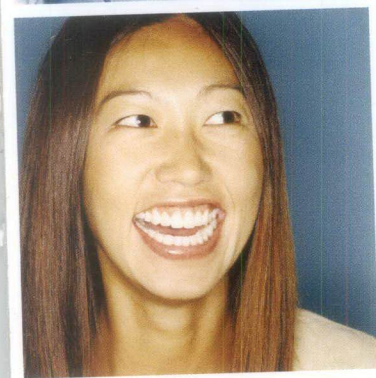
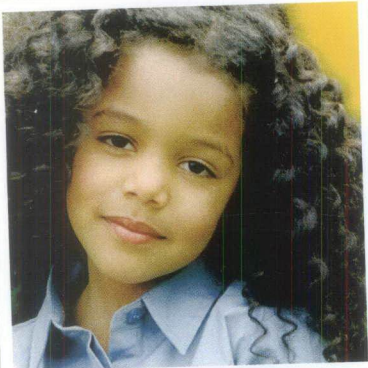
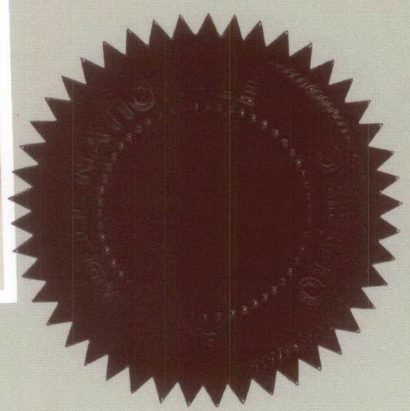
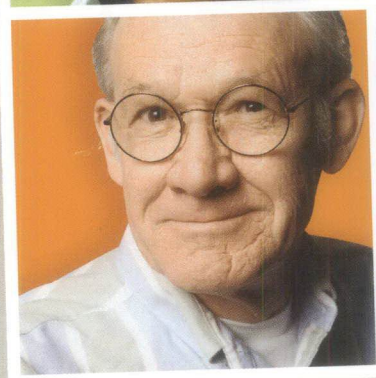
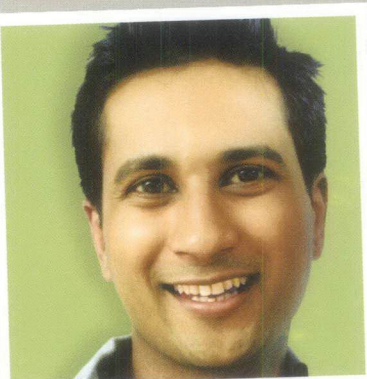



ASSEMBLÉE NATIONALE  
N° 401-20060614

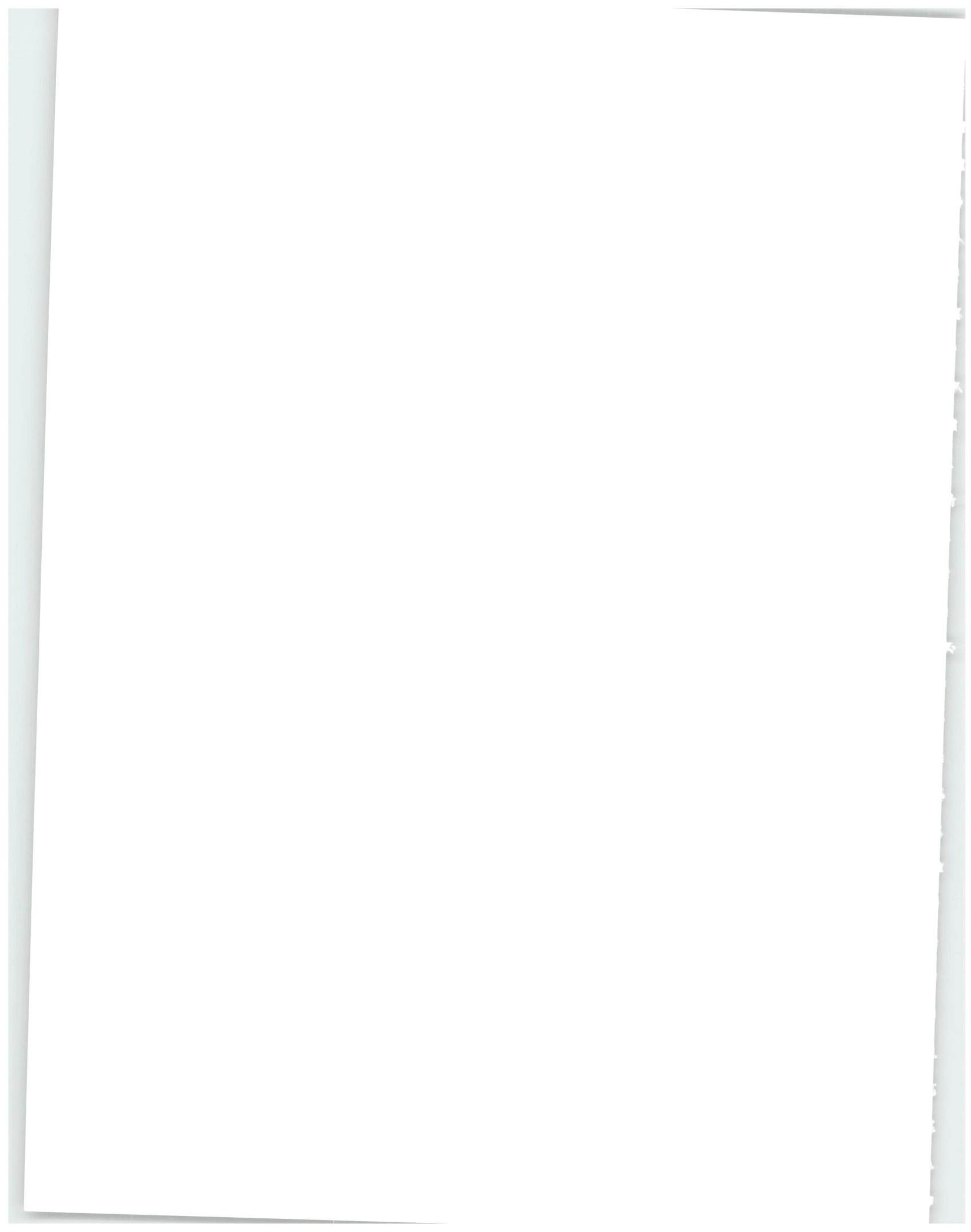


# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2005 MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION  
2006 ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



Québec 



**RAPPORT ANNUEL DE GESTION  
2005-2006**

Ministère de l'Immigration  
et des Communautés culturelles

Le Rapport annuel de gestion 2005-2006  
du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
a été réalisé par la Direction de la coordination ministérielle et du  
Bureau de l'amélioration de la qualité, en collaboration  
avec toutes les directions du Ministère.

Ce rapport annuel de gestion a été préparé en conformité  
avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

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

Direction des affaires publiques et des communications  
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérard-Godin  
360, rue McGill, bureau 2.09  
Montréal (Québec) H2Y 2E9  
Téléphone : 514 873-8624, poste 20205

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

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

ISBN Version imprimée 2-550-47216-0  
ISBN Version électronique 2-550-47217-9

© Gouvernement du Québec – 2006  
Tous droits réservés pour tous pays

### **Notre vision**

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

### **Notre mission**

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

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

Le message de la ministre .....	VII
Le message de la sous-ministre .....	VIII
La déclaration de la direction attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents .....	IX
Le Rapport de validation de la Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité .....	X
Les faits saillants 2005-2006 .....	XI
La synthèse des résultats du <i>Plan stratégique 2005-2008</i> .....	XII
La synthèse des résultats de la <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i> .....	XV
<b>Partie 1</b>	
<b>Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles</b>	
1.1 Le Ministère en bref .....	1
1.2 L'organigramme au 31 mars 2006 .....	2
1.3 Le contexte .....	4
<b>Partie 2</b>	
<b>Des résultats concluants par rapport aux engagements et aux objectifs fixés</b>	
2.1 Les résultats relatifs au <i>Plan stratégique 2005-2008</i> .....	8
<b>Premier enjeu</b>	
L'apport stratégique de l'immigration et des communautés culturelles au développement et à la prospérité du Québec .....	
<b>Orientation 1</b>	
Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec .....	
<b>Orientation 2</b>	
Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi .....	
<b>Orientation 3</b>	
Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement .....	
<b>Orientation 4</b>	
Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles .....	
<b>Deuxième enjeu</b>	
L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État .....	
<b>Orientation 5</b>	
Moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur .....	
2.2 Les résultats relatifs à la <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i> .....	43
2.3 Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur .....	49
<b>Partie 3</b>	
<b>L'utilisation des ressources</b>	
3.1 Les ressources humaines .....	63
3.2 Les ressources financières .....	66
3.3 Les ressources informationnelles .....	68
3.4 Les ressources matérielles .....	69

**Les annexes**

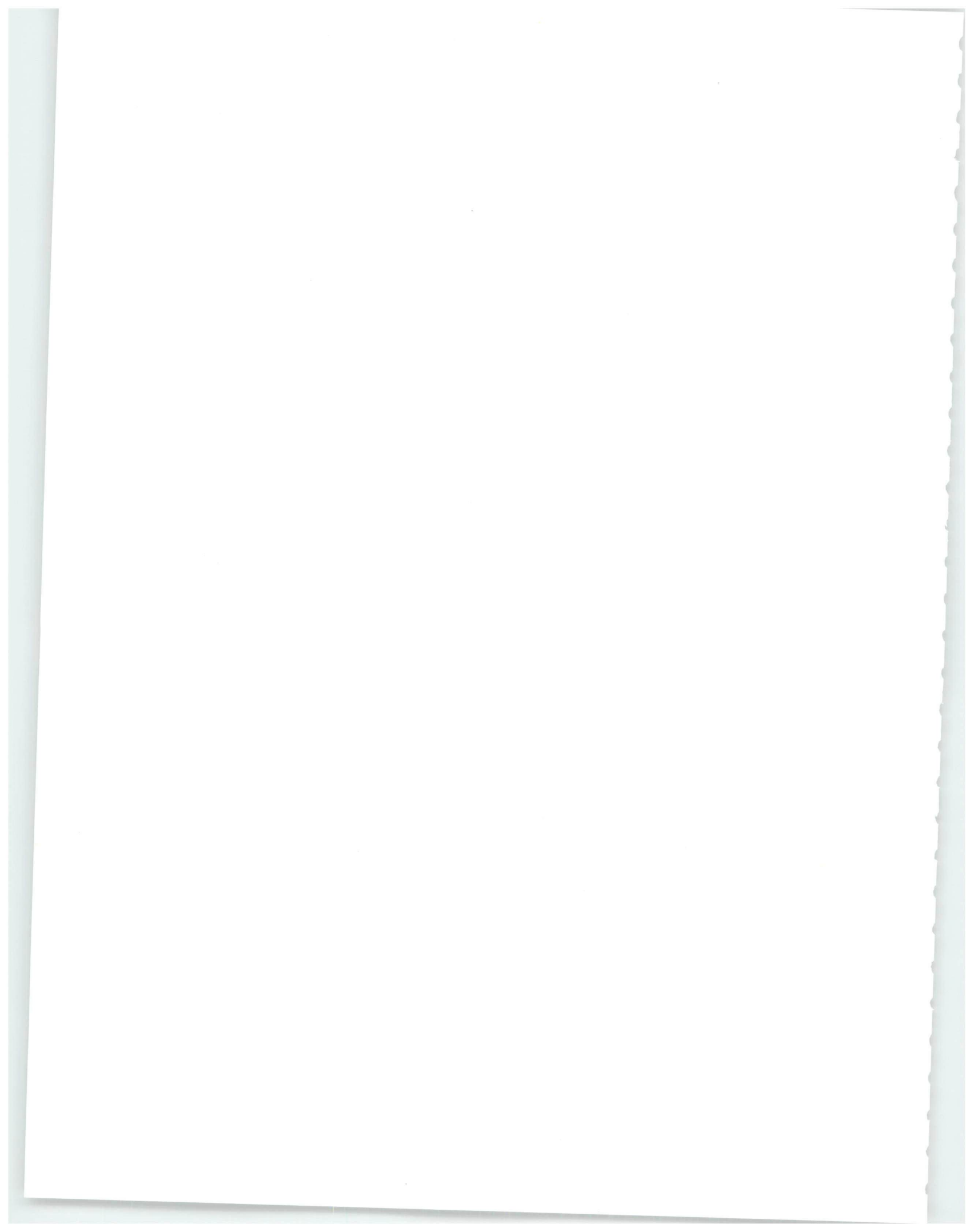
Annexe I	Les lois et règlements dont l'application relève du Ministère et de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles au 31 mars 2006 .....	70
Annexe II	Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration .....	71
Annexe III	Les objectifs et mesures du Plan d'action 2004-2007 <i>Des valeurs partagées, des intérêts communs</i> .....	72
Annexe IV	Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2001 à 2005 ..	74
Annexe V	L'embauche et la représentativité du personnel du Ministère du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006 .....	75
Annexe VI	Les tarifs des biens et des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2006 .....	77
Annexe VII	Pour nous joindre .....	78

**Les tableaux**

Tableau 1	Nombre et proportion de personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2005 .....	13
Tableau 2	Degré de réalisation des mesures visant à stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions .....	15
Tableau 3	Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec .....	16
Tableau 4	Degré de réalisation des mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec .....	19
Tableau 5	Degré de réalisation des mesures visant à revoir le processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information .....	20
Tableau 6	Degré de réalisation des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des personnes réfugiées .....	22
Tableau 7	Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes formées à l'étranger auprès des ordres professionnels et des autres organismes de réglementation .....	27
Tableau 8	Degré de réalisation des mesures visant à accélérer l'apprentissage du français .....	32
Tableau 9	Degré de réalisation des mesures visant à accroître l'ouverture à la diversité .....	37
Tableau 10	Degré de réalisation des mesures visant à prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires .....	38
Tableau 11	Population immigrante admise en 2004 et présente au Québec en janvier 2006 selon la région d'établissement .....	42
Tableau 12	Achalandage des sites Internet ministériels, 2005-2006 et 2004-2005 .....	44
Tableau 13	Effectif ministériel autorisé et utilisé, 2005-2006 et 2004-2005 .....	63
Tableau 14	Autres indicateurs en gestion des ressources humaines, 2005-2006 et 2004-2005 .....	64
Tableau 15	Dépenses du Ministère, 2005-2006 et 2004-2005 .....	66
Tableau 16	Immobilisations du Ministère (Programme 1), 2005-2006 et 2004-2005 .....	67
Tableau 17	Crédit au net du Ministère, 2005-2006 et 2004-2005 .....	67
Tableau 18	Indicateurs de gestion 2005-2006 en ressources informationnelles (milliers \$) .....	69

**Les graphiques**

Graphique 1	Présence en janvier 2006 des personnes immigrantes admises en 2004 selon la région d'établissement .....	41
Graphique 2	Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission, des personnes immigrantes admises depuis 1999 .....	41



## Le message de la ministre

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

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

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

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

Je tiens à souligner que les résultats atteints témoignent de l'étroite collaboration des nombreux partenaires du Ministère dans toutes les régions du Québec.

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

La ministre,



Lise Thériault

Québec, juin 2006

## Le message de la sous-ministre

Madame Lise Thériault  
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérald-Godin, 4<sup>e</sup> étage  
360, rue McGill  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

Je suis fière de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2006.

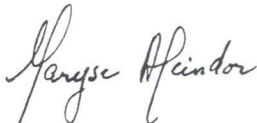
Ce document rend compte de la performance du Ministère dans l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*, des mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* et des choix budgétaires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

Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* contient une déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents.

Je profite du dépôt de ce rapport annuel de gestion pour remercier l'ensemble du personnel du Ministère de sa contribution à l'atteinte des objectifs ministériels et de son engagement indéfectible envers la clientèle, tant au Québec qu'à l'étranger.

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

La sous-ministre,



Maryse Alcindor

Montréal, juin 2006

## La déclaration de la direction attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* relèvent de la responsabilité de la sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité des données et des explications qui y sont présentées.

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

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

À notre avis, les résultats des indicateurs et les explications qui s'y rattachent contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Les membres de la direction,



Maryse Alcindor  
Sous-ministre



Jacques Robert  
Sous-ministre adjoint à l'Intégration,  
à la Régionalisation et aux Relations interculturelles



Danielle Ferland  
Directrice générale de l'administration

Montréal, juin 2006

**Le Rapport de validation de la Direction de l'évaluation,  
de la vérification interne et de la sécurité**

Madame Maryse Alcindor  
Sous-ministre  
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérald-Godin, 4<sup>e</sup> étage  
360, rue McGill  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, à l'exception des données antérieures à 2001-2002 présentées à des fins comparatives. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

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

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

Au terme de notre examen et tenant compte des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* nous paraissent, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

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



Younes Mihoubi

Montréal, juin 2006

## Les faits saillants 2005-2006

### Le nombre de personnes admises en 2005

Pour répondre aux besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions du Québec et affirmer l'expression des valeurs de réunification familiale et de solidarité internationale, 43 373 personnes immigrantes ont été admises au Québec en 2005. Ces admissions se répartissent comme suit : immigration économique (travailleurs qualifiés et gens d'affaires) 60,8 %, regroupement familial 21,0 %, immigration humanitaire (réfugiés et personnes en situation semblable) 16,5 %, autres 1,7 %.

### Une nouvelle approche personnalisée pour soutenir l'intégration des nouveaux arrivants

Le Ministère a lancé le guide *Apprendre le Québec* qui est remis aux nouveaux arrivants ainsi qu'aux personnes qui se préparent à émigrer au Québec, afin de les soutenir, dès l'étranger, dans la planification de leurs démarches et pour accélérer leur intégration au marché du travail. Sa popularité ne se dément pas puisque, depuis sa sortie en septembre 2005, il a été téléchargé à plus de 110 000 reprises.

### L'apprentissage du français : un gage de réussite

Au cours de l'année, 9 714 personnes immigrantes ont suivi des cours de français à temps complet et 10 148 ont eu accès à des cours à temps partiel.

### Un nouveau programme pour encourager les entreprises à accueillir et à maintenir en emploi une main-d'œuvre diversifiée

Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME), entré en vigueur en mai 2005, incite les petites et moyennes entreprises du Québec à embaucher des personnes immigrantes et issues des minorités visibles et à faciliter leur insertion professionnelle. Au 31 mars 2006, 611 entreprises se sont qualifiées au programme et 561 participants avaient obtenu un travail à temps complet.

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

L'Équipe de travail formée par le gouvernement et soutenue par le Ministère a déposé son rapport en décembre 2005. Ce rapport propose des moyens concrets pour lever les difficultés liées à l'accès aux professions régies par les ordres professionnels. Le Ministère a également conclu de nouvelles ententes avec des ordres professionnels.

### Une meilleure compréhension de la diversité

Le Service-conseil en relations interculturelles a intensifié ses actions et réalisé 223 interventions ciblées pour sensibiliser et aider les employeurs des secteurs privé, public, parapublic et communautaire à recruter et à gérer une main-d'œuvre diversifiée.

