine) et Beyrouth (Liban);
 - L'ajout d'un service-programme pour des demandes de sélection permanente sur place pour les étudiants universitaires;
 - La gestion de l'union civile dans les bureaux du Directeur de l'état civil.
- Par ailleurs, des développements majeurs se sont poursuivis au cours de cette période :
- Le Service québécois de changement d'adresse;
 - La gestion des placements médias au Fonds de l'information gouvernementale.

4.4 Les ressources matérielles

De par sa mission et en vue de desservir la clientèle sur l'ensemble du territoire québécois, les bureaux du ministère sont répartis dans 52 points de services.

Le tableau 13 présente le nombre d'édifices ainsi que la superficie occupée, superficie qui varie selon les besoins d'espaces additionnels, entre autres, pour le Carrefour d'intégration de Longueuil, le secteur Immigration de Montréal et les bureaux administratifs de Québec.

Tableau 13

NOMBRE D'ÉDIFICES ET SUPERFICIE OCCUPÉE PAR LE MINISTÈRE, 2002-2003 ET 2001-2002		
	2002-2003	2001-2002
Nombre d'édifices	52	52
Superficie en m ²	63 375	62 223

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

Des systèmes de protection électronique ont été installés dans certains immeubles afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens et pour mieux en contrôler l'accès.

La mise en place des guichets électroniques dans les bureaux de Communication-Québec, visant à faciliter l'accès de la population aux services gouvernementaux, a nécessité un réaménagement des locaux.

Le système téléphonique de Communication-Québec a aussi été amélioré par l'implantation d'un réseau interrégional de renseignements, permettant la répartition automatique des appels dans tous les bureaux régionaux. Cette nouvelle technologie assure une meilleure qualité de services à la population de toutes les régions du Québec.

The first part of the paper discusses the importance of understanding the cultural context of the research. It highlights the need for researchers to be sensitive to the values and beliefs of the communities they are studying. This is particularly important in the field of education, where cultural differences can significantly impact learning outcomes. The paper then moves on to discuss the challenges of conducting research in culturally diverse settings. It notes that researchers often face difficulties in establishing rapport with participants and in interpreting their responses. To address these challenges, the paper suggests several strategies, including the use of local informants and the development of culturally appropriate research instruments. The final part of the paper discusses the importance of ethical considerations in cross-cultural research. It emphasizes the need for researchers to obtain informed consent from participants and to ensure that their research does not cause harm or exploitation. The paper concludes by noting that while cross-cultural research is a complex and challenging endeavor, it is also a highly rewarding one that can lead to a deeper understanding of human behavior and culture.

PARTIE 5

Le Secrétariat à la condition féminine



5.1 L'exercice du mandat du Secrétariat	70
■ La mission	70
■ Les valeurs	70
■ Les domaines d'activité	70
■ La clientèle	71
■ Les partenaires	71
■ L'organisation administrative du Secrétariat	72
5.2 Les réalisations	72
■ Les faits saillants, le contexte et les enjeux	72
■ Les résultats relatifs au <i>Plan stratégique 2001-2004</i> et au <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003</i>	73
■ Les activités courantes	76
■ Les communications	81
■ L'administration du programme de soutien financier	82
■ L'application des lois, règlements et politiques	82
5.3 Les ressources utilisées	83
■ Le personnel et l'environnement de travail	83
■ Les ressources informationnelles	83
■ Les ressources financières	84

5.1 L'exercice du mandat du Secrétariat

Tous les ministères et tous 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 et assistée de la secrétaire d'État à la Condition féminine, 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.

5.1.1 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.

5.1.2 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.

5.1.3 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 responsable de la Condition féminine et de la secrétaire d'État à la Condition féminine. 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 toutes questions susceptibles d'avoir une incidence sur les conditions de vie des femmes.

Une partie importante du travail du Secrétariat consiste à coordonner l'action des ministères et des organismes gouvernementaux. Il veille à la mise en œuvre et au suivi de la politique en matière de condition féminine, *Un avenir à partager...*, 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 la veille intégrée sur les politiques publiques.

À titre d'organisme de conseil et de coordination interministérielle, 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 quinquennal (1999-2004) de soutien financier d'un million de dollars par année, destiné aux groupes locaux et régionaux.

Les activités du Secrétariat peuvent être regroupées en quatre domaines.

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;
- Expertise-conseil par la formulation d'avis ou par la participation à des comités et 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, de concert avec le ministère des Régions, 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.

5.1.4 La clientèle

Le Secrétariat reçoit ses mandats de la ministre responsable de la Condition féminine, de la secrétaire d'État à la Condition féminine de même que du ministère du Conseil exécutif. Ses services leur étant destinés de façon principale, ce sont aussi ses clients.

L'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement sont ses autres clients, en raison du soutien offert à leurs actions par le Secrétariat; ils sont aussi partenaires, puisque c'est par leurs actions que les résultats escomptés pour les Québécoises deviennent tangibles.

Comme il n'offre pas de services directs à la population, le Secrétariat n'a pas de déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

5.1.5 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.

LE RÉSEAU CENTRAL

Le Secrétariat soutient et coordonne un réseau de responsables du dossier de la condition féminine dans près de 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 responsables du dossier de la condition féminine au ministère des Régions assistent leur sous-ministre adjoint régional pour promouvoir la place des femmes dans le développement de leur région et soutenir en ce sens l'action de leurs partenaires locaux et régionaux.

LES PARTENAIRES EXTERNES

Les autres partenaires associés à la mission du Secrétariat sont :

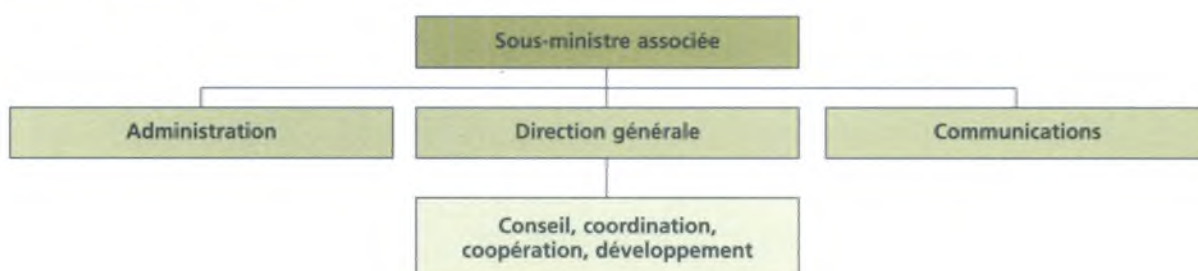
- Des groupements nationaux, régionaux et locaux, principalement les groupes de femmes;
- Des organisations du secteur privé comme des associations d'affaires, des ordres professionnels et des syndicats;
- Des organisations paragouvernementales;
- Des centres d'étude et de recherche universitaires;
-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

5.1.6 L'organisation administrative du Secrétariat

Pour l'exercice débutant le 1^{er} avril 2002 et se terminant le 31 mars 2003, le Secrétariat est dirigé par une sous-ministre associée qui relève

de la ministre responsable de la Condition féminine. Il est associé au Programme 5 – Condition féminine – du portefeuille Famille, Enfance et Condition féminine et il contribue avec le Conseil du statut de la femme à l'exécution de ce programme.