Le Bureau de liaison avec les communautés culturelles a soutenu les travaux du Groupe de travail de parlementaires sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires. Ce groupe a mené des consultations publiques et déposé ses recommandations en mars 2006.

### Des instances locales et régionales engagées dans l'action

Six plans d'action régionaux élaborés avec les acteurs du milieu ont été lancés (Centre-du-Québec, Mauricie, Est de la Montérégie, Agglomération de Longueuil, Laval et Saguenay-Lac-Saint-Jean).

Le Ministère a également conclu quatre ententes avec des conférences régionales des élus (Laval, Chaudière-Appalaches, Montréal et Estrie) et quatre ententes avec des municipalités (Québec, Montréal, Rawdon et Laval).

### Un nouvelle entente concernant le travail hors campus des étudiants internationaux

Le Ministère a conclu, en novembre 2005, avec Citoyenneté et Immigration Canada une nouvelle entente concernant le travail hors campus des étudiants internationaux. Cette entente ouvre la possibilité de travailler à l'extérieur du campus aux étudiants internationaux de toutes les régions du Québec, y compris celles de Montréal et de la Capitale-Nationale.

### Des services ministériels modernisés et plus près des besoins de la clientèle

La clientèle du Ministère a recours plus que jamais à Internet pour obtenir de l'information sur les programmes et les services offerts. L'achalandage des sites ministériels en témoigne avec plus de 4 692 000 visites, 1 245 000 téléchargements et 743 000 utilisateurs des services en ligne.

D'importants travaux ont été menés, avec la collaboration du personnel du Ministère, en vue d'actualiser les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*. La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* est entrée en vigueur en avril 2006.

### Un Ministère plus performant et un milieu de travail mobilisateur

Des concours de promotion ministériels ont été organisés, soulignant ainsi l'importance accordée aux possibilités d'avancement du personnel.

Pour contribuer à la réduction de la taille de l'État, le Ministère a diminué son effectif à temps complet de 1,5 % à la fin de l'exercice 2005-2006.

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006
Orientation 1 Stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidats répondant aux besoins du Québec <sup>1</sup>	<b>Objectif 1.1</b> Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007		
	▪ Volume total de personnes immigrantes admises au Québec	Entre 44 000 et 46 500	43 373
	<b>Objectif 1.2</b> Augmenter la proportion de jeunes personnes actives et de jeunes familles dans les admissions		
	▪ Nombre et proportion de personnes actives âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises	s. o.	15 363 (59,0 %)
	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans parmi les personnes immigrantes admises	s. o.	10 228 (23,6 %)
	<b>Objectif 1.3</b> Maintenir à au moins 50 % la proportion de personnes immigrantes admises connaissant le français		
	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission	Entre 24 200 et 25 110 (54 % et 55 %)	24 848 (57,3 %)
	<b>Objectif 1.4</b> Stimuler une offre d'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions		
	▪ Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion	s. o.	Travailleurs qualifiés : 7 877 Gens d'affaires : 13
	▪ Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés	s. o.	710 <sup>2</sup>
	▪ Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec	Réalisation des mesures envisagées	Mesures réalisées en grande partie (tableau 3)
	<b>Objectif 1.5</b> Assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec		
	▪ Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis	Travailleurs qualifiés : entre 26 500 et 27 000	Travailleurs qualifiés : 24 183
	▪ Nombre de travailleurs qualifiés et d'employeurs qui bénéficient du mécanisme d'arrimage entre les besoins du marché du travail et la sélection	Gens d'affaires : entre 2 000 et 2 500 En développement	Gens d'affaires : 1 753 En développement (tableau 4)
	<b>Objectif 1.6</b> Accélérer la réunification et l'intégration des personnes immigrantes de la catégorie du regroupement familial		
	▪ Degré de réalisation de la révision du processus de traitement des demandes de parrainage et des outils d'information	Réalisation des mesures envisagées	Mesures partiellement réalisées (tableau 5)

<sup>1</sup> Les cibles et les résultats des objectifs 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 (à l'exception de l'indicateur *Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec*) et 1.7 (à l'exception de l'indicateur *Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées*) portent sur l'année civile 2005. Tous les résultats référant aux données d'admission de 2005 sont préliminaires.

<sup>2</sup> Il s'agit d'une estimation. Les données excluent les aides familiales, les demandeurs d'asile, les étudiants internationaux, les travailleurs saisonniers et leur conjoint respectif.

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006
	<b>Objectif 1.7</b> Renforcer les interventions à l'étranger et au Québec en matière d'immigration humanitaire		
	▪ Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises	Entre 2 200 et 2 400	2 065
	▪ Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées	Augmentation	404 (augmentation de 4,1 %)
<b>Orientation 2</b> Soutenir l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable en emploi	<b>Objectif 2.1</b> Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes		
	▪ Nombre de personnes nouvellement arrivées qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé par le Ministère et par les organismes communautaires partenaires	s. o.	Ministère : 2 900 Organismes : nd
	<b>Objectif 2.2</b> Faciliter et assurer la reconnaissance des diplômes et des compétences acquis à l'étranger		
	▪ Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère dans leurs démarches d'accès aux professions et aux métiers réglementés	2 500	1 410
	▪ Nombre d'Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées	15 000	14 104
	▪ Degré de réalisation des mesures visant à faciliter les démarches des personnes immigrantes auprès des ordres professionnels et des organismes de réglementation	Réalisation des mesures envisagées	Mesures réalisées en grande partie (tableau 7)
	<b>Objectif 2.3</b> Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles		
	▪ Nombre de PME qui ont embauché des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles en vertu du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi	Entre 325 et 675	611
	▪ Taux de rétention en emploi des personnes ayant participé au PRIIME	s. o.	Premiers résultats en 2006-2007
	<b>Objectif 2.4</b> Accélérer l'apprentissage du français des personnes immigrantes et réduire les délais d'attente		
	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont suivi un cours de français en ligne	s. o.	Premiers résultats en 2007-2008
	▪ Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i>	s. o.	4 287 (69,9 %)
	<b>Objectif 2.5</b> Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins des personnes immigrantes et en diminuant les coûts		
	▪ Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours sur mesure	400 à 600 à temps complet 1 500 à 1 800 à temps partiel	906 à temps complet 1 700 à temps partiel
	▪ Nombre de personnes immigrantes inscrites dans les services d'apprentissage du français à temps complet et à temps partiel et coût moyen par étudiant	10 000 à 10 400 à temps complet 8 000 à 8 500 à temps partiel	9 714 à temps complet Coût moyen 2 696 \$, soit une diminution de 3,6 % 10 148 à temps partiel Coût moyen 655 \$, soit une diminution de 11,6 %
<b>Orientation 3</b> Favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyens et contribuer à son rayonnement	<b>Objectif 3.1</b> Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels		
	▪ Interventions du Bureau de liaison avec les communautés culturelles	s. o.	760
	▪ Interventions du Service-conseil en relations interculturelles	s. o.	223

Orientations	Objectifs et indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006
	<b>Objectif 3.2</b> Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires		
	▪ État des relations interculturelles au Québec	s. o.	Objectif réalisé en partie (page 38)
<b>Orientation 4</b> Susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles	<b>Objectif 4.1</b> Favoriser la prise en compte de l'immigration comme facteur de développement par l'établissement de plans d'action régionaux et la signature d'ententes avec des conférences régionales des élus et des municipalités		
	▪ Plans d'action régionaux adoptés	6	6
	▪ Ententes signées avec des conférences régionales des élus	4	4
	▪ Ententes signées avec des municipalités	4	4
	▪ Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale nationale, la métropole et les régions	s. o.	85,6 % Pour le nombre de personnes (tableau 11)
<b>Orientation 5</b> Moderniser la prestation des services et offrir un milieu de travail mobilisateur	<b>Objectif 5.1</b> Améliorer les services à la clientèle en accordant la priorité aux services en ligne afin de contribuer à la mise en place du Gouvernement en ligne		
	▪ Nombre de nouveaux services en ligne accessibles	1	Guide <i>Apprendre le Québec</i>
	▪ Nombre de visites et de transactions dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)	s. o.	Visites informationnelles : 110 420 Transactions : s. o.
	<b>Objectif 5.2</b> S'assurer que les programmes et les services du Ministère répondent aux besoins en évolution de la clientèle		
	▪ Adoption, en 2005, d'un plan triennal d'évaluation de programme et d'un plan triennal de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle et degré de réalisation de ces plans	Adoption des plans en 2005	Plan triennal d'évaluation de programme adopté
	<b>Objectif 5.3</b> Renforcer la reddition de comptes quant aux ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires		
	▪ Adoption, en 2005, de nouvelles lignes directrices et de nouvelles pratiques de reddition de comptes dans le cadre des ententes	Adoption des lignes directrices et des nouvelles pratiques en 2005	Amorcé en 2005-2006
	<b>Objectif 5.4</b> Fournir tout le soutien au personnel dans la réalisation des changements organisationnels		
	▪ Degré de réalisation du <i>Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008</i>	Degré de réalisation des mesures d'accompagnement	Mesures réalisées en grande partie
	<b>Objectif 5.5</b> Implanter une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettant de planifier la relève tout en contribuant à la réduction de la taille de l'État		
	▪ Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008	Adoption de la vision prospective	Plan ministériel de main-d'œuvre 2005-2008 adopté
	▪ Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution de l'effectif à temps complet	Adoption du plan triennal et diminution de l'effectif à temps complet	Plan triennal de main-d'œuvre adopté et diminution de 1,5 % de l'effectif

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

Services	Engagements (jours ouvrables)	Résultats 2005-2006	
		Demandes traitées ou personnes servies Nombre	Degré d'atteinte (Cible 100 %)
<b>Les renseignements</b>			
Par téléphone	▪ Renseignements sur l'immigration et l'intégration (2 minutes)	147 492	58,0 % <sup>3</sup>
Par courrier et par courriel	▪ Bureaux et points de services au Québec (10 jours)	Courrier : 357 Courriel : 20 469	73,0 % 86,3 % <sup>4</sup>
	▪ Bureaux à l'étranger – courrier et courriel (30 jours)	nd	nd
<b>L'immigration</b>			
Parrainage familial et délivrance du certificat de sélection du Québec	▪ Sans évaluation financière (20 jours)	10 286	77,5 %
	▪ Avec évaluation financière (40 jours)	494	73,0 % <sup>5</sup>
Parrainage collectif de réfugiés <sup>6</sup>	▪ Avec entente-cadre (5 jours)	81	93,8 %
	▪ Sans entente-cadre (10 jours)	320	82,8 %
Validation d'une offre d'emploi	▪ Offre d'emploi temporaire (5 jours)	7 998	78,7 %
	▪ Offre d'emploi assuré (10 jours)	316	81,3 %
Sélection d'un candidat visé par une offre d'emploi assuré	▪ Délivrance du certificat de sélection du Québec (3 mois)	186	40,0 %
<b>L'intégration des nouveaux arrivants</b>			
Accueil à l'aéroport	▪ Accès immédiat	34 141 personnes	100,0 %
Première entrevue d'aide à l'établissement	▪ Première entrevue d'aide (5 jours)	15 695 rendez-vous accordés	70,3 %
Référence à un service ministériel	▪ Référence à un service ministériel (10 jours)	12 031 rendez-vous accordés	75,0 %
Francisation	▪ De 1 à 3 mois après l'inscription, selon la formule d'apprentissage Nouveaux étudiants ayant entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus	6 130	69,9 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	▪ Délivrance d'une Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec (45 jours)	14 104	97,0 % <sup>7</sup>
<b>Le Bureau de l'amélioration de la qualité</b>			
Plainte	▪ Traitement d'une plainte (5 jours)	70	60,0 %
Contestation d'une décision	▪ Traitement d'une contestation de décision (25 jours)	19	52,6 %

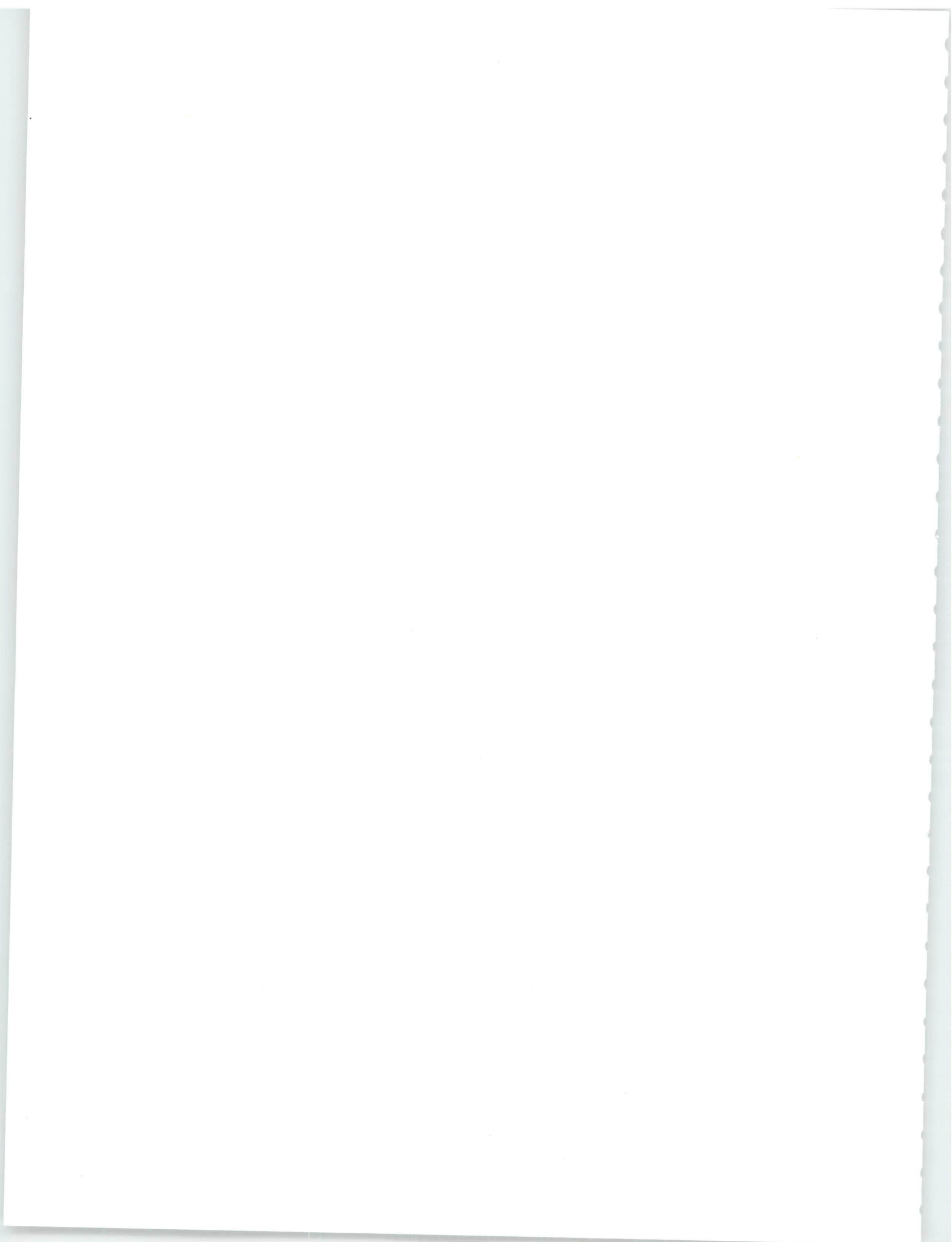
<sup>3</sup> Le délai moyen d'attente est de 2 minutes 43 secondes. Le taux d'appels abandonnés est de 27,0 % et le taux d'appels rejetés est de 46,0 %

<sup>4</sup> Il s'agit d'une estimation. Le système en place ne permet pas de retracer la totalité des courriels traités.

<sup>5</sup> Le résultat ne peut être comparé à celui de l'année précédente puisqu'en 2005-2006, 86 dossiers ont été exclus, faute d'information sur les délais de traitement. L'élaboration du nouveau processus de traitement des demandes d'engagement corrigera les lacunes du système informatique afin de permettre une meilleure reddition de comptes.

<sup>6</sup> Ce résultat représente 96 % des demandes d'engagement ayant fait l'objet d'une décision.

<sup>7</sup> Degré d'atteinte approximatif.



## Partie 1

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

#### 1.1 Le Ministère en bref

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration en fonction des besoins et de la capacité d'accueil de la société québécoise;
- Facilite la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille immédiate et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement et l'intégration linguistique, sociale et économique des personnes immigrantes sur le territoire québécois;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la lutte contre le racisme et la xénophobie et offre une expertise-conseil en gestion de la diversité.

Les lois et règlements dont l'application relève du Ministère et de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2006, sont énumérés à l'annexe I.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration est présenté à l'annexe II.

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

#### Les valeurs organisationnelles

L'éthique constitue une préoccupation importante partagée par l'ensemble du personnel du Ministère. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*<sup>8</sup>, le Ministère s'est doté d'un énoncé de valeurs organisationnelles qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

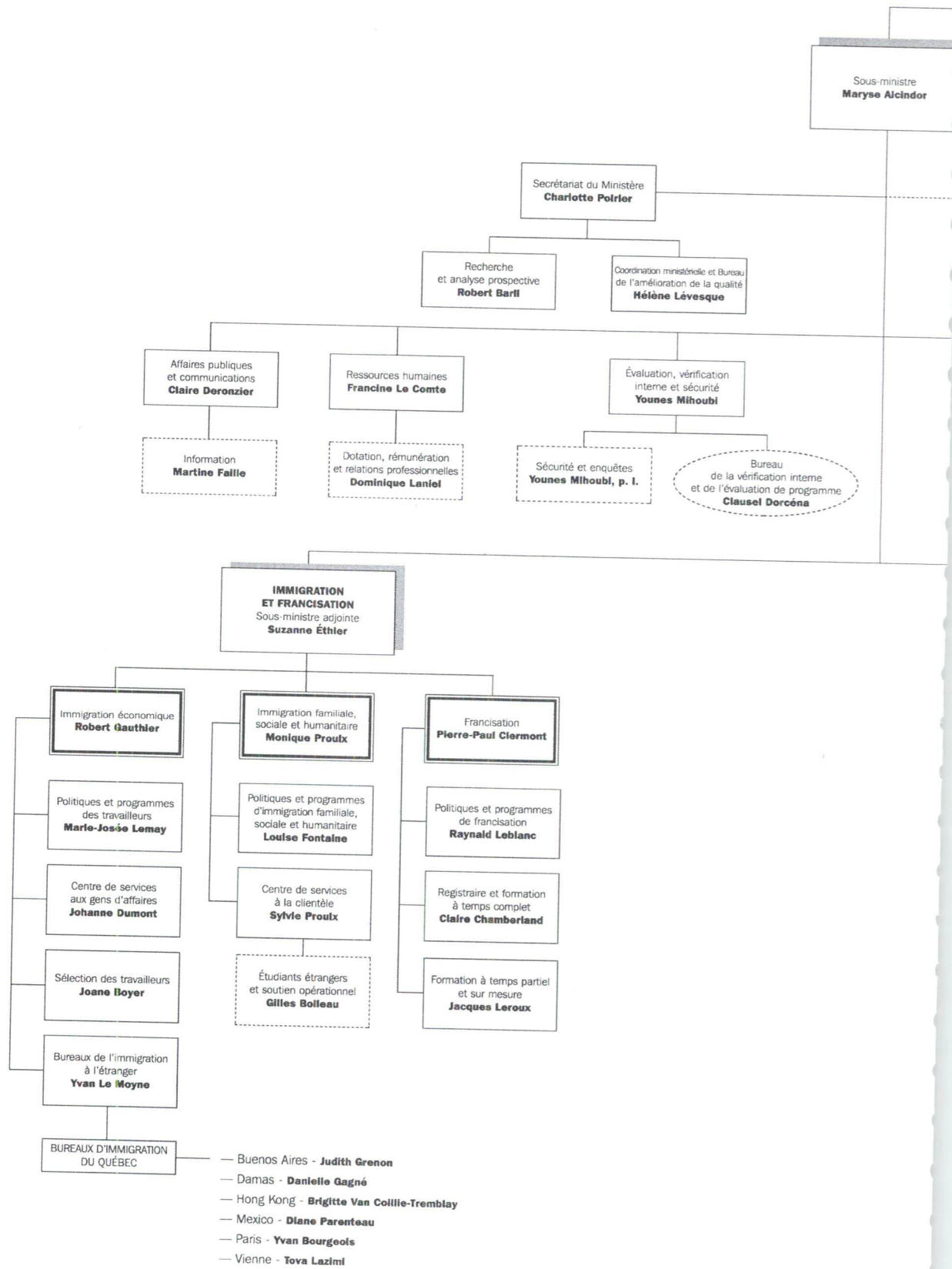
#### Le Conseil des relations interculturelles

Un organisme gouvernemental fait partie du portefeuille ministériel. Le Conseil des relations interculturelles<sup>9</sup> a pour mission de conseiller la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes, notamment quant au rapprochement interculturel et à l'ouverture à la diversité.

<sup>8</sup> Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne], 2006, [[http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress\\_humaine/declaration\\_valeurs.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/ress_humaine/declaration_valeurs.pdf)].

<sup>9</sup> Pour plus d'information au sujet du Conseil des relations interculturelles, consulter son site Internet : [<http://www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca>].

1.2 L'organigramme au 31 mars 2006



Ministre  
**LISE THÉRIAULT**

Conseil des relations  
interculturelles  
**Patricia Rimok**

Affaires juridiques  
**Michel Des Rosiers**

**LÉGENDE :** Direction générale [rectangle double bordure]  
 Direction [rectangle simple bordure]  
 Service [rectangle pointillés]  
 Direction régionale [hexagone simple bordure]  
 Équipe [hexagone pointillés]

**EN VIGUEUR LE 31 MARS 2006**

Administration  
**Danielle Ferland**

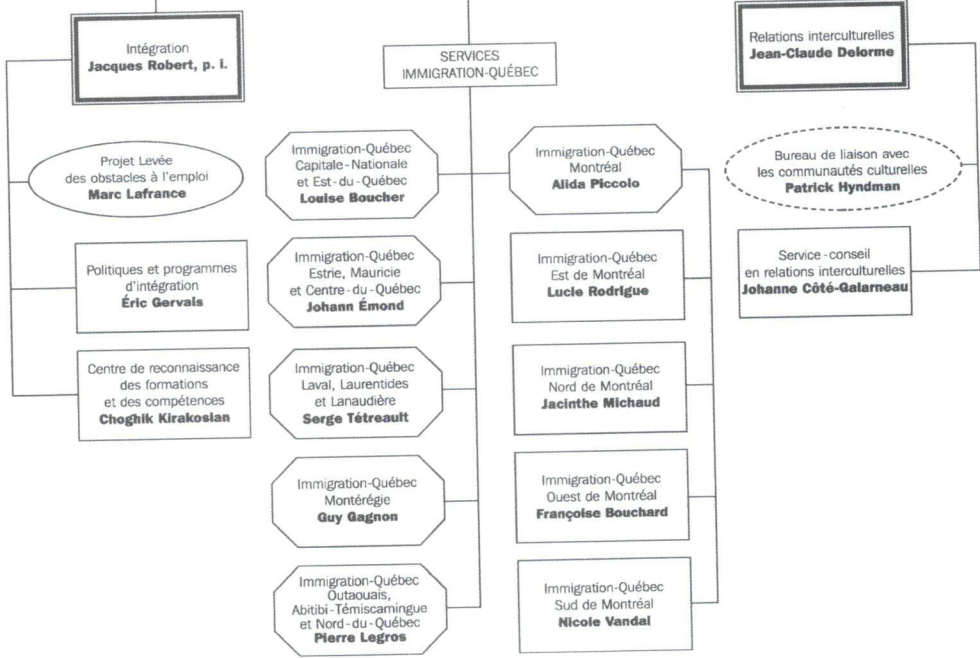
Centre de support  
aux technologies  
**Carole Couture**

Systèmes d'information  
**François Mongrain**

Ressources matérielles  
**Jacques Bordeleau**

Ressources financières  
**Denis Lazure**

**INTÉGRATION,  
RÉGIONALISATION ET RELATIONS  
INTERCULTURELLES**  
Sous-ministre adjoint  
**Jacques Robert**



### 1.3 Le contexte

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

- La dynamique démographique au Québec;
- La vigueur de l'économie et du marché du travail québécois;
- La progression du français;
- La diversification ethnoculturelle;
- L'immigration en région;
- La prestation électronique de services;
- La modernisation de l'État.

#### La dynamique démographique au Québec

- Les tendances lourdes de l'évolution démographique du Québec – vieillissement de la population en raison de la faible fécondité, décroissance à court terme de la population en âge de travailler et accroissement de la longévité – font ressortir avec acuité le rôle des migrations internationales.
- Depuis 2001, la croissance de la population du Québec repose davantage sur les gains migratoires que sur l'accroissement naturel (naissances moins décès) et, malgré une légère remontée du nombre de naissances depuis 2002, rien ne permet de croire que cette tendance se modifiera de façon significative.
- En 2005 et pour une troisième année consécutive, le Québec a connu des gains migratoires supérieurs à 30 000 personnes. Ces gains découlent à la fois de surplus migratoires importants sur le plan international et de déficits migratoires faibles sur le plan interprovincial. L'Alberta constitue un pôle d'attraction très fort au Canada. Cette attraction a des répercussions sur les autres provinces qui, à l'exception de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, ont connu un solde migratoire interprovincial négatif en 2004 et en 2005.
- De 2001 à 2005, 202 368 personnes immigrantes ont été admises au Québec. Les deux tiers d'entre elles étaient issues de la sélection québécoise. Ces immigrants sont jeunes (72 % ont moins de 35 ans), scolarisés (62 % des personnes âgées de 15 ans et plus ont 14 années de scolarité et plus) et 52 % d'entre eux connaissaient le français au moment de leur admission.
- Le Québec n'est pas le seul à faire face à un vieillissement accéléré de sa population et à recourir à l'immigration pour retarder le déclin de sa population. Ces dernières années, sans les migrations internationales, les populations de l'Allemagne, de l'Italie et de la Suède auraient déjà commencé à diminuer. Plusieurs pays ont donc mis au point des stratégies de promotion et de recrutement pour attirer une main-d'œuvre qualifiée.

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

- Le Québec connaît une croissance économique continue depuis 1992. En 2005, cette croissance a été de 2,1 %, similaire à celle des deux années précédentes. Le taux de chômage, pour sa part, a continué de décroître, se situant à 8,3 % : c'est deux dixièmes de points de pourcentage de moins qu'en 2004.

- Si l'économie demeure relativement stable, on observe une transformation des tendances du marché du travail. Dans les années 1990, l'évolution de l'emploi reposait surtout sur la bonne performance des entreprises de services et du secteur manufacturier, découlant d'investissements importants dans les technologies de l'information et les communications. La force économique de l'Inde et de la Chine, particulièrement, vient modifier la donne. La demande mondiale pour les matières premières augmente sensiblement (pétrole, gaz, charbon et métaux) et la concurrence dans le secteur manufacturier est extrêmement vive pour plusieurs entreprises occidentales.
- Au Québec, cela s'est fait sentir notamment dans le secteur du textile et du vêtement, dans lequel on note des pertes d'emploi, et dans celui des mines (métaux) où, à l'inverse, la création d'emplois est importante.
- Certains secteurs à forte composante de savoir ont parallèlement connu un important développement et, pour l'avenir, l'économie du Québec doit pouvoir attirer des personnes talentueuses et des travailleurs de haut savoir.
- L'économie du Québec et le marché de l'emploi subissent des pressions qui exigent une adaptation continue des entreprises. Le vieillissement de la main-d'œuvre impose également aux employeurs des défis importants en matière de planification et de gestion. Selon les perspectives professionnelles d'Emploi-Québec<sup>10</sup>, 680 000 postes seront à pourvoir entre 2005 et 2009, dont 63 % découleraient de départs à la retraite.
- Ce contexte économique plutôt favorable n'empêche pas les nouveaux arrivants de faire face à des difficultés d'insertion en emploi. Par exemple, les résultats de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada<sup>11</sup> indiquent que 32 % des immigrants nouvellement établis au Québec étaient en emploi six mois après leur arrivée au pays contre 44 % au Canada. Après deux ans de résidence, leur taux d'emploi avait progressé à 46 %, mais demeurait bien en deçà du taux de 63 % atteint dans l'ensemble du Canada.
- Par ailleurs, une étude récente<sup>12</sup> montre qu'après cinq ans, 91 % des travailleurs sélectionnés et admis au Québec entre janvier 1997 et juin 2000 avaient obtenu un premier emploi et 69 % avaient obtenu un emploi correspondant à leur niveau de compétence. Ses auteurs qualifient de satisfaisante l'intégration au marché du travail des travailleurs sélectionnés par le Québec. Ces résultats sont encourageants, mais il importe de poursuivre le travail afin de favoriser la reconnaissance de l'expérience et de la scolarité acquises à l'étranger, notamment par les ordres professionnels, et de faire preuve de la plus grande vigilance à l'égard de comportements discriminatoires ou à connotation raciste.

### La progression du français

- Le français comme langue d'usage public occupe toujours une place importante dans les débats au Québec. Cet intérêt s'explique, notamment, par les défis particuliers que doit vivre le Québec en tant que société d'accueil francophone en Amérique du Nord.

<sup>10</sup> Québec, Emploi-Québec, *Le marché du travail au Québec – Perspectives professionnelles 2005-2009*, [En ligne], 2006, [<http://www.emploi-quebec.net/publications/fr/mt/ppQC20052009.pdf>].

<sup>11</sup> Canada, Statistique Canada, *Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada*, [En ligne], 2005, [[http://www.statcan.ca/cgi-bin/imdb/p2SV\\_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4422&lang=fr&db=IMDB&dbq=f&adm=8&dis=2](http://www.statcan.ca/cgi-bin/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=4422&lang=fr&db=IMDB&dbq=f&adm=8&dis=2)].

<sup>12</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Renaud, Jean et Tristan Cayn, *Un emploi correspondant à ses compétences? Les travailleurs sélectionnés et l'accès à un emploi qualifié au Québec*, [En ligne], 2006, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/AccesEmploiQualifie\\_RapportRenaudCayn.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/AccesEmploiQualifie_RapportRenaudCayn.pdf)].

- Toutefois, la maîtrise d'œuvre de l'immigration par le Québec, tant sur le plan de la gestion du mouvement de l'immigration que sur le plan de l'intégration, fait en sorte que la grande majorité des Québécois de toutes origines sont en mesure de participer à la société québécoise et de contribuer à son rayonnement. En ce qui concerne la connaissance du français des immigrants au moment de leur admission, elle continue de progresser : de 37 % en 1995, elle passe à 45 % en 2000 et elle surpasse 50 % depuis 2003 (51 % en 2003, 55 % en 2004 et 57 % en 2005).
- Les données du Recensement de 2001 témoignent d'une connaissance plus grande du français que de l'anglais, tant parmi la population immigrée dans son ensemble (76 % contre 69 %) que parmi la population allophone immigrée (langue maternelle autre que le français ou l'anglais). Cela se vérifie aussi bien dans la région métropolitaine de recensement de Montréal que dans l'île de Montréal.
- Les données de 2001 montrent également que l'utilisation du français est plus répandue que celle de l'anglais, comme langue utilisée le plus souvent au travail parmi la population allophone immigrée. Cela s'avère aussi bien pour l'ensemble du Québec que pour la région métropolitaine de recensement de Montréal ou l'île de Montréal. Pour l'ensemble du Québec, 46 % utilisent le français le plus souvent au travail, 33 %, l'anglais et 12 %, le français et l'anglais.
- Davantage de personnes immigrées allophones déclarent parler uniquement le français (18 %) que l'anglais (14 %), à titre de langue parlée le plus souvent à la maison. Ainsi, 56 % des transferts linguistiques complets se font majoritairement vers le français et 44 % vers l'anglais. De plus, les transferts linguistiques recensés parmi les personnes allophones immigrées arrivées depuis 1976 sont à 70 % effectués vers le français, comparativement à 30 % vers l'anglais.

#### **La diversification ethnoculturelle**

- À l'instar des autres pays occidentaux, le Québec se diversifie sur les plans social, culturel et religieux. Plus de 125 communautés culturelles sont présentes au Québec, surtout dans la grande région de Montréal.
- En 2001, le Québec comprenait près de 700 000 personnes nées à l'étranger, ce qui représentait 9,9 % de la population totale; par ailleurs, près de 500 000 personnes, nées au Canada ou à l'étranger, faisaient partie d'une minorité visible, soit 7 % de la population.
- De 1991 à 2001, les religions chrétiennes sont encore majoritaires (6 400 000 personnes en 2001) mais les autres religions connaissent une croissance continue. En 2001, les autres principales confessions religieuses sont l'islam (109 000 personnes), le judaïsme (90 000 personnes), le bouddhisme (41 000 personnes) et le sikhisme (8 000 personnes).
- Au Québec, les demandes d'accommodement raisonnable à l'égard de la diversité religieuse ont attiré l'attention et suscité des débats. Cependant, les relations interculturelles sont généralement harmonieuses. L'ouverture de la population québécoise, l'intégration des personnes immigrantes et l'aménagement du pluralisme favorisent le rapprochement interculturel. Comme la société québécoise continuera d'évoluer vers une plus grande diversité ethnoculturelle, il faudra poursuivre les efforts afin de promouvoir l'ouverture à la diversité, le respect des droits de tous les Québécois sans discrimination, le respect des valeurs communes et un aménagement satisfaisant du pluralisme.

#### **L'immigration en région**

- La concentration urbaine de l'immigration est un phénomène international auquel n'échappe pas le Québec. En effet, 83 % des personnes nées à l'étranger et présentes au Québec résident dans la région métropolitaine de Montréal (Laval, agglomération de Longueuil et Montréal).

- Par ailleurs, les changements démographiques et l'exode des jeunes vers les grands centres urbains entraînent une pénurie de main-d'œuvre et placent plusieurs régions du Québec en situation de vulnérabilité. Alors que l'immigration pourrait s'avérer bénéfique pour leur développement, il demeure difficile de mettre à profit et de concrétiser cet apport potentiel sur les plans économique, démographique et culturel.
- Au cours des dernières années, le Ministère et ses différents partenaires ont accompli plusieurs actions pour favoriser une meilleure répartition géographique des nouveaux arrivants. De 1999 à 2004, on note une progression du nombre de personnes immigrantes admises qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (3 554 à 6 326). La Capitale-Nationale, la Montérégie, l'Estrie et l'Outaouais sont les régions les plus attractives. Le nombre de personnes immigrantes établies dans les différentes régions du Québec demeure nettement insuffisant et une nouvelle approche a été élaborée pour répondre au défi démographique et aux besoins exprimés par la Capitale nationale et les régions.

### La prestation électronique de services

- De plus en plus de candidats à l'immigration partout dans le monde utilisent Internet pour planifier et préparer leur projet d'immigration au Québec. En même temps, les Québécois ont plus que jamais recours à Internet pour obtenir de l'information sur les services du gouvernement. En 2004, près de 40,0 % des adultes québécois ont visité le site Internet d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec. Dans 98,0 % des cas, les internautes cherchaient de l'information<sup>13</sup>. Le Ministère doit poursuivre ses efforts pour tirer davantage profit des changements technologiques et des nouveaux moyens de communication dont disposent les candidats à l'immigration et les citoyens et rendre encore plus accessibles ses services. La fréquentation annuelle des deux sites Internet ministériels en témoigne avec plus de 4 692 000 visites en 2005-2006 (moyenne de 12 857 visites par jour).

### La modernisation de l'État

- Le *Plan de modernisation 2004-2007*<sup>14</sup> du gouvernement du Québec convie les ministères et les organismes à améliorer, à alléger et à réévaluer les façons de faire et les structures. À ce chapitre, le Ministère s'est déjà engagé dans une révision en profondeur de ses services à la clientèle en privilégiant l'utilisation des technologies de l'information.
- La planification des ressources humaines représente un défi de taille pour le gouvernement. Il importe de déployer le personnel en fonction des besoins de la clientèle. Il importe également de faciliter l'accès à la fonction publique aux jeunes et aux Québécois des communautés culturelles, tout en utilisant judicieusement les nouvelles technologies et en réduisant la taille de l'État. Comme l'ensemble de la fonction publique, le Ministère devra faire face à de nombreux départs à la retraite ainsi qu'au renouvellement d'une partie de sa main-d'œuvre. D'ici 2008, plusieurs membres du personnel du Ministère seront admissibles à une retraite; les postes de gestion et le personnel enseignant seront particulièrement touchés.

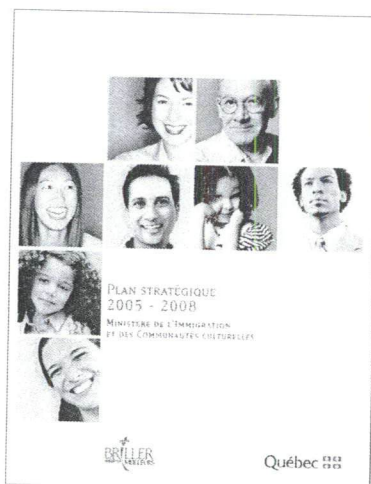
<sup>13</sup> CEFRIO, NetGouv 2004 – *Les services gouvernementaux en ligne au Québec*, [En ligne], 2005, [[http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net\\_Gouv\\_FS.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/rapports/Net_Gouv_FS.pdf)].

<sup>14</sup> Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, *Moderniser l'État, Pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, [En ligne], 2004, [[http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/plan\\_modernisation.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/plan_modernisation.pdf)].

## Partie 2

### Des résultats concluants par rapport aux engagements et aux objectifs fixés

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



Le nouveau *Plan stratégique 2005-2008*<sup>15</sup> du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec le 11 mai 2005. Ce plan expose la vision, les enjeux, les orientations et les objectifs que toute l'équipe du Ministère s'est engagée à mettre en œuvre d'ici le 31 mars 2008.