L'organigramme du Secrétariat



5.2 Les réalisations

72

L'action du Secrétariat peut difficilement s'exprimer en résultats mesurables sur une année. Ses interventions, ses avis, ses recherches, ses conseils, ses recommandations ont pour effet de teinter ou 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.

5.2.1 Les faits saillants, le contexte et les enjeux

LES FAITS SAILLANTS

Les travaux du Secrétariat ont porté, de façon principale, sur les étapes préparatoires à la définition de nouvelles orientations gouvernementales au soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes, sur la progression des travaux pour l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes et sur la lutte contre les différentes formes de violence exercées contre les femmes. Les deux premiers points correspondent très exactement aux deux axes d'intervention retenus dans le plan stratégique; le troisième fait partie, sur une base continue, des préoccupations majeures du Secrétariat.

LE CONTEXTE

Comme les autres ministères et organismes du gouvernement, le Secrétariat a poursuivi l'adaptation de ses façons de faire aux exigences de la

Loi sur l'administration publique. À cet égard, il n'a pas encore résolu la difficulté que pose la définition d'indicateurs de résultats signifiants aux organismes de soutien à mission transversale.

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.

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 femmes, mais aussi entre les femmes et les hommes qui ont à cœur de construire une société authentiquement égalitaire.

5.2.2 Les résultats relatifs au *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003*

LE PLAN STRATÉGIQUE

Le Secrétariat a inscrit dans son plan stratégique une seule orientation : « 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 :

- 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.

LES RÉSULTATS

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

APPROBATION DES INDICATEURS PAR LA MINISTRE

Cible	Proposition avant juin 2002 d'indicateurs pour mesurer la progression de l'égalité entre les femmes et les hommes au cours de la dernière décennie
Résultat	Chronologie modifiée; approbation reportée

L'opération du bilan a été retardée par la difficulté de sélectionner les indicateurs les plus significatifs et les plus constants de la situation socio-économique comparée des femmes et des hommes au Québec au cours des 10 dernières années. La stratégie et, partant, la chronologie des opérations ont été modifiées à la demande de la ministre en septembre 2002.

À ce moment, les indicateurs de l'évolution comparée et les tableaux avaient été recueillis auprès des ministères et des organismes et rassemblés; des synthèses préliminaires avaient été rédigées.

Indicateur

NOMBRE DE RENCONTRES DE CONSULTATION

Cible	Tenue de 20 rencontres de consultation en vue d'élaborer des orientations gouvernementales en matière d'égalité
Résultat	Cible atteinte Consultation générale plutôt que des rencontres avec des groupes

L'évolution de la situation depuis l'adoption de la politique gouvernementale en condition féminine (1993) et les tendances qui se dessinent pour les années à venir constituent les fondements à partir desquels pourront être définies les orientations et les actions gouvernementales les plus

susceptibles d'assurer la progression de l'égalité entre les femmes et les hommes au Québec.

Deux rencontres préliminaires ont été organisées pour une discussion libre, animée par M^{me} Françoise Guénette, de 14 personnalités d'horizons et

d'âges différents pour cerner les phénomènes en émergence susceptibles d'accélérer ou de faire régresser les conditions d'égalité entre les femmes et les hommes au Québec. Ce thème a également été inscrit à l'ordre du jour de 2 réunions du réseau gouvernemental central de la condition féminine.

À partir de ces rencontres et des travaux de l'équipe professionnelle du Secrétariat, une première version des enjeux majeurs – *L'avenir des Québécoises : des enjeux à préciser...* – a été soumise à la consultation générale auprès des partenaires gouvernementaux, des groupes de femmes et des milieux de la recherche (diffusion de 1 000 copies). Une vidéo d'accompagnement (100 copies) présentant des extraits d'une autre rencontre auprès de personnes engagées au soutien de l'égalité entre les femmes et les hom-

mes permettait aux regroupements régionaux de lancer les débats.

Les commentaires transmis par 34 organisations non gouvernementales (ONG) et par les ministères et les organismes du gouvernement ont été analysés et synthétisés pour amorcer les discussions lors du Forum tenu sur le même thème les 28 février et 1^{er} mars 2003. Les points de vue énoncés lors de cette rencontre à laquelle participaient plus de 200 personnes (66 des 86 ONG invitées étaient présentes) ont également été consignés.

Les commentaires reçus lors de cette vaste opération de consultation sont convergents avec les résultats d'un sondage général auprès d'un échantillon de femmes québécoises de 16 ans et plus.

Indicateur

DÉPÔT DES PROPOSITIONS RELATIVES AUX ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES ET AU SOUTIEN DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Cible	Élaboration des propositions relatives aux orientations gouvernementales
Résultat	Cible partiellement atteinte

Après le forum, en mars 2003, le Secrétariat a rédigé un document préliminaire intégrant l'évolution comparée de la situation socio-économique des femmes et des hommes au Québec de 1990 à 2000 et les observations recueillies quant aux enjeux pour l'avenir des Québécoises.

Le document préliminaire évite, dans la mesure du possible, de fixer des orientations. Il rapporte un état de fait et des tendances à partir desquels des priorités gouvernementales pourront être dégagées. En raison de la conjoncture, la cible n'est pas totalement atteinte.

Même si les cibles n'ont été que partiellement atteintes, toutes les actions déterminantes prévues au *Plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003* touchant cet axe d'intervention ont été accomplies, soit :

- Travaux préparatoires à la production d'un bilan de l'égalité entre les femmes et les hommes au Québec;
- Rencontres de consultation auprès de partenaires externes et gouvernementaux pour consolider l'intervention du gouvernement du Québec visant l'égalité;
- Travaux préparatoires à la proposition de nouvelles orientations gouvernementales pour le soutien de l'égalité entre les femmes et les hommes.

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	Cible	Résultat
Nombre de rencontres rejoignant des ministres et des hauts fonctionnaires	6	6
Nombre de personnes rejointes	—	61
Nombre de projets pilotes	8	9
Nombre de ministères ayant participé aux projets pilotes	7	7

Le Secrétariat à la condition féminine partage avec le ministère du Conseil exécutif et le Secrétariat du Conseil du trésor la direction des travaux relatifs à l'intégration de l'approche différenciée selon les sexes (ADS) dans les processus décisionnels du gouvernement du Québec. Le comité directeur, responsable du comité interministériel, est en interface avec 8 ministères et organismes.

Au cours de l'année 2002-2003, la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance et ministre de la Condition féminine de même que les membres du comité directeur sont intervenus sur l'ADS au gouvernement du Québec au cours de 6 rencontres formelles qui ont permis de rejoindre directement 4 ministres et 57 hauts fonctionnaires et gestionnaires du gouvernement. Ces rencontres sont les suivantes : une rencontre du Comité ministériel de développement social tenue le 5 mars 2003; 2 rencontres réunissant les sous-ministres responsables des ministères qui expérimentent un projet pilote tenues le 24 avril et le 3 octobre 2002; 3 rencontres de la Table de concertation interministérielle relative à l'implantation de la Loi sur l'administration publique (volets modernisation, qualité des services et gestion des technologies de l'information) tenues le 18 octobre 2002, le 13 décembre 2002 et le 20 février 2003. Ces rencontres avec des autorités politiques et des hauts fonctionnaires du gouvernement ont suscité l'adhésion pour l'implantation de cette approche de gestion au gouvernement du Québec. Ainsi, les objectifs visés dans la *Stratégie de communication pour l'analyse différenciée selon les sexes* quant à un engagement des autorités gouvernementales ont été atteints.

Le Secrétariat a assuré la codirection des travaux du comité interministériel. Ce comité a tenu 6 rencontres au cours de la période visée et il s'appuie sur la participation des 8 ministères et organismes suivants : Culture et Communications, Éducation, Emploi et Solidarité sociale, Finances, Économie et Recherche (volet Finances), Institut de la statistique du Québec, Relations avec les citoyens et Immigration, Santé et Services sociaux et Transports.

En 2002-2003, 7 ministères ont poursuivi la mise en œuvre de 7 projets pilotes et 2 d'entre eux ont décidé de mener un projet pilote additionnel, ce qui augmente à 9 le nombre de projets pilotes en cours. Un ministère a réactivé le projet initial à partir duquel l'ADS est intégrée et un autre a implanté l'ADS dans le plan gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens et aux citoyennes. En plus du soutien accordé individuellement aux responsables des projets pilotes, 2 rencontres regroupant 21 personnes de toutes les équipes concernées ont été tenues le 6 décembre 2002 et le 21 mars 2003. Le Secrétariat et le comité interministériel ont ainsi atteint les objectifs qu'ils visaient en créant un réseau d'échange d'expertise des responsables de l'expérimentation de projets pilotes en matière d'approche différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec.

L'expérience concrète de chaque équipe ministérielle et la dynamique d'un tel réseau permettent de tirer les enseignements de toute la démarche en cours en prévision des recommandations qui seront formulées après la période de référence visant l'implantation élargie de cette approche de gestion dans les processus décisionnels gouvernementaux.

Les interventions de membres du comité directeur, du comité interministériel et de groupes de la société civile ont contribué, au cours de la période visée, à ce que l'ADS soit intégrée dans d'autres mesures que celles des projets pilotes actuellement en cours d'expérimentation. Ainsi, cette approche de gestion est maintenant inscrite dans la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.Q., 2002, c. 61), la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* (2002) et la *Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus* (2003).

Le Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques, qui regroupe une trentaine de ministères et d'organismes, a inscrit l'ADS comme l'une des cibles de veille. Les cibles de veille servent à circonscrire les zones de recherche de l'information et à baliser l'activité de veille stratégique réalisée au gouvernement du Québec.

Les effets d'entraînement de l'ADS ont aussi atteint les régions du Québec. Ainsi, l'ADS est inscrite dans 5 ententes cadre de développement conclues entre le gouvernement et les conseils régionaux de développement (CRD).

À l'invitation de l'Université du Québec en Outaouais, le Secrétariat a participé, le 28 janvier 2003, à l'inauguration de l'Observatoire sur le

développement régional et l'analyse différenciée selon les sexes (ORÉGAND), qui crée ainsi un lieu d'échange et de recherche francophone sur l'ADS au regard du développement local et régional.

L'intention de publier des articles dans les moyens de communication internes des ministères et des organismes a été revue, en 2002-2003, par suite d'une invitation à publier dans des revues internationales. Un article intitulé « L'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec : vers une mobilisation interne et des alliances stratégiques pour l'égalité » a été publié dans deux revues internationales diffusées en Amérique du Nord, en Europe et en Afrique.

■ **Lien social et Politiques**, « Le Genre des politiques publiques : des constats et des actions », numéro 47, printemps 2002, publié avec le concours du Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS) de France et du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSHC).

■ **Management international**, Numéro thématique « L'approche différenciée selon les sexes : comparaison internationale », automne 2002, publication du Centre d'études en administration internationale (CETAI) de l'École des hautes études commerciales de Montréal.

5.2.3 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 droits, des réalités, des besoins et des intérêts différents 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 du cabinet et des organismes centraux du gouvernement dans les délais requis représente pour le Secrétariat à la condition féminine un indicateur de première importance. En 2002-2003, des priorités ont dû être établies dans le traitement de ces demandes, compte tenu de la surcharge occasionnée par les travaux préparatoires à de nouvelles orientations gouvernementales. Les retards ont quand même été des cas d'exception. L'administration du programme *À égalité pour décider* est traitée de façon distincte.