Il tient compte des priorités du gouvernement du Québec énoncées dans *Briller parmi les meilleurs* et dans le Plan de modernisation 2004-2007 – *Pour des services de qualité aux citoyens*. Il reflète aussi les engagements pris par le gouvernement dans la foulée des consultations qui ont eu lieu à l'occasion des forums en région *Place aux citoyens* et du *Forum des générations*. Les résultats atteints pour chacun des indicateurs contenus dans le *Plan stratégique 2005-2008* sont présentés dans cette partie.

#### Premier enjeu

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

#### Orientation 1

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

#### Orientation 2

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

#### Orientation 3

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

#### Orientation 4

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

#### Deuxième enjeu

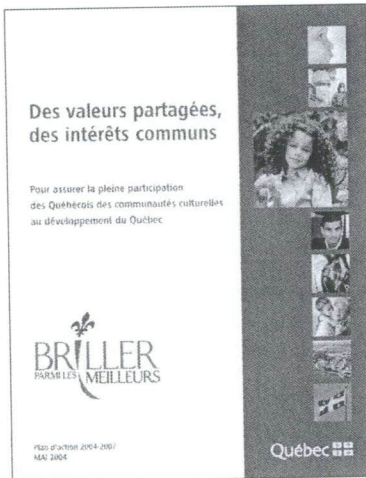
##### L'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État

#### Orientation 5

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

<sup>15</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan stratégique 2005-2008*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Planstrategique20052008\\_Integral.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Planstrategique20052008_Integral.pdf)].

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



Pour assurer la cohérence des actions ministérielles, le *Plan stratégique 2005-2008* du Ministère encadre les objectifs et les mesures du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*<sup>16</sup>. Les objectifs et mesures du Plan d'action sont présentés à l'annexe III.

Depuis l'adoption de ce plan d'action en mai 2004, le Ministère a mis en œuvre, avec la collaboration de ses partenaires, la majorité des mesures prévues afin que les Québécois des communautés culturelles puissent développer leur potentiel, s'épanouir pleinement et contribuer à l'essor économique, social et culturel du Québec. Les résultats pour l'exercice 2005-2006 des objectifs et mesures contenus dans le Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* sont également présentés dans cette partie.

### Premier enjeu

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

### Orientation 1

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

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

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

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

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

<sup>16</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action 2004-2007 Des valeurs partagées, des intérêts communs*, [En ligne], 2004, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2004\\_2007\\_integral.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2004_2007_integral.pdf)].

**Objectif 1.1**

Assurer une progression des volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci atteignent 48 000 admissions en 2007<sup>17</sup>

**Indicateur 1.1.1**

Volume total de personnes immigrantes admises au Québec				
Cible	Entre 44 000 et 46 500 admissions			
<b>Résultat</b>	<b>43 373 admissions</b>			
Résultats antérieurs	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>	<b>2001</b>
	44 246	39 583	37 629	37 537

Le mouvement d'immigration au Québec est composé de quatre catégories<sup>18</sup> :

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



À la suite de la consultation publique tenue à l'Assemblée nationale dans le cadre de la Commission de la culture, la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007*<sup>19</sup> encadre les niveaux d'immigration pour une période de trois ans.

Le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2005*<sup>20</sup> et le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2006*<sup>21</sup> viennent quant à eux préciser les cibles à atteindre pour l'année en cours.

En 2005, le Québec a accueilli 43 373 personnes immigrantes, dont 60,8 % de la catégorie de l'immigration économique, 21,0 % de la catégorie du regroupement familial, 16,5 % de la catégorie de l'immigration humanitaire et 1,7 % de la catégorie des autres immigrants. Le volume d'admissions en 2005 est légèrement inférieur à la cible minimale de 44 000.

<sup>17</sup> Les cibles et les résultats des objectifs 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 (à l'exception de l'indicateur *Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec* et 1.7 (à l'exception de l'indicateur *Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées*) portent sur l'année civile 2005. Il est à noter que les résultats référant aux données d'admission de 2005 sont préliminaires. Par ailleurs, de légères variations entre les résultats de l'année 2004 concernant les admissions et ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* peuvent être observées, du fait que les données de 2004 étaient préliminaires au moment de l'édition du *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

<sup>18</sup> Le cas échéant, le conjoint et les enfants à charge qui accompagnent un requérant principal sont compris dans la même catégorie. Il est à noter que cette description des différentes catégories d'immigration n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus utilisées, en utilisant les termes couramment employés.

<sup>19</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *La planification triennale de l'immigration 2005-2007*, [En ligne], 2004, [[http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/français/publications/pdf/Planification\\_triennale\\_immigration\\_2005\\_2007\\_quebec.pdf](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/français/publications/pdf/Planification_triennale_immigration_2005_2007_quebec.pdf)].

<sup>20</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'immigration pour l'année 2005*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan\\_immigration\\_2005.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan_immigration_2005.pdf)].

<sup>21</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'immigration pour l'année 2006*, [En ligne], 2006, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan\\_immigration\\_2006.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/Plan_immigration_2006.pdf)].

Depuis 2001, le nombre de personnes immigrantes admises au Québec est passé de 37 537 à 43 373, soit un accroissement de 15,5 %. Cette hausse du volume d'admission est principalement attribuable à la catégorie de l'immigration économique où le nombre de personnes immigrantes admises a augmenté de 20,5 % pour atteindre 26 375 en 2005 (surtout des travailleurs qualifiés).

Aux fins de comparaison, le Canada<sup>22</sup> a admis, en 2005, 262 157 personnes immigrantes. Une ventilation selon la province montre que le Québec a accueilli 16,5 % des nouveaux arrivants en 2005, comparativement à 18,8 % en 2004 et à 17,9 % en 2003. L'Ontario est la province qui a accueilli la plus grande part de personnes immigrantes au Canada en 2005, 53,6 % (140 480), suivie de la Colombie-Britannique avec 17,1 % (44 734) et du Québec.

Le nombre de femmes admises au Québec a été semblable à celui des hommes au cours des cinq dernières années, soit 49,5 % de femmes et 50,5 % d'hommes. En 2005, les femmes comptaient pour 50,2 % des admissions. Toutefois, elles ont été plus nombreuses au sein de la catégorie du regroupement familial (63,0 % contre 37,0 % d'hommes en 2005), mais moins nombreuses dans la catégorie de l'immigration économique (46,4 % contre 53,6 %).

Le nombre de personnes immigrantes admises âgées de 15 ans et plus et comptant 14 années ou plus de scolarité a augmenté de 33,9 % au cours des cinq dernières années pour représenter 64,0 % du total en 2005.

La Chine est toujours au premier rang des dix principaux pays de naissance des personnes immigrantes admises au Québec en 2005 (8,5 %), suivie de la France (8,2 %), de l'Algérie (8,0 %), du Maroc (6,3 %), de la Roumanie (5,8 %), de la Colombie (4,9 %), du Liban (4,1 %), d'Haïti (3,3 %), de l'Inde (2,6 %) et du Mexique (2,6 %).

L'annexe IV présente les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2001 à 2005 (groupe d'âge, sexe, catégorie d'immigrants, connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission, scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus).

<sup>22</sup> Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, *Faits et chiffres*, février 2006. Pour consultation : [<http://www.cic.gc.ca/francais/recherche-stats/index.html>].

**Objectif 1.2**

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

**Indicateur 1.2.1**

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

Cible	s. o.							
<b>Résultat</b>	<b>15 363 personnes (59,0 %)</b>							
Résultats antérieurs	<b>2004</b>		<b>2003</b>		<b>2002</b>		<b>2001</b>	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
	16 142	61,0	14 804	62,3	14 382	63,9	13 236	61,8

En 2005, on compte 15 363 personnes immigrantes admises au Québec et âgées de 18 à 34 ans parmi les personnes immigrantes actives admises (59,0 %). De ce nombre, 9 771 personnes proviennent de la catégorie de l'immigration économique, 3 178 de la catégorie du regroupement familial, 2 190 de la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable et 224 de la catégorie des autres immigrants.

Par rapport à l'année 2004, le nombre de personnes immigrantes de moins de 35 ans admises a diminué de 3,2 %. Depuis 2001, le nombre de personnes admises a augmenté de 13,9 % chez les moins de 35 ans (30 624).

**Indicateur 1.2.2**

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

Cible	s. o.							
<b>Résultat</b>	<b>10 228 personnes (23,6 %)</b>							
Résultats antérieurs	<b>2004</b>		<b>2003</b>		<b>2002</b>		<b>2001</b>	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
	10 466	23,7	9 363	23,7	9 091	24,2	9 570	25,5

En 2005, 10 228 personnes immigrantes âgées de moins de 18 ans ont été admises au Québec (23,6 %). De ce nombre, 6 252 personnes proviennent de la catégorie de l'immigration économique, 2 214 de la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable, 1 636 de la catégorie du regroupement familial et 126 de la catégorie des autres immigrants.

**Objectif 1.3**

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

**Indicateur 1.3.1**

Nombre et proportion de personnes immigrantes connaissant le français au moment de leur admission								
Cible	Entre 24 200 et 25 110 personnes (entre 54 % et 55 %)							
Résultat	<b>24 848 personnes (57,3 %)</b>							
Résultats antérieurs	2004		2003		2002		2001	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
	24 476	55,3	20 116	50,8 %	18 477	49,1	17 636	47,0

En 2005, le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français au moment de leur admission a atteint 24 848, soit un résultat légèrement supérieur à la cible minimale planifiée (24 200). La proportion prévue de personnes immigrantes connaissant le français (de 54 % à 55 %) a été dépassée, avec un résultat représentant 57,3 % des admissions. Ce dépassement de la cible est notamment attribuable à la sélection effectuée par le Ministère sur le territoire du Maghreb et dans les bassins francophiles (Europe de l'Ouest, Roumanie et Amérique latine) ainsi qu'à l'amorce de la francisation dès l'étranger, des candidats potentiels à l'immigration. Le tableau 1 présente le nombre et la proportion de personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration pour l'année 2005.

**Tableau 1**  
Nombre et proportion de personnes immigrantes admises au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais et la catégorie d'immigration, 2005<sup>1</sup>

Connaissance du français et de l'anglais	Immigration économique		Regroupement familial		Réfugiés et personnes en situation semblable		Autres immigrants		Total	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Français seulement	5 411	20,6	2 398	26,3	2 080	29,0	351	47,9	10 240	23,6
Français et anglais	12 272	46,5	1 471	16,2	720	10,1	145	19,8	14 608	33,7
<i>Connaissant le français</i>	<i>17 683</i>	<i>67,1</i>	<i>3 869</i>	<i>42,5</i>	<i>2 800</i>	<i>39,1</i>	<i>496</i>	<i>67,7</i>	<i>24 848</i>	<i>57,3</i>
Anglais seulement	3 304	12,5	2 583	28,4	1 982	27,7	193	26,3	8 062	18,6
Ni français ni anglais	5 388	20,4	2 650	29,1	2 381	33,2	44	6,0	10 463	24,1
Total	26 375	100,0	9 102	100,0	7 163	100,0	733	100,0	43 373	100,0

<sup>1</sup> Données préliminaires.

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

De 2001 à 2005, la hausse du nombre de travailleurs qualifiés a eu une incidence marquée sur le poids relatif des personnes immigrantes connaissant le français dans l'ensemble du mouvement d'immigration au Québec. Les travailleurs qualifiés comptent en effet pour 70,5 % des personnes immigrantes connaissant le français. De plus, la proportion de travailleurs qualifiés connaissant le français est passée de 70,0 % en 2004 à 71,5 % en 2005.

Le nombre de personnes immigrantes admises connaissant le français a augmenté de 40,9 % entre 2001 et 2005, passant de 17 636 à 24 848. Leur proportion, par rapport à l'ensemble des personnes immigrantes admises, s'est également accrue, passant de 47,0 % à 57,3 %. Le seuil de 50 % a été franchi en 2003 (annexe IV).

**Objectif 1.4**

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

**Indicateur 1.4.1**

Nombre de personnes qui déposent une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires dans les territoires visés par la promotion		
Cible	s. o.	
Résultats	<b>7 877 demandes de travailleurs qualifiés</b> <b>13 demandes de gens d'affaires</b>	
Résultats antérieurs	<b>2004</b>	
	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires
	10 670	32

À la suite des campagnes de promotion dans les territoires visés (France, Europe de l'Est et Amérique latine, parties Nord et Sud), le Ministère a examiné 7 877 demandes de certificats de sélection de travailleurs qualifiés. La diminution du nombre de demandes par rapport à 2004 s'est fait surtout sentir en Europe de l'Est et en Europe de l'Ouest. Pour l'Europe de l'Est, plusieurs facteurs sont en cause, tels la diminution de la demande provenant de certains territoires, comme la Roumanie et la Bulgarie et le développement de nouveaux bassins comme les pays d'Europe de l'Ouest. Le Ministère entend aussi exploiter de nouveaux territoires tels que l'Ukraine et maintenir les efforts de promotion déployés en Amérique Centrale et du Sud pour générer dans l'avenir des demandes permettant de compenser.

En 2005, 13 demandes de la catégorie des gens d'affaires ont été déposées pour les territoires ciblés par la promotion (Mexique, Pérou, Argentine, Brésil) par rapport à 32 dossiers en 2004. À la lumière de ces résultats, le Ministère a poursuivi des missions de promotion de l'immigration d'affaires dans le bassin de l'Amérique latine.

Les territoires couverts par les bureaux d'immigration du Québec à Mexico et à Buenos Aires sont vastes et ne sont exploités, du point de vue de l'immigration d'affaires, que depuis 2003.

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

Le tableau 2 présente les résultats 2005-2006 des mesures visant à stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions.

**Tableau 2**  
**Degré de réalisation des mesures visant à stimuler une offre d'immigration en fonction des besoins de la Capitale nationale, de la métropole et des régions**

Mesure	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 1.1</b> Amplifier et raffiner les efforts de promotion et d'information à l'étranger	<p>Les territoires prioritaires sont la France, l'Europe de l'Ouest, l'Amérique latine et l'Europe de l'Est.</p> <p>Introduction du guide <i>Apprendre le Québec</i> dans les communications des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (BIQ). Des efforts sont consacrés afin de promouvoir les régions du Québec. Cette promotion repose sur des stratégies ciblées par territoire pour joindre directement la clientèle visée. Cette approche par territoire permet de profiter de l'expertise terrain des BIQ et de leur connaissance de la clientèle ainsi que d'accroître l'efficacité des actions réalisées.</p> <p>Organisation de près de 400 séances d'information par les BIQ. Ces séances ont réuni près de 45 000 personnes.</p> <p>Envoi de matériel promotionnel aux partenaires du Ministère et organisation de campagnes de marketing par courriel à l'intention d'une clientèle ciblée.</p> <p>Campagne publicitaire dans les médias écrits et télévisés afin de joindre une clientèle spécifique : les travailleurs qualifiés, les techniciens et les professionnels âgés de 20 à 35 ans dont la formation correspond aux profils recherchés par le Québec.</p> <p>Organisation et coordination de plusieurs missions à l'intention des gens d'affaires, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mission, du 16 juin au 1<sup>er</sup> juillet 2005, à São Paulo, à Belo Horizonte et à Rio de Janeiro au Brésil. Plus de 150 personnes participent aux séances d'information ou se renseignent sur les voyages de prospection au Québec;</li> <li>– Mission, du 26 octobre au 12 novembre 2005, à São Paulo et à Curitiba au Brésil;</li> <li>– Missions, du 8 septembre au 8 octobre 2005, en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, à Lima et Arequipa au Pérou et à Mexico au Mexique.</li> </ul> <p>Participation du Ministère à la mission Québec-Chine du premier ministre du Québec en septembre 2005. Le Ministère organise un séminaire intitulé « Vivre et faire des affaires au Québec » auquel 26 immigrants investisseurs chinois participent (incluant des conjoint(e)s), provenant surtout de l'extérieur de Pékin.</p> <p>Consolidation des partenariats à l'étranger, notamment avec les Alliances françaises, les diverses associations d'amitié ou de coopération ainsi que de nombreux réseaux universitaires.</p> <p>Conclusion de plus de 25 nouveaux partenariats ou d'ententes de collaboration, notamment avec l'Alliance française de Concepción au Chili, le Centre d'études canadiennes de l'université d'État de Saint-Pétersbourg et avec l'organisme Espace Emploi International dans les Antilles françaises.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration économique.

**Indicateur 1.4.2**

Nombre de travailleurs étrangers temporaires qui présentent, au cours de leur séjour au Québec, une demande de certificat de sélection à titre de travailleurs qualifiés	
Cible	s. o.
Résultat	710 <sup>23</sup>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

En 2005-2006, le Ministère a traité 710 demandes de certificats de sélection provenant de travailleurs temporaires qui étaient titulaires au moment du dépôt de leur demande d'un certificat d'acceptation du Québec (CAQ) ou qui étaient détenteurs d'un permis de travail fédéral et étaient exemptés du CAQ.

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

**Indicateur 1.4.3**

Degré de réalisation des mesures visant à accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec	
Cible	Réalisation des mesures envisagées
Résultat	Mesures réalisées en grande partie (tableau 3)

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

Tableau 3

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

Mesures	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 1.2</b>	
Soutenir les établissements d'enseignement postsecondaire des régions dans leurs efforts de promotion et de recrutement d'étudiants étrangers	
<b>ÉduQuébec-Régions<sup>24</sup></b>	
Participation à des salons de promotion et de recrutement en France et en Amérique latine, principalement au Mexique	Participation à six missions, dont trois en France et trois au Mexique. Ces activités permettent de prendre contact avec plusieurs milliers d'étudiants potentiels.
Sessions d'information à des clientèles ciblées lors de missions à l'étranger	Tenue de 10 sessions d'information.
Envoi de matériel promotionnel : affiches, brochures, cartes postales, dépliants et feuillets <i>Écoles de langues</i>	Envoi de documents promotionnels en France et au Mexique pour distribution lors de salons et de sessions d'information ainsi que par des relayeurs : 188 brochures, 12 870 dépliants, 50 250 cartes postales, 945 affiches et 11 170 feuillets destinés à des écoles de langue.
Mise à jour semestrielle du site Internet « ÉduQuébec-Régions »	Site Internet « ÉduQuébec-Régions » actualisé et liste des programmes mise à jour en juin et décembre 2005.

<sup>23</sup> Il s'agit d'une estimation. Les données excluent les aides familiales, les demandeurs d'asile, les étudiants internationaux, les travailleurs saisonniers et leur conjoint respectif.

<sup>24</sup> ÉduQuébec-Régions contribue au rayonnement des établissements d'enseignement supérieur en région auprès des étudiants internationaux. L'adresse du site Internet est la suivante : [[http://www.eduquebec-regions.com/fr\\_index.shtml](http://www.eduquebec-regions.com/fr_index.shtml)].

**Tableau 3 (suite)**  
**Degré de réalisation des mesures pour accroître le nombre d'étudiants internationaux au Québec**

Mesures	Résultats 2005-2006
Optimisation du site « ÉduQuébec-Régions »	Contrat en cours avec une firme privée. Des modifications sont apportées à la version française du site. La révision de la version espagnole suivra le dépôt des recommandations de la firme. Les travaux sont réalisés à 50 %.
Campagne de marketing traditionnel en France	Distribution de 35 000 cartes postales dans le sac de la rentrée de <i>L'Étudiant</i> de Lyon et de Montpellier.
Campagne marketing par courriel (Argentine, Chili, Mexique)	Envoi de plus de 550 000 courriels ciblés entre le 31 octobre et le 2 novembre 2005.
Campagne de publicité électronique dans les sites Internet du Centre d'éducation canadien (CÉC) <sup>25</sup>	Mise en ligne, du 1 <sup>er</sup> juillet 2005 au 31 mars 2006, des profils détaillés en français et en espagnol dans tous les sites du CÉC. Les bannières en espagnol sont mises en ligne sur les sites CÉC Argentine et Mexique du 1 <sup>er</sup> septembre 2005 au 31 mars 2006.
<b>Coopération Québec-Réunion</b>	
Mission de promotion et de recrutement à l'île de La Réunion	Coordination, en novembre 2005, d'une mission de promotion et de recrutement à l'île de La Réunion réunissant des représentants de 15 cégeps et 2 universités en région : <ul style="list-style-type: none"> <li>– 22 visites d'établissements d'enseignement permettent de joindre environ 1 900 personnes;</li> <li>– deux conférences grand public attirent quelque 525 personnes;</li> <li>– environ 810 personnes sont rencontrées individuellement ou en sous-groupes par les établissements d'enseignement du Québec;</li> <li>– environ 300 personnes sont rencontrées par le Ministère pour de l'information sur les démarches d'immigration au Québec;</li> <li>– plus de 3 000 brochures sont distribuées;</li> <li>– quelque 400 demandes d'admission sont faites à la suite de cette mission.</li> </ul>
<b>Travail hors campus</b>	
Suivi du projet expérimental de travail hors campus en vigueur depuis mai 2004	Dépôt du rapport le 30 juin 2005.
Protocole d'entente pour le programme de permis de travail pour les étudiants internationaux	Protocole d'entente signé le 21 novembre 2005 avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) concernant le travail hors campus des étudiants internationaux.
Formation des représentants désignés des établissements d'enseignement participants	Tenue, du 24 au 26 janvier 2006, de 5 sessions organisées conjointement par le Ministère et CIC.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration familiale, sociale et humanitaire.

<sup>25</sup> L'adresse du site Internet du Centre d'éducation canadien est la suivante : [<http://www.studycanada.ca/french>].

**Objectif 1.5**

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

**Indicateur 1.5.1**

Nombre de travailleurs qualifiés et de gens d'affaires admis

Cible	Entre 26 500 et 27 000 travailleurs qualifiés et entre 2 000 et 2 500 gens d'affaires							
Résultats	<b>24 183 travailleurs qualifiés et 1 753 gens d'affaires admis</b>							
Résultats antérieurs	2004		2003		2002		2001	
	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires	Travailleurs qualifiés	Gens d'affaires
	24 702	1 593	21 959	1 538	20 599	2 452	17 124	4 531

En 2005, 24 183 travailleurs qualifiés ont été admis au Québec ce qui représente 2 317 immigrants de moins que la cible minimale prévue au *Plan stratégique 2005-2008* et au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2005*.

Les admissions dépendent notamment du nombre de visas délivrés par les autorités fédérales. Or, le nombre de visas délivrés en 2005 à des travailleurs qualifiés a diminué passant de 24 905 en 2004 à 24 248 en 2005 (baisse de 2,6 %).

En 2005, 1 753 gens d'affaires ont été admis au Québec ce qui est inférieur à la cible minimale planifiée au *Plan stratégique 2005-2008* et au *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2005*.

Ce résultat inférieur à la cible s'explique notamment par l'attrait exercé par l'Ouest canadien sur les gens d'affaires en provenance d'Asie, qui constituent la principale source du mouvement migratoire de cette catégorie de l'immigration économique. Ainsi, plusieurs candidats sélectionnés par le Québec sont finalement admis dans une autre province.

Enfin, l'immigration économique totalise 60,8 % du mouvement d'immigration de 2005, soit un résultat légèrement inférieur à l'objectif planifié (65,0 %). Ce résultat est similaire à celui observé pour le Canada, avec 59,6 %<sup>26</sup>.

**Indicateur 1.5.2**

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

Cible	En développement
Résultat	<b>En développement</b>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005 (tableau 4)

<sup>26</sup> Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, *Faits et chiffres*, février 2006. Pour consultation : [<http://www.cic.gouv.gc.ca/francais/recherche-stats/index.html>].

Le développement du nouveau mécanisme d'arrimage du Ministère est en cours. Celui-ci est étroitement lié à la révision des modalités de sélection des travailleurs qualifiés. Il s'agit notamment de la mise sur pied, dans le cadre du nouveau processus de sélection des travailleurs, d'une banque de compétences, où les profils des candidats seront accessibles par Internet aux employeurs du Québec qui cherchent à combler leurs besoins de main-d'oeuvre. Les nouvelles modalités de sélection et le nouveau mécanisme d'arrimage devraient être implantés avant la fin de l'automne 2006.

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

**Tableau 4**  
Degré de réalisation des mesures visant à assurer une meilleure adéquation entre la sélection économique et les besoins du Québec

Mesures	Résultats 2005-2006
<p><b>Mesure 2.1</b> Actualiser les modalités de sélection des travailleurs qualifiés en fonction des besoins présents et futurs du Québec</p>	<p>Étape importante de la révision de la grille de sélection en novembre 2005 par la publication, pour consultation, du Projet de règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers. La <i>Liste des domaines de formation</i> est préparée à partir des perspectives professionnelles 2005-2009 d'Emploi-Québec.</p> <p>Les travaux d'expérimentation et de simulation de la nouvelle grille sont en voie d'être finalisés pour assurer un calibrage optimal de la pondération de la nouvelle grille de sélection des travailleurs qualifiés.</p>
<p><b>Mesure 2.2</b> Arrimer des postes vacants au Québec avec des candidats à l'étranger dont le profil professionnel répond aux besoins exprimés</p>	<p>Plusieurs chantiers poursuivis au cours de l'exercice, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Développement de la banque de compétence;</li> <li>– Détermination des modalités d'accès des candidats et des employeurs à la banque de compétence et développement des supports informatiques requis;</li> <li>– Révision des procédures de validation des offres d'emploi.</li> </ul> <p>D'autres travaux sont amorcés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Établissement de mécanismes de référence des employeurs, en collaboration avec Emploi-Québec;</li> <li>– Échanges avec Citoyenneté et Immigration du Canada en vue d'une procédure de traitement accéléré des demandes présentées par des travailleurs qualifiés étrangers détenant une offre d'emploi validée.</li> </ul>
<p><b>Mesure 2.5</b> Améliorer le fonctionnement du <i>Programme des aides familiaux résidents</i> et mieux protéger les femmes qui y participent</p>	<p>Conclusion, en septembre 2005, d'une entente de partenariat avec l'Association des aides familiales du Québec pour améliorer la prestation de services et, notamment, créer et tenir à jour un registre des participants aux programmes, donner des séances d'information, offrir un service-conseil pour assurer un meilleur respect des conditions de travail ainsi qu'un service d'aide à l'emploi et de soutien en matière de placement pour ceux qui se trouvent sans emploi.</p> <p>Révision du contenu du programme dans le site Internet du Ministère. Le formulaire du contrat à signer par l'employeur et le candidat est également revu pour qu'il puisse être rempli en ligne.</p>

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration économique.

**Objectif 1.6**

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

**Indicateur 1.6.1**

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

Cible	Réalisation des mesures envisagées
<b>Résultat</b>	<b>Mesures partiellement réalisées (tableau 5)</b>

L'un des objectifs fondamentaux de la politique d'immigration du Québec est de faciliter la réunion des citoyens canadiens ou des résidents permanents avec des membres de leur famille immédiate. C'est pourquoi des mesures concrètes sont prévues au Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, notamment la révision du processus de traitement des demandes d'engagement afin d'en réduire les délais. Il est à noter que la réduction de la durée du parrainage pour les jeunes adultes parrainés nécessite des modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers. (Voir le tableau 5 pour l'état d'avancement).

Au Québec, il y a deux grandes étapes lors du parrainage d'un membre de la catégorie du regroupement familial, soit le traitement de la demande de parrainage et le traitement de la demande de résidence permanente de la personne parrainée. Cette dernière étape relève uniquement du gouvernement du Canada. Le présent indicateur concerne la première étape, soit la demande de parrainage. Le scénario prévu permettra au garant d'amorcer simultanément ses démarches auprès du Ministère et de Citoyenneté et Immigration Canada lorsque la personne visée est son conjoint ou son enfant et que le parrainé est à l'étranger.

Le Ministère considère également nécessaire de porter une attention particulière aux besoins des parrainés et de les aider, dès l'acceptation de l'engagement, à préparer leur intégration au Québec. Parallèlement à l'étape de révision du processus de traitement des demandes de parrainage, une révision des outils d'information est entreprise. Le tableau 5 présente les actions réalisées en ces matières au cours de l'année 2005-2006.

**Mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*****Tableau 5**

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

Mesures	Résultats 2005- 2006
<b>Mesure 3.1</b> Réduire la durée du parrainage pour les jeunes adultes parrainés Modification réglementaire	Projet de règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers publié dans la <i>Gazette officielle du Québec</i> le 23 novembre 2005 pour consultation.  Ce projet de règlement prévoit, au chapitre des modifications portant sur la réduction de la durée du parrainage pour les jeunes adultes dans la catégorie du regroupement familial, que l'engagement soit d'une durée de dix ans ou jusqu'à la majorité, selon la plus longue des deux périodes, pour un enfant de moins de 16 ans et, au-delà de cet âge, de trois ans ou jusqu'à l'âge de 25 ans, selon la plus longue des deux périodes.  Aucun commentaire n'est formulé sur cette modification pendant la période de consultation.

Tableau 5 (suite)

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

Mesures	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 3.2</b>	
Réviser le processus de traitement des demandes d'engagement afin d'en réduire les délais	
Élaboration d'un processus de traitement révisé	Examen amorcé de chacune des activités relatives à la gestion des demandes d'engagement. Les travaux se poursuivent en 2006-2007.
Révision des marqueurs informatiques	Travaux en cours au cours de l'exercice.
Élaboration des outils de travail (Guide des procédures d'immigration, système informatique et lettre-type)	Les travaux d'élaboration des modifications informatiques liées au nouveau processus débuteront en novembre 2006 après l'implantation de la nouvelle plate-forme du système informatique du Ministère.
Formation du personnel et implantation du nouveau processus	Formation du personnel et implantation du nouveau processus en attente.
Élaboration d'outils d'information pour les ressortissants étrangers séjournant au Québec et en voie d'être parrainés	Feuillet à l'intention des personnes parrainées victimes de violence et en attente de la résidence permanente élaboré en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada. Révision complète de la section du site Internet du Ministère portant sur le parrainage dans la catégorie du regroupement familial en cours durant l'exercice. La mise en ligne a eu lieu le 30 mai 2006.
Élaboration d'outils d'information pour les parrainés : révision du <i>Guide du parrainé</i>	Révision des guides du garant et du parrainé amorcée; leur parution est liée à la révision du processus.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration familiale, sociale et humanitaire.

**Objectif 1.7**

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

**Indicateur 1.7.1**

Nombre de personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger admises				
Cible	Entre 2 200 et 2 400			
<b>Résultat</b>	<b>2 065</b>			
Résultats antérieurs	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>2002<sup>1</sup></b>	<b>2001<sup>1</sup></b>
	2 089	2 399	1 875	2 371

<sup>1</sup> Inclut 222 Kosovars en 2001 et 20 en 2002.

Le Québec souscrit au principe de solidarité internationale de même qu'aux objectifs des conventions régissant la protection des personnes réfugiées, et cette solidarité se manifeste de façon bien concrète.

Dès leur arrivée, les personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger sont prises en charge par le Ministère, en partenariat avec des organismes communautaires au service des nouveaux arrivants, ou accueillies par un groupe ou un organisme ayant souscrit un parrainage en leur faveur. Elles sont admises au Québec, certaines après avoir vécu nombre d'années dans un camp de réfugiés, d'autres parce qu'elles étaient victimes de persécution dans leur propre pays. Le principal bassin de sélection est la Colombie suivie de l'Afrique subsaharienne et de l'Afghanistan.

En 2005, 2 065 personnes réfugiées sélectionnées à l'étranger ont été admises au Québec, comparativement à 2 089 en 2004. La cible de 2 200 à 2 400 reposait sur un objectif d'admission de 1 800 réfugiés pris en charge par l'État et d'au moins 400 réfugiés parrainés. Le premier objectif a été atteint mais non le second, essentiellement parce que des réfugiés parrainés sélectionnés à Islamabad à l'été 2005 ont dû attendre pour quitter le Pakistan, le gouvernement ayant suspendu la délivrance de visas de sortie à la suite du séisme d'octobre 2005. Les départs de réfugiés du Pakistan ont repris lentement à la fin de janvier 2006.

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

Le tableau 6 présente le degré de réalisation, en 2005-2006, des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés.

**Tableau 6**  
Degré de réalisation des mesures visant à améliorer la sélection et l'accueil des personnes réfugiées

Mesure	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 4.1</b>	
Améliorer la sélection et l'accueil des réfugiés et faciliter l'intégration des personnes admises à titre humanitaire	
Missions de sélection de réfugiés	Mission de sélection de réfugiés parrainés à l'été 2005 à Islamabad (Pakistan). Mission à Nairobi (Kenya) planifiée pour le printemps 2006.
Conclusion de formules avec Citoyenneté et Immigration Canada pour rencontrer un plus grand nombre de candidats	Discussions poursuivies avec Citoyenneté et Immigration Canada. Il est convenu d'une formule permettant au Québec de rencontrer des candidats en entrevue afin d'évaluer leurs capacités d'intégration tout en tenant compte de leur besoin de protection.
Rétroaction, à la suite de missions de sélection, auprès des intervenants gouvernementaux et communautaires concernés	À la suite de la mission de sélection de réfugiés parrainés effectuée à Islamabad en juillet 2005, échanges avec les représentants des organismes parrainés et des directions concernées pour expliquer le contexte de la mission et le déroulement des entrevues et pour rappeler les critères et balises utilisés.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction générale de l'immigration familiale, sociale et humanitaire.

### Indicateur 1.7.2

Nombre de parrainages souscrits en faveur des personnes réfugiées				
Cible	Augmentation			
Résultat	404 (augmentation de 4,1 %)			
Résultats antérieurs	2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002
	388	225	296	265

Le parrainage collectif des personnes en situation particulière de détresse permet à la population du Québec de manifester sa solidarité envers celles-ci, en s'engageant à faciliter leur intégration et à assumer, pendant une année, les frais liés à leur établissement au Québec. Un organisme à but non lucratif peut signer avec le Ministère une entente-cadre de parrainage collectif s'il démontre sa capacité à le faire et répond aux exigences du programme. En 2005-2006, six organismes étaient signataires de telles ententes.

Au cours de l'année 2005-2006, 404 parrainages collectifs ont été acceptés par le Ministère, ce qui représente une hausse de 4,1 %. La majorité des engagements ont été souscrits par des organismes à but non lucratif (89,1 %).

Des modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers visant à réviser le programme de parrainage collectif sont prévues en 2006-2007.

### **Mesures spéciales à la suite du tsunami de décembre 2004 et du séisme d'octobre 2005**

À la suite du tsunami en océan Indien du 26 décembre 2004 et du séisme survenu en Asie du Sud le 8 octobre 2005, le Ministère a mis en place des mesures visant à accélérer la réunification avec leur parenté du Québec des personnes gravement et personnellement touchées par ces catastrophes. Le traitement des demandes de parrainage dans la catégorie du regroupement familial a été accéléré et les demandes de personnes apparentées à des résidents du Québec, mais ne pouvant être parrainées, ont été examinées en tenant compte de leur situation de détresse. Toutes ces demandes ont été exemptées des frais. Le traitement de ces demandes s'est poursuivi en 2005-2006 et près de 1 000 personnes ont bénéficié de ces mesures.

### **Autre mesure du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs***

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

En octobre 2004 et tel que prévu à la mesure 1.3 du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, un comité consultatif externe relatif à l'encadrement des consultants en immigration a été formé en vue de donner un avis à la ministre sur les aspects à réglementer pour renforcer les mesures de prévention et d'encadrement liées aux activités des consultants en immigration.

À la suite d'une vaste consultation auprès des organismes et des groupes intéressés, la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles a rendu public, le 14 septembre 2005, le rapport<sup>27</sup> du Comité consultatif externe. Ce rapport contient des recommandations quant à la réglementation à adopter pour l'encadrement des consultants en immigration.

Le Ministère poursuit ses consultations et ses travaux en vue de soumettre au gouvernement du Québec une proposition relative à l'encadrement des activités des consultants en immigration en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2).

<sup>27</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport du Comité consultatif externe relativement à l'encadrement des consultants en immigration*, [En ligne], 2005.  
[[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/EncadrementConsultantsImmigration\\_Rapport200504.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/EncadrementConsultantsImmigration_Rapport200504.pdf)].

## Orientation 2

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

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

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

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

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

Par ailleurs, la connaissance du français constitue un catalyseur pour l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise et facilite grandement l'insertion en emploi. La langue constitue un facteur clé d'intégration et de participation puisqu'elle favorise l'accès non seulement au travail, mais aussi à la vie sociale et culturelle du Québec. Des stratégies d'information axées sur l'importance pour les personnes immigrantes de bien préparer leur projet d'immigration et d'entreprendre, dès l'étranger, les démarches nécessaires d'intégration et d'apprentissage du français sont mises en œuvre.

### Objectif 2.1

Accélérer et personnaliser la démarche d'intégration des personnes immigrantes

#### Indicateur 2.1.1

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

Cible	s. o.
Résultat	<b>2 900 nouveaux arrivants accompagnés par le Ministère</b> <sup>28</sup>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

<sup>28</sup> Données approximatives du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2006. Le nombre de nouveaux arrivants accompagnés par les organismes communautaires partenaires du Ministère n'est pas disponible.

### Accompagnement personnalisé

L'offre de service du Ministère en matière d'intégration des nouveaux arrivants a été complètement révisée au cours de l'année 2005-2006.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* (mesure 5.1), le Ministère a procédé au lancement, le 12 septembre 2005, d'*Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*<sup>29</sup>. Original et unique en son genre, ce tout nouveau guide permet aux candidats à l'immigration d'entreprendre les diverses étapes de leur parcours d'intégration.



Ce guide est remis aux nouveaux arrivants ainsi qu'aux personnes qui se préparent à émigrer au Québec, afin de les soutenir dans la planification de leurs démarches et d'accélérer leur intégration.