La criminalité et la violence faite aux femmes ont réclamé une attention particulière tout au long de l'année dans toutes les fonctions du Secrétariat. Les interventions en matière de conseil ont porté principalement sur la médiation familiale dans un contexte de violence conjugale, la résiliation d'un bail résidentiel, l'indemnisation des victimes d'actes criminels, le système correctionnel, la prostitution, le harcèlement psycholo-

Tableau 14

RÉPARTITION DES DEMANDES TRAITÉES AU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE EN 2002-2003	
Objet	Nombre
Avis au ministère du Conseil exécutif	18
Analyses, commentaires, recommandations, suivis de dossiers ou de correspondance	124
Allocutions, messages publics, lettres et placements publicitaires	38
Soutien financier de type discrétionnaire	28
Total	208

Source : Secrétariat à la condition féminine.

gique au travail. Les travaux menés dans le cadre fédéral-provincial-territorial en ces matières ont requis un travail considérable, accompli en partie avec l'aide du Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF). En fait, la problématique des violences faites aux femmes est sous-jacente dans tous les dossiers traités par le Secrétariat, que ce soit la santé, l'éducation, le travail, la famille ou le partage du pouvoir, et elle devient de plus en plus inquiétante dans les médias électroniques.

Pour assurer la diffusion la plus large possible des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle*, le Secrétariat a lancé en juin 2002 une vidéo destinée tant aux victimes qu'aux personnes qui interviennent auprès d'elles – *En parler, c'est s'aider!* – pour rompre le mur de silence qui entoure encore ces crimes.

Outre ces questions, ce sont principalement la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale de même que la place des femmes dans le développement local et régional qui ont fait l'objet de nombreuses interventions.

LA PARTICIPATION À DES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS

La fonction de conseil du Secrétariat s'actualise aussi par la participation à des comités interministériels et à des groupes de travail externes.

Le Secrétariat exerce notamment 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 (présidé par le ministre de la Justice du Québec), qui assure le suivi de la mise en œuvre de ces instruments ainsi que des plans d'action s'y rattachant. Cette année, le Comité a rendu public le *Rapport sur la mise en œuvre des engagements gouvernementaux 1996-2001 en matière de violence conjugale*.

Le Secrétariat participe aussi à différents comités de travail en lien avec la problématique de la violence envers les personnes et de la criminalité et agit à titre de porte-parole du Comité interministériel ou de conférencier lors d'événements publics (formation, colloque, conférence, symposium) portant sur la problématique de la violence conjugale. Son expertise sur les violences faites aux femmes est également mise à profit sur le plan intergouvernemental canadien et sur le plan international.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Secrétariat a siégé au conseil d'administration du Conseil des aînés et a participé aux travaux de 21 comités.

Tableau 15

RÉPARTITION DES COMITÉS EXTERNES AUXQUELS LE SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE A PARTICIPÉ EN 2002-2003	
Comité	Nombre
Comités interministériels	17
Groupes de travail en partenariat	4
Total	21

Source : Secrétariat à la condition féminine.

Les comités interministériels sont les suivants :

- Le Réseau gouvernemental des répondantes et des répondants en matière de politique familiale;
- Le Réseau des répondantes et répondants jeunesse;
- Le Comité interministériel de la famille (présidé par le ministère de la Famille et de l'Enfance);
- Le Comité directeur des sous-ministres en titre responsables du dossier violence (présidé par le ministère de la Justice du Québec);
- Le Comité interministériel sur la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Le Comité interministériel de lutte contre la violence et les abus envers les aînés (présidé par le Secrétariat aux aînés);
- Le Comité de suivi de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.Q. 2001, c. 55);
- Le Comité interministériel sur le soutien à la progression des Québécoises dans les sciences et l'innovation technologique (présidé par le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche);
- Le Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques;
- Le Comité sur la campagne de sensibilisation aux agressions sexuelles (présidé par le ministère de la Santé et des Services sociaux);
- Le Comité de pertinence dans le cadre de l'Action concertée pour promouvoir et soutenir la recherche sur le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques;
- Le Comité interministériel de l'action communautaire autonome (présidé par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec);
- Le Groupe de planification stratégique;
- Le Comité interministériel sur les changements démographiques et le vieillissement;
- Le Comité interministériel de suivi du Rendez-vous national des régions;

- Le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (présidé par le ministère de la Justice du Québec);
- Le Groupe de travail pour une stratégie interministérielle de soutien au rôle parental (présidé par le ministère de la Famille et de l'Enfance).

Les groupes de travail auxquels contribuent des partenaires externes et gouvernementaux sont les suivants :

- Le Partenariat de recherche Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles (avec le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture);
- Le groupe de travail sur l'Action concertée pour promouvoir et soutenir la recherche sur le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques (avec le même Fonds);
- Le Groupe de travail sur la violence et la discrimination à l'égard des travailleuses du sexe (présidé par le ministère de la Justice du Québec);
- Le Comité tripartite Femmes et Justice (présidé par le ministère de la Justice du Québec).

LA FONCTION DE COORDINATION

Les objectifs poursuivis

- S'assurer, en partenariat avec les ministères et les organismes, et particulièrement avec les organismes centraux 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 5^e orientation visant à assurer la place des femmes dans le développement des régions.

LES RÉALISATIONS

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 professionnel du Secrétariat et les responsables du dossier de la condition féminine dans les ministères et les organismes. Pour la période 2002-2003, le réseau gouverne-

mental des responsables de la condition féminine était composé de 29 ministères et organismes. Le Secrétariat a organisé et animé pour l'ensemble de ce réseau 2 rencontres d'échange, 5 conférences midi et 4 séances d'accueil aux nouvelles personnes qui intègrent le réseau.

Le Secrétariat a participé activement aux travaux des 4 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 a élaboré son plan d'action gouvernemental et tous les partenaires ont adopté le texte final des *Orientations gouvernementales en matière de prévention des grossesses précoces et de soutien aux mères adolescentes*, texte révisé et mis à jour en octobre 2002, mais non édité. L'édition des deux documents demeure conditionnelle à l'accord formel de tous les partenaires gouvernementaux. Un seul ne s'est pas prononcé.

Le Comité interministériel sur l'entrepreneuriat féminin, coordonné conjointement par le Secrétariat, avec le ministère des Régions et le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche (volet économie), vise l'harmonisation et l'amélioration des stratégies gouvernementales des quelque 10 ministères et organismes concernés par l'entrepreneuriat féminin. Il a établi, en 2002-2003, le plan de travail qui complètera le processus amorcé en 2001-2002, soit :

- L'inventaire des programmes, outils de promotion et services offerts pour susciter, soutenir et reconnaître l'entrepreneuriat féminin dans les ministères et les organismes participants;
- La comparaison de cette offre de services gouvernementale avec la documentation connue des besoins et des obstacles éprouvés par les femmes entrepreneures et le partage des constats et des recommandations qui découleront de cette analyse avec les partenaires concernés;

- La promotion de l'élargissement de la cueillette de données différenciées en matière d'entrepreneuriat dans les ministères et les organismes concernés.

Le Comité interministériel sur le soutien à la progression des Québécoises dans les sciences et l'innovation technologique est dirigé par le ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche (volet recherche) avec l'assistance du Secrétariat. En 2002-2003, le Comité a proposé à ses membres un plan de travail qui consiste principalement à dresser un portrait quantitatif et qualitatif de la progression des Québécoises dans les sciences et l'innovation technologique pour la période 1993-2003 et à déterminer les secteurs stratégiques à privilégier. Le Secrétariat participe activement à toutes les rencontres et à toutes les étapes du projet. Il est notamment responsable de faire le bilan des actions ministérielles pour la période 1993-2003.

Quant au soutien à la place des femmes dans le développement des régions, le Secrétariat, selon l'entente de collaboration conclue avec le ministère des Régions en avril 2001, a prêté assistance au réseau régional des responsables de la condition féminine. En outre, il a participé activement à la préparation et au suivi du Rendez-vous national des régions tenu les 12, 13 et 14 novembre 2002.

De même, le Secrétariat s'est intéressé à la réforme des institutions démocratiques et poursuit sa réflexion sur cette question; il a participé à trois consultations ainsi qu'aux états généraux des 21 et 22 février 2003.

Pour alimenter et documenter le bilan de l'évolution comparée de la situation socio-économique des femmes et des hommes au Québec, les ministères et les organismes engagés dans l'une ou l'autre des 58 actions sectorielles inscrites au Programme d'action 2000-2003 et dans la *Réponse gouvernementale aux revendications québécoises de la Marche mondiale des femmes de l'an 2000* ont été invités, par le Secrétariat, à rendre compte de l'état d'avancement de leurs engagements.

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 préparation de la rencontre annuelle des ministres qui s'est tenue à Whitehorse, au Yukon, du 22 au 24 septembre 2002, le Secrétariat a participé à une rencontre des sous-ministres à Ottawa les 9 et 10 mai 2002 ainsi qu'à une rencontre préalable des trois groupes de travail créés par les ministres auxquels le Secrétariat collabore, soit les trois groupes de travail suivants :

- Le groupe de travail sur la violence faite aux femmes dont les travaux se sont conclus par la publication du document *Évaluation de la violence faite aux femmes : un profil statistique*;
- Le groupe de travail sur la sécurité économique des femmes qui traite actuellement de projets liés à l'emploi et auquel le Secrétariat participe à titre d'observateur;
- Le groupe de travail sur la santé auquel le Secrétariat participe et dont le mandat vise essentiellement la prise en compte de l'analyse différenciée selon les sexes dans le domaine de la santé.

Le Secrétariat a participé à la concertation sur les suites des décisions de Whitehorse 2002 lors de la rencontre des groupes de travail du Forum tenue à Ottawa en février 2003.

Les activités internationales

Sur la scène internationale, il importe que les gouvernements les plus progressistes quant au respect des droits humains fondamentaux et à la lutte contre toutes les formes de discrimination fassent valoir leur action en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes pour faire échec aux courants contraires à ces valeurs d'égalité et de justice sociale qui ont cours dans certaines sociétés. Cette action en faveur d'un progrès humain authentique et durable est un gage de santé démocratique qui attire le respect et la confiance des autres sociétés qui s'y investissent déjà et soutient les efforts de celles qui cherchent à s'y engager.

Au cours de l'année 2002-2003, le Secrétariat a participé aux activités internationales suivantes :

- Le Secrétariat a fait partie de la délégation canadienne qui a comparu en janvier 2003 devant le Comité d'examen des Nations Unies à New York pour l'examen du 5^e *Rapport du Canada concernant la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes* (CEDEF), couvrant la période du 1^{er} avril 1994 au 31 mars 1998. Le Québec a démontré qu'il était un acteur dynamique et progressiste en ce qui a trait au respect des dispositions de la Convention et il a été félicité à trois reprises : pour la qualité de son 5^e rapport jugé très bien structuré, pour sa politique volontariste en matière d'équité salariale et pour les mesures prises en matière de soins apportés aux enfants.
- Le Secrétariat a aussi coordonné la préparation de la contribution du Québec au 6^e *Rapport du Canada à l'ONU concernant la même convention* pour la période du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 2002 : le rapport a été élaboré à partir des renseignements fournis par les 10 ministères et organismes concernés.
- Il a contribué à faire valoir l'expérience québécoise par l'accueil de délégations étrangères (Mexique en septembre 2002, Fédération des Femmes de Shanghai, représentantes du Réseau des femmes dans la gouvernance locale en Afrique en octobre 2002, Catalogne en mars 2003) ainsi qu'à la rencontre des femmes parlementaires des Amériques, à la visite de M^{me} Ileana Rogel, présidente du Réseau des femmes parlementaires des Amériques (février 2003).
- Dans l'espace francophone, le Secrétariat a collaboré au suivi de la programmation de l'Agence intergouvernementale de la francophonie et de l'Accord de coopération franco-québécoise.
- Le Secrétariat a aussi répondu à diverses demandes d'information qui lui sont venues de plusieurs pays comme la Belgique, l'Espagne, l'Argentine et il a formulé des avis à la ministre au sujet d'activités internationales auxquelles elle a été invitée.

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, comme en témoigne la vaste consultation organisée sur les enjeux pour l'avenir des Québécoises qui serviront de base à l'action gouvernementale des prochaines années.

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 sur la scène intergouvernementale canadienne que 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.

La participation au Réseau de veille intégrée sur les politiques publiques, coordonné par le ministère du Conseil exécutif, permet à tout le personnel de bénéficier d'une information de pointe sur des sujets directement liés à la mission du Secrétariat. Elle contribue à la réflexion sur le développement social et économique dans une perspective d'égalité entre les femmes et les hommes de même qu'elle permet de faire des comparaisons pertinentes avec les actions des autres gouvernements visant l'atteinte de l'égalité.

Tableau 16

DOCUMENTS EN LIEN AVEC LA MISSION DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE SUR LE RÉSEAU DE VEILLE INTÉGRÉE SUR LES POLITIQUES PUBLIQUES POUR 2002-2003			
Documents	Clips	Fiches synthèses	Nombre total
En lien avec la mission du Secrétariat	19	1	20
Produits par le Secrétariat	6	1	7
Total	25	2	27

Source : Secrétariat à la condition féminine.