### Accompagnement par les services Immigration-Québec (SIQ)

L'exercice 2005-2006 a été une année de transition qui a vu les services d'intégration évoluer progressivement vers l'accompagnement personnalisé. La mise en œuvre de cette nouvelle approche a nécessité une redéfinition complète des tâches, ainsi que l'accompagnement et la formation du personnel. L'accompagnement personnalisé a véritablement démarré avec la publication du guide *Apprendre le Québec*. Divers outils appuyant cette approche ont également été élaborés progressivement, de même que les outils de suivi.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2006, environ 2 900 nouveaux arrivants ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé par un agent du Ministère. Au besoin, le client est invité à revenir consulter l'agent du Ministère tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2006, les agents du Ministère ont réalisé au moins 3 562 rencontres en personne ou par téléphone. Le nombre de consultations moyen par nouvel arrivant a été de 1,3.

### Accompagnement par les organismes partenaires

Pour l'année 2005-2006, il n'a pas été possible de déterminer de façon précise le nombre de nouveaux arrivants qui ont bénéficié d'un accompagnement par un organisme communautaire partenaire dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA). Les données actuelles continuent de refléter les anciens programmes d'aide financière. Pour améliorer la reddition de comptes à cet égard, le Ministère a poursuivi ses travaux de développement et d'implantation d'un système d'information ainsi que l'architecture d'un extranet à l'intention des partenaires. Ce nouvel outil de reddition de comptes sera disponible au cours de l'exercice 2006-2007.

En ce qui concerne les gens d'affaires, le Ministère a renouvelé en 2005-2006 des ententes de partenariat avec le Service d'aide aux jeunes entreprises de Montréal-Centre (SAJE) et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) afin de favoriser l'intégration des candidats et immigrants gens d'affaires à la communauté d'affaires du Québec et d'offrir des services complémentaires d'accompagnement aux candidats en prospection et à ceux récemment admis au Québec.

<sup>29</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, [En ligne], 2005, [<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/apprendrelequebec/index.html>].

**Objectif 2.2**

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

**Indicateur 2.2.1**

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

Cible	2 500			
<b>Résultat</b>	<b>1 410<sup>30</sup></b>			
Résultats antérieurs	<b>2004-2005</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2002-2003</b>	<b>2001-2002</b>
	1 704 <sup>31</sup>	S. O.	S. O.	S. O.

Le Service d'information sur les professions réglementées (SIPR) informe le nouvel arrivant sur différents sujets tels que le contexte réglementaire, les attributions des professions régies par les ordres professionnels, le processus d'admission aux professions régies par les ordres professionnels, les documents requis pour constituer et soumettre une demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et les frais afférents. Il aide également la personne immigrante à déterminer auprès de quel ordre professionnel elle doit déposer sa demande, à préparer sa demande et à étudier les diverses options, à toutes les étapes du processus d'admission. Au besoin, le SIPR peut diriger le nouvel arrivant vers un autre organisme.

En 2005-2006, le SIPR estime avoir offert des services d'accompagnement à 1 410 personnes immigrantes ayant une profession régie par un ordre professionnel. À partir de novembre 2005, un service relatif au permis d'enseignement s'est ajouté. L'accompagnement a visé principalement les ingénieurs (40,0 %), les enseignants (12,0 %), les médecins (11,0 %) et les infirmières et infirmiers (8,0 %).

La cible de 2 500 personnes avait été établie en prévision de l'élargissement de l'offre de service aux disciplines de l'Autorité des marchés financiers, aux métiers de la construction et hors construction ainsi qu'au permis d'enseignement. Or, la mise en œuvre de l'élargissement de l'offre de service a nécessité plus de temps que prévu. Le service relatif au permis d'enseignement a été lancé en cours d'année. Les démarches se poursuivent pour les autres disciplines.

Mentionnons également que le SIPR a poursuivi la formation des agents d'accompagnement des services Immigration-Québec à l'extérieur de Montréal et continué d'offrir du soutien aux SIQ des autres régions dont le personnel a été formé les années antérieures, afin d'assurer une information juste aux nouveaux arrivants. De plus, le nouveau module informatique en développement permettra, en 2006-2007, d'effectuer un meilleur suivi des services d'accompagnement.

En comparaison avec l'année 2004-2005, le nombre d'infirmières et d'infirmiers accompagnés a augmenté à la suite de l'entente conclue, en 2004, entre le Ministère et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Conformément à cette entente, l'Ordre invite le candidat, lorsqu'il reçoit sa prescription de formation, soit la liste des cours ou des stages qu'il doit réaliser, le cas échéant, à contacter le SIPR pour l'aider à s'orienter. Le SIPR peut en même temps consigner les besoins de formation tels que définis par l'Ordre pour que des mesures de formation soient mises en place.

<sup>30</sup> Donnée approximative.

<sup>31</sup> Le résultat 2004-2005 ne peut être comparé à celui de l'année 2005-2006 puisqu'il porte sur le nombre d'interventions auprès des personnes immigrantes.

**Indicateur 2.2.2**

Nombre d'Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec délivrées

Cible	15 000			
<b>Résultat</b>	<b>14 104</b>			
Résultats antérieurs	<b>2004-2005</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2002-2003</b>	<b>2001-2002</b>
	14 226	13 697	11 146	8 350

L'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec fournit aux employeurs, aux établissements d'enseignement et aux autres organismes intéressés, y compris certains ordres professionnels, de l'information sur les diplômes obtenus à l'extérieur du Québec en comparant ceux-ci à des repères québécois. Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a délivré 14 104 Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec, soit un nombre légèrement inférieur à 2004-2005 (14 226). L'examen de la délivrance selon le pays d'origine démontre que 40,2 % des demandes concernaient des diplômes provenant, dans l'ordre, de la France, de l'Algérie, de la Roumanie et du Maroc, soit les pays qui se partagent alternativement les quatre premiers rangs depuis 2003-2004.

**Indicateur 2.2.3**

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

Cible	Réalisation des mesures envisagées
<b>Résultats</b>	<b>Mesures réalisées en grande partie (tableau 7)</b>

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

Le tableau ci-après présente les principales réalisations du Ministère au cours de l'année 2005-2006.

**Tableau 7**

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

Mesures	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 6.1</b>	
Créer un groupe de travail formé de parlementaires ayant le mandat d'exposer les difficultés liées à la reconnaissance des compétences et des formations et de proposer des solutions	
Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux professions et métiers réglementés	Analyse préliminaire par le Ministère, des recommandations du rapport du Groupe de parlementaires rendu public en mars 2005. Celles-ci ont servi de base aux travaux de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger.

Tableau 7 (suite)

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

Mesures	Résultats 2005-2006
Rapport de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger.	Formée en décembre 2004, l'Équipe de travail se réunit à huit reprises. Trois sous-comités de travail sont également formés et se réunissent à 14 reprises pour étudier les recommandations liées à l'accès à l'information, à la reconnaissance des acquis et à l'accès à la formation d'appoint.  Soutien du Ministère aux travaux de l'Équipe de travail et des sous-comités.  Remise, lors d'une conférence de presse le 5 décembre 2005, du rapport de l'Équipe de travail à la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles. Sur la base des recommandations du Groupe de travail, le rapport de l'Équipe de travail <sup>32</sup> propose des moyens concrets pour lever les difficultés liées à l'accès aux professions régies par les ordres professionnels.
<b>Mesure 6.2</b> Intensifier et mieux orchestrer les interventions du Ministère et de ses partenaires gouvernementaux en matière d'évaluation des diplômes et d'intervention auprès des organismes de réglementation	
Consultation auprès des partenaires et enquête de satisfaction auprès des demandeurs d'une <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i>	Communication, en décembre 2005, des résultats de la consultation auprès des partenaires et de l'enquête auprès des demandeurs d'une <i>Évaluation comparative</i> . Le Ministère prendra les mesures appropriées pour qu'il y ait une communication plus transparente avec la clientèle, notamment dans le document <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> et la documentation afférente. Les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des demandeurs d'une <i>Évaluation comparative</i> sont présentés avec l'indicateur 5.2.1.
Entente entre le Ministère et le Conseil interprofessionnel du Québec	Annonce, en mars 2005, d'une entente qui vise à favoriser l'échange de renseignements factuels entre les analystes en éducation internationale du Ministère et les responsables de l'admission au sein des ordres professionnels ainsi qu'à faciliter l'accès à l'expertise des analystes et aux ressources du Service d'évaluation comparative des études. Cette entente est toujours en vigueur.
Entente entre le Ministère et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	Signée en février 2006, cette entente prévoit que les candidats qui demandent leur admission à l'Ordre dès l'étranger peuvent, par la même occasion, avec un formulaire unique, faire une demande d' <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i> . L'entente dispense les demandeurs de l'obligation de fournir, en double exemplaire, des copies certifiées conformes par les institutions responsables d'une pièce d'identité et de leurs documents scolaires.
Production et diffusion de guides de comparaison des études par pays	Ajout dans Internet, d'un guide sur le système scolaire du Rwanda. Ce nouveau guide s'ajoute aux quatre guides de la France, de la Chine, du Maroc et du Chili. Une modification au contenu du guide sur le système français est apportée en raison d'un changement d'évaluation d'un diplôme. Deux autres guides sont en voie d'être finalisés.
<b>Reconnaissance de la formation et de l'expérience<sup>1</sup></b>	
Avec le Collège des médecins du Québec	Reconduction, en 2005-2006, des ateliers animés par le Centre d'évaluation des sciences de la santé de l'Université Laval et des groupes d'études coordonnés par deux associations de médecins formés à l'étranger.
Avec l'Ordre des acupuncteurs du Québec	Conclusion, en septembre 2005, d'une entente prévoyant le versement d'une aide financière pour mettre en place des stages personnalisés en clinique privée et fournir un encadrement de nature pédagogique aux candidats formés à l'étranger. Elle vise également à établir des mécanismes de collaboration avec la Chine pour simplifier le processus de reconnaissance de l'équivalence du diplôme.

<sup>32</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/RapportEquipe\\_ReconnaissanceDiplomesCompetences.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/RapportEquipe_ReconnaissanceDiplomesCompetences.pdf)].

Tableau 7 (suite)

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

Mesures	Résultats 2005-2006
Avec l'Ordre des technologues en radiologie du Québec	Conclusion, en mars 2006, d'une entente prévoyant le versement d'une aide financière pour réaliser un outil d'autoévaluation en vue de déterminer le potentiel d'admissibilité à l'Ordre. Elle prévoit aussi la conception d'une formation d'appoint en vue de la reconnaissance de l'équivalence du diplôme et de la formation, et la production d'un document de référence en préparation à l'examen professionnel.
Avec l'Ordre professionnel des technologues médicaux du Québec	Signature, en mars 2006, d'une entente prévoyant le versement d'une aide financière pour l'élaboration d'un profil des compétences professionnelles en vue de la reconnaissance des diplômes obtenus et de l'expérience acquise à l'étranger.
Avec l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	Conclusion, en mars 2006, d'une entente qui prévoit le versement d'une aide financière pour la conception d'un atelier d'introduction à la pratique de la physiothérapie en préparation aux cours et aux stages prescrits par l'Ordre aux physiothérapeutes et aux thérapeutes en réadaptation physique formés à l'étranger.
<b>Accès à la formation d'appoint</b>	
Collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, avec Emploi-Québec et, selon le cas, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à la mise en place de mécanismes d'accès rapide à des formations de mise à niveau liées à l'emploi, notamment aux ordres d'enseignement collégial et universitaire	Offre de formations d'appoint pour les infirmières, les ingénieurs et les infirmières auxiliaires. Ces formations visent à répondre aux besoins des candidats qui se font prescrire, par l'ordre professionnel concerné, une formation en vue de la reconnaissance de l'équivalence de leur diplôme ou, encore, de mieux se préparer aux examens prescrits par l'ordre concerné. Ces formations de niveau collégial sont maintenant financées par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

<sup>1</sup> Il s'agit de projets soutenus par le Ministère au cours des années précédentes et toujours en place, sauf pour les médecins. Dans ce dernier cas, le projet doit être reconduit chaque année.

Source : Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des politiques et programmes d'intégration, projet Levée des obstacles à l'emploi, Centre de reconnaissance des formations et des compétences.

**Objectif 2.3**

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

**Indicateur 2.3.1**

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

Cible	Entre 325 et 675 entreprises
<b>Résultat</b>	<b>611 entreprises</b>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

C'est en mai 2005 que le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi<sup>33</sup> (PRIIME) est entré en vigueur. Ce nouveau programme incite les petites et moyennes entreprises du Québec à embaucher des personnes immigrantes et issues des minorités visibles et à faciliter leur insertion professionnelle.

<sup>33</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Fiche thématique sur le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007\\_FichThemPRIIME.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007_FichThemPRIIME.pdf)].

Le programme PRIIME est financé à même une partie des revenus de placements générés par le programme des immigrants investisseurs du Ministère, lequel est cogéré par Investissement Québec. PRIIME est administré par Emploi-Québec.

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

Ce programme permet de soutenir financièrement les PME dans les quatre volets suivants :

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

La formation du personnel des centres locaux d'emploi (CLE) rattachés à Emploi-Québec s'est terminée à la mi-juin 2005 et PRIIME a démarré officiellement en juin 2005. Les cibles fixées au moment de l'approbation du programme étaient de 2 000 participants en trois ans. Pour 2005-2006, la cible prévoyait entre 325 et 675 entreprises utilisant PRIIME pour leurs activités d'intégration et de maintien en emploi.

Depuis juin 2005, 611 entreprises se sont qualifiées au programme et 561 participants occupent un travail à temps complet en entreprise.

**Indicateur 2.3.2**

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

Cible	s. o.
<b>Résultat</b>	<b>Les premiers résultats seront disponibles en 2006-2007</b>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

Puisque le programme PRIIME a démarré en cours d'année et que les nouveaux arrivants et Québécois des minorités visibles participent au programme pour une période pouvant atteindre 30 semaines, le taux de rétention des personnes immigrantes et des Québécois des minorités visibles ayant participé sera disponible au cours de l'année 2006-2007.

**Objectif 2.4**

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

**Indicateur 2.4.1**

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

Cible	s. o.
<b>Résultat</b>	<b>Les premiers résultats seront disponibles en 2007-2008</b>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action, *Des valeurs partagées, des intérêts communs* et de la démarche de modernisation de l'État, le Ministère a prévu offrir aux candidats à l'immigration acceptés des services personnalisés d'apprentissage du français et d'accompagnement en ligne (mesure 8.3). Cette formation permettra aux immigrants ayant des connaissances de base en français de parfaire leur maîtrise du français jusqu'à un niveau suffisamment élevé pour étudier au cégep ou à l'université ou pour exercer une profession. Les contenus permettront de mieux connaître la société québécoise, son histoire, son fonctionnement et ses valeurs.

À la suite d'un appel d'offres, un contrat a été attribué à une firme externe afin de soutenir le Ministère dans le développement informatique de ce type de formation. Un devis pédagogique a également été élaboré.

La formation en ligne est présentement en cours d'élaboration. Des résultats pour cet indicateur seront disponibles à la fin de l'année 2007-2008 puisque la mise en œuvre de la formation en ligne est prévue pour avril 2007.

Une Banque d'exercices de français en ligne est disponible depuis juin 2004. En 2005-2006, la Banque d'exercices a été visitée plus de 122 000 fois via la page d'accueil française du site Internet du Ministère et plus de 11 000 fois via les pages d'accueil anglaise ou espagnole. Le niveau débutant de cette banque a été fréquenté près de 22 000 fois et les niveaux intermédiaires et avancés ont respectivement été fréquentés près de 9 900 et 7 200 fois.

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

Le tableau 8 présente d'autres résultats atteints en 2005-2006 relativement à l'objectif d'accélérer l'apprentissage du français.

**Tableau 8**  
**Degré de réalisation des mesures visant à accélérer l'apprentissage du français**

Mesures	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 8.1</b> Réviser les modalités des services de francisation pour accélérer l'apprentissage	Consolidation des activités de la nouvelle approche et de l'organisation pédagogique déployée en 2004-2005 ayant permis de transférer les classes de français des carrefours d'intégration vers les divers partenaires du Ministère.
<b>Mesure 8.2</b> Constituer un réseau de partenaires étrangers pour offrir un enseignement adapté aux besoins des futurs immigrants au Québec ou pour l'évaluation des connaissances linguistiques à des fins de sélection	Discussions tenues avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris et le Centre international d'études pédagogiques afin de convenir d'une adaptation de leurs tests qui pourraient être utilisés à l'étranger lors de l'évaluation des compétences linguistiques des candidats à l'immigration. Des ententes pourraient être conclues en 2006-2007.  Participation du Ministère, en janvier 2006, à la mission Québec-Inde du premier ministre Jean Charest et conclusion de trois ententes de partenariat en francisation à New Delhi, Calcutta et Bombay. Ces ententes permettront aux candidats à l'immigration de commencer leur apprentissage du français avant même d'émigrer au Québec.  Conclusion de 31 ententes de même nature entre le Ministère et divers partenaires à l'étranger.

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

#### Indicateur 2.4.2

Nombre et proportion des personnes immigrantes qui ont entrepris un cours de français à temps complet dans les délais prévus à la <i>Déclaration de services aux citoyennes et citoyens</i>	
Cible	s. o.
Résultat	<b>4 287 personnes (69,9 %)</b>
Résultats antérieurs	Les résultats sont présentés à la partie 2.2.

Les résultats détaillés pour cet indicateur sont présentés à la section des résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* à la page 49.

**Objectif 2.5**

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

**Indicateur 2.5.1**

Nombre de personnes immigrantes qui ont entrepris une formation selon la formule des cours sur mesure

Cible	Temps complet : 400 à 600		Temps partiel : 1 500 à 1 800	
Résultats	<b>Temps complet : 906</b>		<b>Temps partiel : 1 700</b>	
Résultats antérieurs	<b>2004-2005</b>		<b>2003-2004</b>	
	Complet	Partiel	Complet	Partiel
	806	s. o. <sup>34</sup>	s. o. <sup>35</sup>	s. o.

En 2005-2006, 906 personnes ont participé aux cours de français sur mesure à temps complet, ce qui représente une augmentation de 12,4 % par rapport à 2004-2005. La cible a été dépassée.

Une cinquantaine de groupes sur mesure à temps complet ont été formés au cours de l'année et les cours ont été donnés chez une dizaine de partenaires du Ministère, majoritairement dans la région de Montréal.

Ces cours sur mesure à temps complet ont une durée de 5 semaines, à raison de 30 heures par semaine, et sont généralement offerts aux finissants de l'offre de service régulière du Ministère. De façon générale, les cours sur mesure sont des cours de français écrit ou de français oral plus avancé.

En ce qui concerne les cours sur mesure à temps partiel, 1 700 étudiants, majoritairement dans la région de Montréal et surtout des femmes (69,2 %), ont participé à une formation en 2005-2006. Ces cours ont été donnés notamment à des aides familiales, à des personnes dites isolées et à des personnes désireuses de s'intégrer au marché du travail. Comme pour la formation sur mesure à temps complet, la cible a été atteinte.

Par ailleurs, le Ministère a revu ses directives et procédures concernant la politique d'achat des places et des groupes pour mieux desservir les petits groupes de nouveaux arrivants en région.