5.2.4 Les communications

En soutien à la ministre et à la secrétaire d'État, le Secrétariat a participé à l'organisation de conférences de presse, à la préparation d'allocutions, de motions, de messages et d'autres documents portant sur les conditions de vie des femmes et sur tout sujet associé à la progression de l'égalité entre les femmes et les hommes. En outre, le Secrétariat a produit les différents messages qui ont pour but de soutenir la ministre dans le cadre des activités annuelles visant à souligner la *Journée internationale des femmes*, le 8 mars, et la journée dédiée à la lutte contre la violence, le 6 décembre. Il a reçu et traité des demandes de renseignements en provenance de milieux universitaires, de groupes de femmes, de différents organismes publics ou de médias.

Le bulletin d'information interne *La ligne Agate* renseigne le personnel sur les dossiers actifs, donne des aperçus 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 2002-2003, 9 numéros de *La ligne Agate* ont été produits.

Les communications ont été sollicitées au cours de la période 2002-2003 principalement pour :

- La construction du site Internet du Secrétariat et sa mise en ligne le 30 octobre 2002. Le Secrétariat a fait connaître l'existence de son site Internet par la voie de communiqués diffusés sur le fil de presse CNW, sur le portail gouvernemental, dans l'intranet du gouvernement du Québec, ainsi que par la diffusion d'un signet;
- Le lancement de la vidéo *En parler, c'est s'aider!* en juin 2002 et des outils d'information et de sensibilisation (affiche, dépliant) sur le contenu des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle*;
- La consultation sur les enjeux pour l'avenir des Québécoises qui a requis l'élaboration d'une stratégie de communication, l'édition et la distribution d'un millier d'exemplaires du document de consultation dans toutes les régions du Québec, la production et la distribution d'une centaine de vidéos d'accompagnement, l'organisation du forum des 28 février et 1^{er} mars 2003, la rédaction d'allocutions et de deux communiqués;
- La préparation de conférences pour 4 colloques sur le contenu des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* et du plan d'action s'y rattachant;

- La réalisation de différentes présentations sur l'analyse différenciée selon les sexes.

5.2.5 L'administration du programme de soutien financier

Le Secrétariat a le mandat d'administrer le programme de soutien financier *À égalité pour décider* doté d'un budget annuel d'un million de dollars. Selon les règles régissant l'attribution de subventions, il a élaboré des critères précis qui 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 admissibles pour concevoir et réaliser des projets qui auront un effet sur la présence des femmes à des postes de décision.

Dans le cadre de ce programme, la subvention maximale prévue par projet est de 50 000 \$ par année. 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 bénéficieront d'une subvention.

Pour l'année 2002-2003, le Secrétariat à la condition féminine a reçu 58 projets, totalisant une demande d'aide financière de 2 191 970 \$. Toutes les recommandations du comité-conseil formé de femmes provenant des diverses régions du Québec ont été acceptées par la ministre, de sorte que 42 projets ont pu bénéficier d'une aide moyenne de 23 809 \$. Une section du site Internet du Secrétariat est consacrée à la diffusion d'une trentaine d'outils élaborés par les organismes à but non lucratif financés par ce programme. La liste des organismes dont les projets ont été subventionnés pour l'année 2002-2003 est jointe à l'annexe VIII.

5.2.6 L'application des lois, règlements et politiques

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Aucune demande d'accès à des documents produits par le Secrétariat n'a été reçue au cours de l'année par la directrice générale du Secrétariat, responsable de l'accès aux documents.

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. Cette fonction est limitée par l'absence de clientèle externe. Des dispositions ont été 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 1,17 % de sa masse salariale à des activités de formation et de perfectionnement de son personnel en 2002-2003, alors qu'il y consacrait 1,45 % pour la période 2001-2002.

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

D'une façon générale, le Secrétariat éprouve le problème inverse de celui des autres ministères et organismes du gouvernement, soit celui de recruter des hommes dans ses rangs. Les exigences des emplois offerts en 2002-2003 n'ont par ailleurs attiré la candidature d'aucune personne autochtone, handicapée, anglophone ou issue d'autres communautés culturelles.

Pendant cette période, trois postes professionnels ont été attribués à des femmes.

LES RÉPONSES AUX RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU QUÉBEC

Aucune des recommandations des rapports annuels de 2001-2002 et de 2002-2003 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

5.3.1 Le personnel et l'environnement de travail

L'EFFECTIF DU SECRÉTARIAT

L'effectif autorisé du Secrétariat est de 24 postes réguliers. Au 31 mars 2003, un emploi professionnel est vacant et un emploi occasionnel est à pourvoir pour remplacer une professionnelle en congé sans traitement pour charge publique.

LE DÉVELOPPEMENT ET LE SOUTIEN DU PERSONNEL

Au cours de l'année 2002-2003, le Secrétariat a affecté plus de 86 jours-personnes au perfectionnement de son personnel et y a consacré 14 247 \$, comprenant les frais d'inscription à des sessions de formation, colloques et congrès (9 033 \$) et les coûts indirects (5 214 \$).

Ces sommes ne comprennent pas les frais engagés pour la participation de tout le personnel professionnel du Secrétariat au forum *L'avenir des Québécoises : des enjeux à préciser...*, activité privilégiée de formation où l'équipe a pu entendre les témoignages des déléguées des groupes de femmes et des groupes de recherche sur les préoccupations actuelles au regard des enjeux de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Tableau 17

EFFECTIF AUTORISÉ DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE, 2002-2003					
Unités	Administrateurs d'État	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires	Total
Direction	1			1	2
Administration		1*	1	3	5
Communications			1		1
Direction générale		1	13	2	16
Total	1	2	15	6	24

* En prêt de service au Conseil de la famille et de l'enfance

Source : Secrétariat à la condition féminine.

5.3.2 Les ressources informationnelles

LE PARC INFORMATIQUE

Le Secrétariat a poursuivi, au cours de l'année 2002-2003, la mise à niveau de son parc informatique par l'acquisition d'équipements plus récents.

LE SITE INTERNET DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE

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 2003, ont été tenues par l'outil d'analyse Webtrends et sont présentées au tableau 18.

Tableau 18

STATISTIQUES SUR LA FRÉQUENTATION DU SITE INTERNET DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE, 30 OCTOBRE 2002 AU 31 MARS 2003	
Nombre total de visites (sessions)	10 869
Nombre de pages vues (impressions)	24 366
Durée moyenne des visites en 2002	00: 12: 34
Durée moyenne des visites en 2003	00: 12: 01

Source : Secrétariat à la condition féminine.

5.3.3 Les ressources financières

Le budget de dépenses du Secrétariat à la condition féminine s'établit à 2 968 300 \$ en 2002-2003.

Tableau 19

BUDGET DE DÉPENSES DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE, 2002-2003 ET 2001-2002					
Supercatégories et catégories	2002-2003		2001-2002	Variation	
	Budget de dépenses	Dépenses réelles	Dépenses réelles		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Rémunération	1 443,0	1 222,6	1 181,4	41,2	3,5
Fonctionnement	485,3	418,4	560,9	(142,5)	(25,4)
Transfert	1 040,0	1 040,0	1 046,0	(6,0)	(0,6)
Total	2 968,3	2 681,0	2 788,3	(107,3)	(3,8)

Source : Secrétariat à la condition féminine.

LES Annexes

Annexe I

- Lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2003.....86

Annexe II

- Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2003 87

Annexe III

- Organismes relevant du ministre 88

Annexe IV

- Immigration et Intégration – Partage des responsabilités Canada-Québec 90

Annexe V

- Caractéristiques des immigrants admis au Québec de 1998 à 2002 91

Annexe VI

- Tarifs des biens et des services du ministère en vigueur au 31 mars 2003 92

Annexe VII

- Liste des points de services du ministère 93

Annexe VIII

- Programme *À égalité pour décider* – Liste des organismes dont les projets ont été subventionnés, 2002-2003 95

LOIS DONT L'APPLICATION RELÈVE DU MINISTRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION AU 31 MARS 2003

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 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)

**LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DU MINISTÈRE DES RELATIONS
AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION AU 31 MARS 2003**

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

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

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]

ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE²⁶

Conseil des relations interculturelles²⁷

Président : M. Pierre Ancil

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.

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 1 800 361-6477

Télécopieur : (514) 873-6032

Téléscripneur : (514) 873-2648

Internet : www.cdpdj.qc.ca

Commission d'accès à l'information

Présidente : M^e Jennifer Stoddart

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 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

26 Il est à noter que le Conseil du statut de la femme s'est ajouté au portefeuille ministériel le 29 avril 2003.

27 La présidence du Conseil des relations interculturelles est assurée par M^{me} Patricia Rimok depuis le 14 octobre 2003.

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.

Adresse :

600, boulevard René-Lévesque Ouest, 10^e étage
Montréal (Québec) H3B 4W9

Téléphone : (514) 873-4074 ou
sans frais 1 800 363-9020

Télécopieur : (514) 873-4972

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'infrastructure 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

Annexe IV

IMMIGRATION ET INTÉGRATION – PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA – QUÉBEC ²⁸		
Nature des responsabilités	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	■	

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

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. Quant à la sélection des réfugiés et des autres personnes en situation de détresse, elle reflète la tradition humanitaire du Québec et ses engagements en matière de solidarité internationale.

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

CARACTÉRISTIQUES DES IMMIGRANTS ADMIS AU QUÉBEC DE 1998 À 2002							
Caractéristiques	1998	1999	2000	2001	2002*	Total, 1998-2002*	
						Nombre	%
Groupe d'âge							
0-14 ans	6 440	6 761	7 339	8 046	7 541	36 127	22,1
15-24 ans	4 265	4 390	4 598	5 177	4 719	23 149	14,2
25-34 ans	8 154	10 018	11 410	13 582	14 691	57 855	35,4
35-44 ans	4 836	5 154	5 814	6 692	6 799	29 295	17,9
45-64 ans	2 341	2 448	2 765	3 369	2 938	13 861	8,5
65 ans et plus	446	437	569	573	593	2 618	1,6
Information non disponible	27	6	7	98	338	476	0,3
Total	26 509	29 214	32 502	37 537	37 619	163 381	100,0
Sexe							
Femmes	13 476	14 548	16 146	18 232	18 177	80 579	49,3
Hommes	13 033	14 666	16 356	19 305	19 442	82 802	50,7
Total	26 509	29 214	32 502	37 537	37 619	163 381	100,0
Catégorie d'immigrant							
Immigration économique	13 379	14 319	16 479	21 905	23 240	89 322	54,7
Regroupement familial	6 902	7 554	7 974	8 477	7 941	38 848	23,8
Réfugiés	6 228	7 341	8 049	7 155	6 438	35 211	21,6
Total	26 509	29 214	32 502	37 537	37 619	163 381	100,0
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission							
Français seulement	7 140	8 087	8 735	9 538	9 181	42 681	26,1
Français et anglais	3 538	4 428	5 965	8 098	9 291	31 320	19,2
<i>Connaissant le français</i>	<i>10 678</i>	<i>12 515</i>	<i>14 700</i>	<i>17 636</i>	<i>18 472</i>	<i>74 001</i>	<i>45,3</i>
Anglais seulement	4 641	5 557	5 994	5 982	5 953	28 127	17,2
Ni français ni anglais	11 190	11 142	11 808	13 919	13 194	61 253	37,5
Total	26 509	29 214	32 502	37 537	37 619	163 381	100,0
Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus							
0- 6 années	1 076	999	1 009	1 135	894	5 113	4,0
7-11 années	5 595	5 099	5 504	5 746	5 000	26 944	21,2
12-13 années	4 253	4 491	4 797	5 112	4 527	23 180	18,2
14-16 années	5 054	5 986	6 968	8 724	9 247	35 979	28,3
17 années et plus	3 975	5 116	6 111	7 804	9 060	32 066	25,2
Information non disponible	116	762	774	970	1 350	3 972	3,1
Total	20 069	22 453	25 163	29 491	30 078	127 254	100,0

* Données préliminaires pour 2002.