<sup>34</sup> Les cours sur mesure à temps partiel ont été créés en 2005-2006.

<sup>35</sup> Les cours sur mesure à temps complet ont été mis sur pied en 2004-2005.

**Indicateur 2.5.2**

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

Cibles	Temps complet : 10 000 à 10 400		Temps partiel : 8 000 à 8 500	
	Réduction du coût moyen de 5 % d'ici 2008 (à partir de 2003-2004)			
Résultats	<b>Temps complet : 9 714</b>		<b>Temps partiel : 10 148</b>	
	<b>Coût moyen par étudiant (2 696 \$)</b> <b>Diminution du coût moyen : 3,6 %</b>		<b>Coût moyen par étudiant (655 \$)</b> <b>Diminution du coût moyen : 11,6 %</b>	
Résultats antérieurs	<b>2004-2005</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2002-2003</b>	<b>2001-2002</b>
Étudiants inscrits				
– Temps complet	9 873	10 334	9 218	8 389
– Temps partiel	9 528	9 692	9 986	7 197
Coût moyen <sup>36</sup> par étudiant				
– Temps complet	2 697 \$	2 798 \$	2 696 \$	2 714 \$
– Temps partiel	673 \$	741 \$	676 \$	636 \$

En 2005-2006, le nombre de personnes ayant participé à des cours de français à temps complet a été de 9 714, soit une légère diminution de 1,6 % par rapport à 2004-2005; 67,2 % de ces personnes ont suivi des cours à Montréal et 32,8 %, dans les régions hors de Montréal. La cible a été atteinte (97,1 %).

Pour les cours à temps partiel, 10 148 étudiants ont participé à des cours, majoritairement à Montréal. La cible a été largement dépassée.

En 2005-2006, le coût moyen par étudiant pour le programme régulier de francisation a été de 2 696 \$ pour la formation à temps complet et de 655 \$ pour la formation à temps partiel. Pour la francisation à temps complet, le coût moyen est demeuré le même.

Pour ce qui est de la francisation à temps partiel, le coût moyen a diminué de 2,7 %, passant de 673 \$ à 655 \$ par étudiant, baisse attribuable à une hausse du taux de présence des étudiants aux cours.

<sup>36</sup> Pour établir le coût moyen, les frais associés aux services directs aux étudiants, notamment la rémunération des professeurs (excluant la contribution de l'employeur), les contrats de service aux institutions et les dépenses de fonctionnement, ont été pris en compte. Le coût moyen exclut les allocations financières versées aux étudiants et les loyers pour fins d'administration.

### Orientation 3

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

La diversification ethnique et religieuse est appelée à s'accroître, non seulement dans la région métropolitaine de Montréal, mais aussi dans l'ensemble du Québec. Il s'agit d'une tendance forte de l'évolution démographique québécoise. La reconnaissance de l'apport de l'immigration et de la richesse de la diversité est un préalable nécessaire à une intégration réussie des Québécois de toutes origines, notamment en ce qui a trait à l'insertion durable en emploi et à la représentation accrue des personnes issues des communautés culturelles dans les secteurs public et privé.

Cette orientation vise à valoriser l'apport des Québécois des communautés culturelles au développement économique, social et culturel du Québec, à accroître l'ouverture à la diversité et à lutter contre le racisme et la discrimination pour construire un Québec inclusif.

#### Objectif 3.1

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

##### Indicateur 3.1.1

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

Résultats	2005-2006	2004-2005
Bureau de liaison avec les communautés culturelles		
– Liens avec les organismes	165	73
– Diagnostics / plans d'action	159	26
– Accès facilité	102	45
– Expertise-conseil	334	79
Total	760	223 <sup>37</sup>
Service-conseil en relations interculturelles		
– Rencontres de sensibilisation	69	44
– Sessions de formation	44	3
– Soutien téléphonique et électronique	110	36
Total	223	83 <sup>38</sup>

Créé en décembre 2004, le Bureau de liaison est actif sur le terrain auprès des communautés culturelles pour encourager leur pleine participation à la société québécoise, favoriser le rapprochement interculturel et contribuer à la lutte contre le racisme et l'exclusion. En 2005-2006, les agents de liaison ont effectué 165 interventions pour consolider les liens avec les communautés culturelles et ils ont participé à 159 activités visant l'établissement de diagnostics ou de plan d'action. Ils ont également effectués 102 interventions pour faciliter l'accès des communautés culturelles aux différents services gouvernementaux et offerts des services d'expertise-conseil à 334 reprises. Le Bureau de liaison a entre autres mis sur pied des tables de travail maghrébine, bangladaise et latino-américaine afin d'établir des plans d'action qui répondent aux besoins de ces communautés.

<sup>37</sup> Ce résultat est calculé pour la période de décembre 2004 à mars 2005.

<sup>38</sup> Ce résultat est calculé pour la période de novembre 2004 à mars 2005.

Par ailleurs, le Bureau de liaison a également soutenu les travaux du Groupe de travail sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires. Près de 275 citoyens et représentants d'organismes et d'institutions se sont inscrits à cette consultation. Le rapport du Groupe de travail<sup>39</sup> a été rendu public en avril 2006.

Le Service-conseil en relations interculturelles offre des services d'expertise en gestion de la diversité ethnoculturelle aux employeurs des secteurs privé, public, parapublic et communautaire. Il travaille dans une perspective d'éducation et de promotion auprès des employeurs afin de les sensibiliser et de les aider à recruter et à gérer une main-d'œuvre diversifiée. En 2005-2006, il a réalisé 223 interventions dans différents milieux, dont 60 % en milieu institutionnel et 40 % en milieu privé. Il a effectué 69 rencontres de sensibilisation et 44 sessions de formation. Il a élaboré quatre modules de sensibilisation et de formation qui peuvent être adaptés aux besoins particuliers des employeurs. Il a également répondu à 110 demandes de soutien, notamment avec la ligne Info-employeurs. Enfin, il compte 29 projets en développement avec des partenaires institutionnels, patronaux et syndicaux.

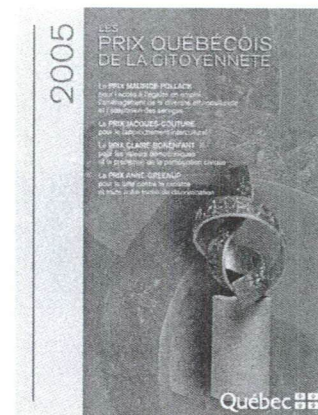
Un projet de sensibilisation et de mise en valeur de la main-d'œuvre immigrante auprès des entreprises du Québec a été mis en place en février 2006, en partenariat avec Emploi-Québec et la Fédération des chambres de commerce du Québec. Le projet, d'une durée de 18 mois, permettra la réalisation d'ateliers de sensibilisation à l'intention des dirigeants d'entreprises par l'entremise du réseau des 170 chambres de commerce membres de la Fédération.

Le Ministère a organisé, du 2 au 9 octobre 2005, la Semaine québécoise des rencontres interculturelles sur le thème « Ensemble et différents pour réaliser le Québec de demain ». Plus d'une centaine d'activités ont eu lieu partout au Québec pour mettre en valeur la contribution des communautés culturelles à l'essor du Québec, encourager le dialogue interculturel et favoriser le rapprochement entre les Québécois de toutes origines.

Pour une troisième année et en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, l'Institut national de l'image et du son et Télé-Québec, le Ministère a organisé le Concours jeunes scénaristes. Plusieurs jeunes scénaristes talentueux ont été récompensés en octobre 2005. Ce concours vise à encourager le dialogue interculturel chez les jeunes et à favoriser l'ouverture à la diversité.

En juin 2005, le Ministère a décerné des prix à des personnes, à des organismes ainsi qu'à des entreprises publiques et privées qui se sont distingués, lors de la septième édition des Prix québécois de la citoyenneté<sup>40</sup> :

- le Prix Jacques-Couture pour la promotion du rapprochement interculturel;
- le Prix Claire-Bonenfant pour les valeurs démocratiques et la promotion de la participation civique;
- le Prix Anne-Greenup pour la lutte contre le racisme;
- le Prix Maurice-Pollack pour l'accès à l'égalité en emploi pour les Québécois issus des communautés culturelles et des minorités visibles et pour l'aménagement de la diversité ethnoculturelle et l'adaptation des services en milieu de travail.



<sup>39</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport du Groupe de travail sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires*, [En ligne], 2006, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/CommunautesNoires\_RapportGroupeTravail\_fr.pdf].

<sup>40</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Les prix québécois de la citoyenneté*, [En ligne], 2006, [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PQC\_BrochureFormulaires2006.pdf].

Mentionnons qu'il s'agissait de la dernière année de la remise du Prix Claire-Bonenfant par le Ministère.

En 2006-2007, un nouveau prix, le Prix Charles-Biddle, soulignera l'apport exceptionnel d'une personne immigrante dont l'engagement personnel ou professionnel aura contribué au développement social, scientifique, économique ou culturel du Québec.

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

Le tableau 9 présente le degré de réalisation des mesures visant à accroître l'ouverture à la diversité.

**Tableau 9**  
**Degré de réalisation des mesures visant à accroître l'ouverture à la diversité**

Mesures	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 10.2</b> Soutenir des projets en relations civiques et interculturelles	Appui par le Ministère de 112 projets organisés par des partenaires du milieu communautaire à l'occasion d'activités régulières, du Mois de l'histoire des Noirs et de la Semaine d'actions contre le racisme. Ces projets font connaître, dans toutes les régions du Québec, les diverses communautés et leur apport au développement socioéconomique et culturel du Québec et contribuent à promouvoir la tolérance et le maintien de relations interculturelles harmonieuses.
<b>Mesure 10.5</b> Joindre les femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles qui vivent isolées	Soutien du Ministère à 15 projets dans cinq régions du Québec pour offrir des services adaptés aux femmes immigrantes qui vivent isolées et favoriser leur participation aux activités d'accueil, d'intégration et de francisation.
<b>Mesure 10.6</b> Prévenir la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel envers les personnes immigrantes ou issues des communautés culturelles et soutenir celles qui en sont victimes	Soutien du Ministère à deux projets dans deux régions du Québec pour prévenir la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel envers les personnes immigrantes ou issues des communautés culturelles.  Par ailleurs, dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA), le Ministère soutient six projets s'adressant particulièrement à des clientèles de femmes immigrantes. Ces organismes agissent sur une base individuelle pour l'intégration sociale des nouveaux arrivants, incluant le dépistage des problématiques de violence, l'information sur les services offerts et la référence aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux spécialisés en matière de violence conjugale.  Des organismes donnent près de 60 sessions de sensibilisation à la violence conjugale aux finissants du Programme de francisation du Ministère, sur l'île de Montréal, à Sherbrooke, Drummondville et Victoriaville ainsi qu'en Outaouais.  Attention particulière accordée par le Ministère à la violence conjugale et familiale dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> , pour sensibiliser à ces questions les candidats à l'immigration et informer les nouveaux arrivants des services d'aide disponibles.
<b>Mesure 10.7</b> Favoriser l'apprentissage interculturel chez les jeunes en milieu scolaire	Élaboration d'un plan d'action en matière de rapprochement interculturel chez les jeunes d'âge scolaire, conjointement avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de la Culture et des Communications et le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Ce plan d'action, intégré dans la Stratégie d'action jeunesse du gouvernement du Québec, sera rendu public prochainement.

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

**Objectif 3.2**

Prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires

**Indicateur 3.2.1**

État des relations interculturelles au Québec

Cible s. o.

**Résultat Réalisé en partie**

En 2005-2006, le Ministère a réalisé une étude permettant d'actualiser les connaissances sur l'évolution des perceptions, des attitudes et des comportements de la population québécoise à l'égard de la diversité et coordonné la réalisation d'une enquête et de groupes de discussion.

Au printemps 2005, une enquête téléphonique a été réalisée auprès de 1 962 Québécois de diverses régions du Québec, dont 607 personnes issues des communautés culturelles. Les principaux aspects examinés sont les contacts et les pratiques de fréquentation des communautés culturelles, le degré d'appartenance à la société québécoise et le niveau d'intégration ainsi que les perceptions et le niveau de tolérance à l'égard des communautés culturelles. Globalement, les résultats de l'enquête démontrent que l'appréciation des communautés culturelles est relativement positive et qu'elle augmente avec leur fréquentation.

En janvier et février 2006, 25 groupes de discussion portant sur les communautés culturelles et le milieu du travail au Québec ont rejoint plus de 240 personnes, tant des employeurs que des travailleurs, de divers secteurs de l'activité économique, dans trois régions : Montréal, Capitale-Nationale et Mauricie. Ce projet a été réalisé en partenariat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Comité consultatif de la gestion du personnel du gouvernement du Québec, qui est devenu, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, le Forum des directrices et des directeurs de ressources humaines de la fonction publique du Québec. Il permettra de mettre en place des moyens d'intervention adaptés et d'assurer la cohérence de l'action des ministères et organismes concernés. Le rapport final est attendu au printemps 2006.

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

Le tableau 10 présente les résultats 2005-2006 des mesures visant à prévenir la discrimination et les tensions intercommunautaires.

Tableau 10

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

Mesures	Résultats 2005-2006
<b>Mesure 11.2</b> Sensibiliser les associations de propriétaires de logements	Élaboration d'un projet afin de sensibiliser les propriétaires sur la discrimination subie par les personnes immigrantes et les Québécois des communautés culturelles.
<b>Mesure 11.3</b> Prévenir le profilage racial	La prévention du profilage racial fait l'objet d'efforts concertés de la part du gouvernement québécois. Un groupe de travail sur le profilage racial est créé par le Ministère en 2003. Coprésidé par le Ministère et le ministère de la Sécurité publique, il réunit des représentants de huit ministères et organismes gouvernementaux et d'une dizaine d'organismes communautaires. Un plan de travail à long terme est élaboré. Les travaux portent leurs fruits puisque le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et l'École nationale de police du Québec incluent la notion de profilage racial dans les programmes suivis par les étudiants du programme de Techniques policières et les aspirants policiers. Cette mesure est en vigueur depuis septembre 2005. Les travaux du groupe de travail se poursuivent en 2006-2007.

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

## Orientation 4

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

L'impact des tendances lourdes de la dynamique démographique québécoise varie selon les régions, certaines poursuivant leur croissance, alors que d'autres sont en situation de stabilité, ou encore ont déjà amorcé un déclin. En outre, selon les études réalisées par Emploi-Québec, d'importants besoins de main-d'œuvre se font déjà sentir et se profilent dans plusieurs secteurs d'activité et dans bon nombre de régions du Québec. Cette orientation constitue l'un des moyens mis de l'avant par le Ministère pour répondre à la priorité gouvernementale, énoncée dans *Briller parmi les meilleurs*, d'encourager l'installation durable de personnes immigrantes en région. Les plans d'action régionaux, qui complètent le Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, et la signature d'ententes spécifiques avec des conférences régionales des élus et des municipalités permettront de soutenir les responsables locaux et régionaux dans la prise en charge de l'attraction, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants s'établissant sur leur territoire.

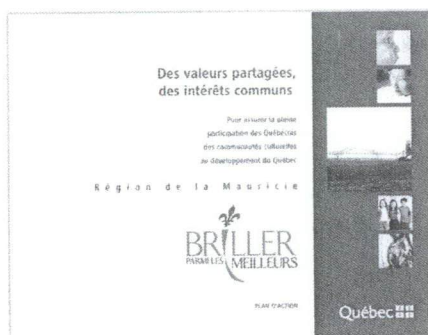
#### Objectif 4.1

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

#### Indicateur 4.1.1

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

Cibles	6 plans d'action régionaux et 8 ententes	
Résultats	2005-2006	2004-2005
– Plans d'action régionaux	6	2
– Ententes signées avec des conférences régionales des élus	4	0
– Ententes signées avec des municipalités	4	2



Tel que prévu à la mesure 12.2 du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, six plans d'action régionaux ont été élaborés avec les acteurs du milieu : celui du Centre-du-Québec en mars 2006<sup>41</sup>, ceux de la Mauricie, de l'Est de la Montérégie<sup>42</sup> et de l'agglomération de Longueuil<sup>43</sup> en novembre 2005, celui de Laval<sup>44</sup> en octobre 2005 et celui du Saguenay–Lac-Saint-Jean<sup>45</sup> en avril 2005.

<sup>41</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action du Centre-du-Québec et ses cinq MRC*, [En ligne], 2006, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2006\\_CentreDuQuebec.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2006_CentreDuQuebec.pdf)].

<sup>42</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de l'Est de la Montérégie*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005\\_MonteregEst.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005_MonteregEst.pdf)].

<sup>43</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de l'agglomération de Longueuil*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005\\_Longueuil.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005_Longueuil.pdf)].

<sup>44</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de la région de Laval*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005\\_Laval.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005_Laval.pdf)].

<sup>45</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005\\_SaguenayLacSaintJean.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction2005_SaguenayLacSaintJean.pdf)].

Par ailleurs, quatre ententes ont été signées avec des conférences régionales des élus (CRÉ) :

- En mars 2006, avec la CRÉ de Laval et la Ville de Laval;
- En janvier 2006, avec la CRÉ de la Chaudière-Appalaches;
- En octobre 2005, avec la CRÉ de Montréal et la CRÉ de l'Estrie.

L'entente avec la CRÉ du Saguenay-Lac-Saint-Jean a été annoncée en mars 2005. Elle est en processus de signature depuis cette date.

Enfin, quatre ententes ont été signées avec des municipalités : Québec, en janvier 2006; Montréal et Rawdon en juin 2005. La Ville de Laval est partie prenante de l'entente signée avec la CRÉ de Laval.

En lien avec la mesure 12.1 du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, la gestion du Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles a été régionalisée pour soutenir à l'extérieur de la région de Montréal 47 projets visant à promouvoir le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité, le partage des valeurs démocratiques et la lutte contre la discrimination.

#### Indicateur 4.1.2

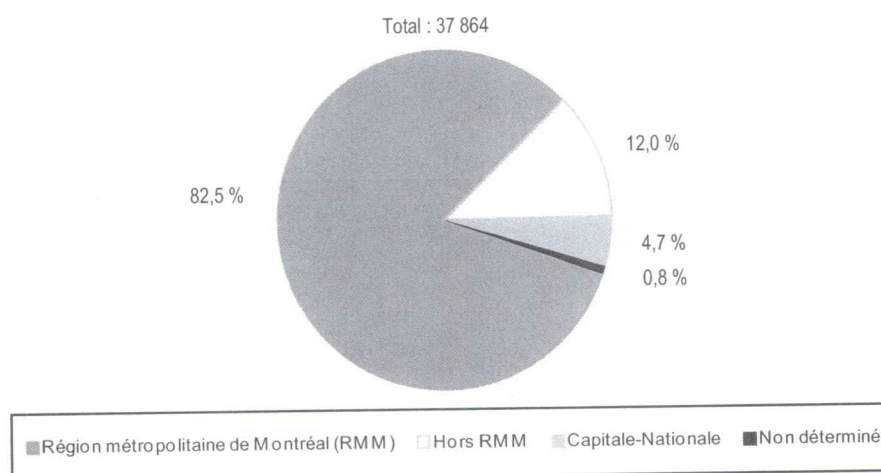
Taux de présence des personnes immigrantes admises et nombre de personnes nouvellement arrivées établies dans la Capitale nationale, la métropole et les régions

Cible	s. o.			
<b>Résultat</b>	<b>85,6 % des immigrants admis en 2004 sont présents en janvier 2006 (pour le nombre de personnes, voir tableau 11)</b>			
Résultats antérieurs	<b>2003</b>	<b>2002</b>	<b>2001</b>	<b>2000</b>
	83,0 %	83,1 %	82,3 %	80,5 %

Le taux de présence au Québec des personnes immigrantes admises au Québec a augmenté à 85,6 % pour la cohorte de 2004, alors que les cohortes de 2003 et de 2002 ont connu des taux similaires de 83,0 % et de 83,1 %. Il n'y a pas de différence significative entre le taux de présence des immigrantes et celui des immigrants. Par ailleurs, le taux de présence des immigrants récents (admis les cinq dernières années) est légèrement plus important que celui des immigrants admis au cours des dix dernières années : 83,2 % contre 80,3 %.