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

Annexe VI

TARIFS DES BIENS ET DES SERVICES DU MINISTÈRE EN VIGUEUR AU 31 MARS 2003

Immigration et Intégration

Examen de la demande de certificat de sélection du Québec

■ Investisseur	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

105 \$

Directeur de l'état civil

Demande de changement de nom de famille, de prénom ou de mention du sexe

125 \$

■ Demande supplémentaire pour un enfant

25 \$

Copie de certificat de changement de nom ou de mention du sexe

10 \$

Certificat de naissance, de mariage et de décès

15 \$

Traitement accéléré pour la délivrance des documents

35 \$

Copie d'un acte de naissance, de mariage ou de décès

20 \$

Certificat d'état civil

25 \$

Attestation relative à un acte de l'état civil

6 \$

Inscription tardive d'une naissance

■ 31 jours à 1 an après la date de l'événement

50 \$

■ Plus d'un an après la date de l'événement

100 \$

Direction générale de l'information gouvernementale

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

LISTE DES 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, 5S14
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 Saint-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

Suite page 94

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 Sainte-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

Estrie-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 À L'ÉTRANGER**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

PROGRAMME À ÉGALITÉ POUR DÉCIDER

LISTE DES ORGANISMES DONT LES PROJETS ONT ÉTÉ SUBVENTIONNÉS, 2002-2003

Région	Nom de l'organisme	Montant octroyé (\$)
01 – BAS-SAINT-LAURENT	Centre-femmes Catherine-Leblond	18 000
	Centre des femmes du Ô Pays	25 000
	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	112 000
02 – SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	Femmes et Développement régional-02	4 425
	Table de concertation RÉCIF-02	10 000
	Total	14 425
03 – QUÉBEC	Centre-femmes aux Plurielles	30 000
	Groupe Femmes, Politique et Démocratie, région de Québec	28 000
	Regroupement des groupes de femmes de la région 03 (Portneuf-Québec-Charlevoix)	32 000
	Partenaires Entr'Elles	3 500
	Centre international des femmes	24 000
	Total	117 500
04 – MAURICIE	Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie	31 500
	Femmes de Mékinac	26 000
	Total	57 500
05 – ESTRIE	Fédération des communautés culturelles de l'Estrie	20 000
	Femmes et politique municipale de l'Estrie	17 000
	Promotion des Estriennes pour initier une nouvelle équité sociale (P.É.P.I.N.E.S)	32 000
	Total	69 000
06 – MONTRÉAL	Collectif des femmes immigrantes du Québec	27 000
	Concertation-Femmes	18 000
	Info-Femmes inc.	15 000
	La Marie Debout, centre d'éducation des femmes	18 000
	Centre communautaire des femmes asiatiques	24 000
	Table des groupes de femmes de Montréal	32 000
	Total	134 000
07 – OUTAOUAIS	Assemblée des groupes de femmes d'interventions régionales (AGIR)	25 000
	Conseil régional de développement de l'Outaouais	32 000
	Total	57 000
08 – ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	Regroupement de femmes de l'Abitibi-Témiscamingue	32 500
	Centre de femmes de Ville-Marie (Comité de condition féminine du Témiscamingue)	12 000
	Total	44 500
09 – CÔTE-NORD	Club politique féminin Côte-Nord	35 000
	Regroupement des femmes de la Côte-Nord inc.	33 000
	Total	68 000
11 – GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE	Table de concertation des groupes de femmes de la Gaspésie et des Îles	34 000
	Total	34 000
12 – CHAUDIÈRE-APPALACHES	Centre-Femmes de Bellechasse	17 575
	Centre-Femmes de Lotbinière	18 000
	Centre-Femmes La Jardilec inc.	28 000
	Centre de référence pour les femmes de la région de l'Amiante	10 000
	Réseau des groupes de femmes Chaudière-Appalaches	15 000
	Vision Femmes Beauce-Sartigan	20 000
	Total	108 575
13 – LAVAL	Table de concertation de Laval en condition féminine	33 000
	Total	33 000

Annexe VIII (suite)

Région	Nom de l'organisme	Montant octroyé (\$)
14 – LANAUDIÈRE	Table de concertation des groupes de femmes de Lanaudière	31 500
	Total	31 500
15 – LAURENTIDES	Réseau des femmes des Laurentides	33 000
	Total	33 000
16 – MONTÉRÉGIE	Conseil régional de développement de la Montérégie (CRDM)	33 000
	Total	33 000
17 – CENTRE-DU-QUÉBEC	Table de concertation du mouvement des femmes du Centre-du-Québec	33 000
	La Maison des femmes de Drummondville	20 000
	Total	53 000
	Total général	1 000 000

Source : Secrétariat à la condition féminine.

the information science community. The first is the lack of a common language. The second is the lack of a common methodology. The third is the lack of a common framework. The fourth is the lack of a common vision.

The first two issues are the most obvious. The lack of a common language is a result of the fact that information science is a multi-disciplinary field. The lack of a common methodology is a result of the fact that information science is a multi-methodological field.

The third issue is the lack of a common framework. This is a result of the fact that information science is a multi-theoretical field. The fourth issue is the lack of a common vision. This is a result of the fact that information science is a multi-philosophical field.

The first two issues are the most obvious. The lack of a common language is a result of the fact that information science is a multi-disciplinary field. The lack of a common methodology is a result of the fact that information science is a multi-methodological field.

The third issue is the lack of a common framework. This is a result of the fact that information science is a multi-theoretical field. The fourth issue is the lack of a common vision. This is a result of the fact that information science is a multi-philosophical field.

The first two issues are the most obvious. The lack of a common language is a result of the fact that information science is a multi-disciplinary field. The lack of a common methodology is a result of the fact that information science is a multi-methodological field.

The third issue is the lack of a common framework. This is a result of the fact that information science is a multi-theoretical field. The fourth issue is the lack of a common vision. This is a result of the fact that information science is a multi-philosophical field.

The first two issues are the most obvious. The lack of a common language is a result of the fact that information science is a multi-disciplinary field. The lack of a common methodology is a result of the fact that information science is a multi-methodological field.

The third issue is the lack of a common framework. This is a result of the fact that information science is a multi-theoretical field. The fourth issue is the lack of a common vision. This is a result of the fact that information science is a multi-philosophical field.

The first two issues are the most obvious. The lack of a common language is a result of the fact that information science is a multi-disciplinary field. The lack of a common methodology is a result of the fact that information science is a multi-methodological field.

The third issue is the lack of a common framework. This is a result of the fact that information science is a multi-theoretical field. The fourth issue is the lack of a common vision. This is a result of the fact that information science is a multi-philosophical field.

The first two issues are the most obvious. The lack of a common language is a result of the fact that information science is a multi-disciplinary field. The lack of a common methodology is a result of the fact that information science is a multi-methodological field.

Conception et réalisation

Couverture : TM design communications

Pages intérieures : Monique Duval, graphiste

C-0316-00



*Relations
avec les citoyens
et Immigration*

Québec 

C-0316-01