Le taux de présence observé pour les travailleurs qualifiés est de 84,2 % alors qu'il était de 84,7 % en janvier 2005. Pour les gens d'affaires, le taux de présence a augmenté légèrement : 57,9 % en janvier 2005 pour atteindre 61,9 % en janvier 2006. Le taux de présence des personnes admises dans la catégorie du regroupement familial s'élève à 88,8 % comparativement à 80,6 % en janvier 2005. Enfin, celui des réfugiés et personnes en situation semblable est demeuré stable au cours des deux dernières années (90,9 % en janvier 2006 et 90,0 % en janvier 2005).

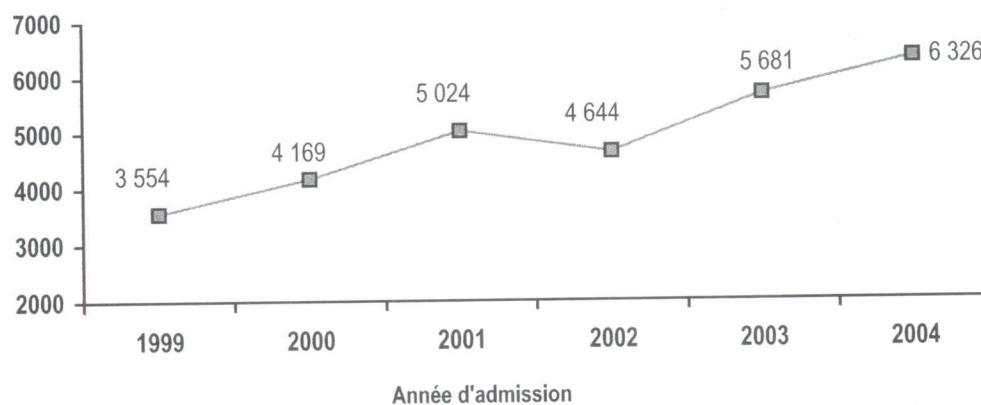
**Graphique 1**  
Présence en janvier 2006 des personnes immigrantes admises en 2004  
selon la région d'établissement



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

Le nombre de personnes nouvellement arrivées établies hors de la région métropolitaine de Montréal est passé de 3 554 pour les personnes admises en 1999 à 6 326 pour celles admises en 2004, soit une augmentation de 78,0 % en cinq ans. Cette hausse repose essentiellement sur une augmentation importante et constante des personnes immigrantes sélectionnées dans la catégorie de l'immigration économique qui se sont établies en région. Par exemple, parmi les personnes immigrantes de cette catégorie admises en 1999, 1 262 vivaient hors de la RMM en janvier 2001; parmi celles admises en 2004, 2 965 vivaient hors de la RMM en janvier 2006. Il s'agit d'une augmentation de 134,9 %.

**Graphique 2**  
Présence à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, l'année suivant leur admission,  
des personnes immigrantes admises depuis 1999



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

L'augmentation de la présence des personnes immigrantes est éloquent pour la Capitale-Nationale (hausse de 965 à 1 779, soit 84,4 %), la Montérégie, excluant l'agglomération de Longueuil (hausse de 499 à 950, soit 90,3 %), l'Estrie (augmentation de 541 à 859, soit 58,8 %), l'Outaouais (augmentation de 599 à 830, soit 38,6 %) et les Laurentides (hausse de 282 à 523, soit 85,5 %).

Le tableau 11 illustre la répartition du nombre de personnes immigrantes établies selon les régions d'établissement.

**Tableau 11**  
Population immigrante admise en 2004 et présente au Québec en janvier 2006 selon la région d'établissement

Région d'établissement	Nombre	Pourcentage
<b>Régions hors de la Région métropolitaine de Montréal (RMM)</b>		
Bas-Saint-Laurent	120	0,3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	219	0,6
Capitale-Nationale	1 779	4,7
Mauricie	271	0,7
Estrie	859	2,3
Outaouais	830	2,2
Abitibi-Témiscamingue	50	0,1
Côte-Nord	19	0,1
Nord-du-Québec	9	0,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	8	0,0
Chaudière-Appalaches	148	0,4
Lanaudière	264	0,7
Laurentides	523	1,4
Montérégie Est <sup>1</sup>	655	1,7
Montérégie Ouest <sup>1</sup>	295	0,8
Centre-du-Québec	277	0,7
<b>Total, régions hors de la RMM</b>	<b>6 326</b>	<b>16,7</b>
<b>Région métropolitaine de Montréal (RMM)</b>		
Montréal	27 714	73,2
Laval	1 479	3,9
Longueuil (agglomération) <sup>1</sup>	2 059	5,4
<b>Total, RMM</b>	<b>31 252</b>	<b>82,5</b>
Non déterminée	286	0,8
<b>Total</b>	<b>37 864</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> Territoire de la conférence régionale des élus.

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

**Deuxième enjeu****L'amélioration de la qualité des services à la clientèle  
et la modernisation de l'État****Orientation 5****Moderniser la prestation des services et offrir un milieu de travail mobilisateur**

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

L'amélioration de la qualité des services passe également par la prise en compte des attentes et de la satisfaction de la clientèle et par l'évaluation des interventions du Ministère. Comme le Ministère mise sur un élargissement de l'action en partenariat, l'efficacité des ententes conclues avec les partenaires institutionnels et communautaires s'appuiera sur un renforcement de l'imputabilité, notamment au moyen d'indicateurs de gestion précisant les résultats attendus et facilitant l'évaluation de programme.

Par ailleurs, le Ministère veut s'assurer que son organisation soit un milieu de travail stimulant et valorisant pour le personnel et les gestionnaires. Le Ministère vise également à intensifier ses efforts dans la préparation de la relève et le transfert d'expertise.

**Objectif 5.1**

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

**Indicateur 5.1.1**

Nombre de nouveaux services en ligne accessibles	
Cible	1
<b>Résultat</b>	<b>Un nouveau service en ligne</b>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

En 2005-2006, le Ministère a mis en ligne un nouveau service : *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*. Lancé en septembre 2005, ce guide pratique personnalisé vise à accompagner l'immigrant dans ses démarches d'intégration, avant son arrivée au Québec et durant ses premiers mois d'installation. Il est disponible en français, en anglais et en espagnol. Ce guide est disponible en version PDF statique et, depuis mars 2006, en version PDF dynamique. Une version complètement interactive est en développement.

**Indicateur 5.1.2**

Nombre de visites et de transactions dans les nouveaux services mis en ligne selon le type (informationnel ou transactionnel)	
Cible	s. o.
<b>Résultats</b>	<b>Voir tableau 12</b>
Résultats antérieurs	Nouvel indicateur entré en vigueur en avril 2005

Le tableau 12 présente l'achalandage des deux sites Internet ministériels au cours des deux dernières années.

Depuis son lancement en septembre 2005, le nouveau guide *Apprendre le Québec* a été téléchargé 110 420 fois. Le téléchargement de l'*Évaluation préliminaire d'immigration* a augmenté de 18,6 %. Cette application interactive permet à un candidat à l'immigration potentiel de remplir gratuitement un formulaire et de le retourner en ligne afin de recevoir, sans délai, et toujours en ligne, une réponse lui permettant d'évaluer ses chances d'être sélectionné par le Québec.

**Tableau 12**  
**Achalandage des sites Internet ministériels 2005-2006 et 2004-2005**

Sites Internet et type d'utilisation	2005-2006	2004-2005
<b>Consultations</b>		
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca		
– Visites dans le site (toutes pages et langues confondues) incluant notamment : <i>Visites des pages d'accueil</i> <sup>1</sup> (1 727 270 en 2005-2006 et 1 364 673 en 2004-2005)	3 943 771	3 314 574
www.micc.gouv.qc.ca		
– Visites dans le site (toutes pages et langues confondues)	748 976	687 101
<b>Total des visites dans les sites ministériels (toutes pages et langues confondues)</b>	<b>4 692 747</b>	<b>4 001 675</b>
<b>Téléchargements</b>		
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca		
– Guide <i>Apprendre le Québec</i> <sup>2</sup>	110 420	s. o.
– Demandes de certificats de sélection du Québec		
✓ Travailleurs permanents et gens d'affaires	734 101	520 611
✓ Regroupement familial	39 585	85 318
– Demandes de certificats d'acceptation du Québec <sup>3</sup>		
✓ Étudiants internationaux	261 149	162 813
✓ Travailleurs temporaires	72 797	70 106
– Demandes d'admission aux cours de français à temps complet et à l'aide financière <sup>4</sup>	26 170	54 210
www.micc.gouv.qc.ca		
– Préinscription au Concours jeunes scénaristes	666	623
<b>Total des téléchargements</b>	<b>1 244 888</b>	<b>893 681</b>
<b>Services en ligne</b>		
– <i>Évaluation préliminaire d'immigration</i>	405 836	341 432
– Page d'information pour l'inscription aux séances d'information sur le Québec à l'étranger <sup>5</sup>	298 398	nd
– Banque d'exercices en français (niveau débutant, intermédiaire ou avancé)	38 949	nd
<b>Total des services en ligne</b>	<b>743 183</b>	<b>341 432</b>

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

<sup>2</sup> Mise en ligne de la version française le 13 septembre 2005 et de la version espagnole le 15 décembre 2005.

<sup>3</sup> Téléchargement des versions statique et dynamique.

<sup>4</sup> Téléchargement de la version statique pour 2004-2005. Téléchargement des versions statique et dynamique pour 2005-2006. Avant octobre 2005, la demande était connue sous le nom de *Demande d'admission aux cours de français langue seconde à temps complet*.

<sup>5</sup> Nombre de visites dans les pages d'inscription des sites Internet des bureaux d'immigration Québec à Buenos Aires, Paris, Mexico et Vienne.

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

## Objectif 5.2

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

### Indicateur 5.2.1

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

Cible	Adoption des plans en 2005
Résultats	<b>Cible partiellement atteinte (voir ci-dessous)</b>

### L'évaluation de programme

L'évaluation de programme soutient la prise de décision en livrant de l'information sur la pertinence, l'efficacité, l'efficience ou l'impact des interventions.

Le récent rapport du Secrétariat du Conseil du trésor sur la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique<sup>46</sup> a rappelé l'importance d'accroître l'utilisation de l'évaluation de programme comme outil de gestion et de développer une véritable culture en ce domaine.

Pour répondre à cette demande, le Ministère a intensifié ses efforts en matière d'évaluation de programme. D'une part, il a adopté, en mars 2006, un plan triennal d'évaluation de programme; d'autre part, il a augmenté les ressources professionnelles en évaluation afin d'assurer la réalisation de ce plan.

Le plan triennal d'évaluation couvre les années 2006-2007 à 2008-2009. Il comporte sept projets pour l'ensemble des secteurs du Ministère. Ce plan sera révisé chaque année afin de l'adapter aux priorités ministérielles. En plus de répondre aux besoins des gestionnaires, en livrant de l'information essentielle, l'application du plan triennal contribuera à mieux répondre aux besoins de la clientèle et de la société québécoise.

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

En février et mars 2005, le Ministère a mené une enquête téléphonique auprès d'un échantillon aléatoire de 569 personnes ayant fait une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*. Le taux de réponse est de 75,6 % et la marge d'erreur de  $\pm 4$  %, 19 fois sur 20. Déposé en janvier 2006, le rapport d'enquête précise que les principaux aspects positifs sont la simplicité du formulaire à remplir, la clarté de l'*Évaluation comparative* et de la documentation, le respect de la clientèle et la facilité de trouver où s'adresser. Les répondants se sont déclarés satisfaits du service et le niveau moyen obtenu a été de 4,1 sur 5<sup>47</sup>. Des améliorations sont souhaitables en ce qui concerne la clarté des indications quant à la marche à suivre pour obtenir une réévaluation de sa demande et sur les délais de délivrance du service.

Un plan triennal 2006-2008 de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle est en voie d'élaboration et sera adopté et mis en œuvre à l'automne 2006.

<sup>46</sup> Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, *Cinq années de gestion axées sur les résultats au gouvernement du Québec – Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique* [En ligne], 2005, [http://www.tresor.gouv.qc.ca/fr/publications/modernisation/rapport\_lap\_05.pdf].

<sup>47</sup> Selon la méthodologie utilisée, la note 1 signifie « tout à fait insatisfait » et la note 5 signifie « tout à fait satisfait ».

**Objectif 5.3**

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

**Indicateur 5.3.1**

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

Cible	Adoption des lignes directrices et des nouvelles pratiques en 2005
Résultats	<b>Amorcé en 2005-2006</b>

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

L'introduction de la reddition de comptes reposant sur certains renseignements personnels des clients dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) a été discutée conjointement avec les représentants des organismes d'accompagnement des nouveaux arrivants dans le cadre d'un comité d'implantation. La reddition de comptes se réalise dans le respect de la Politique de reconnaissance et de soutien des organismes communautaires autonomes et 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).

Les 68 organismes du PANA sont visés par cette pratique, et ce, uniquement pour le service d'accompagnement personnalisé. Les autres services fournis par les organismes ne sont pas touchés.

En mars et avril 2006, les organismes ont été conviés à 14 rencontres régionales afin de leur permettre de mieux connaître le projet d'extranet qui permettra la transmission sécuritaire des données et les mécanismes qui seront mis en place pour assurer la confidentialité des données.

Les renseignements qui seront recueillis serviront à vérifier si le programme d'accompagnement répond aux besoins de la clientèle en permettant des analyses précises sur les clientèles utilisant le programme. Ces données permettront de mieux suivre le cheminement des nouveaux arrivants, d'étudier leur parcours et d'ajuster les services afin d'accélérer le processus d'intégration. Ces données contribueront également à promouvoir le programme en présentant des résultats concrets et en faisant ressortir les défis que doivent relever les nouveaux arrivants.

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

**En matière de francisation**

En avril 2005, un questionnaire de reddition de comptes a été élaboré. Ce questionnaire, qui a été envoyé à l'ensemble des partenaires institutionnels et communautaires de la francisation à temps complet, visait à obtenir de leur part une reddition de comptes des activités et dépenses liées aux contrats pour l'année 2004-2005 sur des sujets tels que l'encadrement et le soutien aux professeurs, les services offerts aux clientèles en francisation ainsi que sur les aspects financiers liés aux contrats.

Une analyse de l'ensemble des questionnaires a été réalisée et le questionnaire spécifique de chacun des partenaires a été versé à leur dossier. Ce type d'activité sera renouvelé chaque année.

### Lignes directrices à venir

L'élaboration de nouvelles lignes directrices pour l'ensemble des ententes avec les partenaires institutionnels et communautaires s'impose, dans une optique de cohérence et de transparence. Un groupe de travail sera donc formé à cet effet et déposera ses recommandations d'ici la fin de l'année 2006.

#### Objectif 5.4

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

#### Indicateur 5.4.1

Degré de réalisation du <i>Plan d'action pour l'accompagnement des personnes lors de changements organisationnels 2005-2008</i>	
Cible	Degré de réalisation des mesures d'accompagnement
<b>Résultats</b>	<b>Mesures réalisées en grande partie (voir ci-dessous)</b>

Pour assurer la mise en œuvre des objectifs du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* et du *Plan stratégique 2005-2008*, la mise en place de la nouvelle structure administrative du Ministère s'est appuyée notamment sur la nomination de nouveaux gestionnaires et le soutien aux gestionnaires déjà en place. Des sessions d'accueil aux nouveaux gestionnaires ont été offertes et des activités de codéveloppement ont été mises de l'avant.

Un soutien particulier pour l'amélioration du climat de travail et la gestion des conflits a été offert aux gestionnaires qui ont manifesté leur intérêt sur le sujet.

En 2005-2006, deux colloques ont réuni les gestionnaires du Ministère. Ces colloques portaient sur des thèmes s'inscrivant dans la gestion des changements organisationnels. Dans certaines directions, des rencontres ont été organisées pour échanger avec le personnel sur les changements de rôles et de processus de travail.

Un plan de formation a été élaboré et mis en œuvre à l'intention des agents d'accueil et des agents d'accompagnement du Ministère afin de favoriser le développement de leurs habiletés liées au rôle d'accompagnement des nouveaux arrivants. D'autres activités de formation ont également été rendues disponibles pour le personnel en contact avec la clientèle. Enfin, des concours de promotion ministériels ont été organisés, soulignant ainsi l'accent mis sur la gestion de la carrière des employés.

**Objectif 5.5**

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

**Indicateur 5.5.1**

Approbation, en mai 2005, d'une vision prospective des besoins de main-d'œuvre pour la période 2005-2008	
Cible	Adoption de la vision prospective en mai 2005
Résultats	Voir ci-dessous

Le départ et l'arrivée prévus d'un grand nombre d'employés au cours des dix prochaines années nécessitent des stratégies pour assurer le transfert des connaissances, du fait de l'expertise unique du Ministère en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles au Québec.

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

Conséquemment à cette démarche, le *Plan ministériel de main-d'œuvre 2005-2008* du Ministère a été préparé en octobre 2005. Considérant l'importance des cibles de rajeunissement et de diversité pour le renouvellement de la main-d'œuvre du Ministère, certaines actions ont été enclenchées au cours de l'exercice 2005-2006, dont :

- Le recrutement de personnel dans les unités administratives les plus vulnérables;
- La participation au programme de parrainage pour les groupes cibles;
- La tenue de concours de promotion à l'interne.

Considérant l'importance du maintien de l'expertise, en novembre 2005, un portrait des bonnes pratiques en transfert d'expertise dans les institutions publiques, parapubliques et privées, au Québec et dans quelques pays a été dressé. Un projet pilote en gestion des connaissances dans une direction du Ministère était également en cours au 31 mars 2006.

**Indicateur 5.5.2**

Approbation, en mars 2006, d'un plan triennal de main-d'œuvre et degré de réalisation, incluant le pourcentage de diminution des effectifs à temps complet	
Cible	Adoption du plan triennal en 2006 et diminution de l'effectif à temps complet
Résultats	Voir ci-dessous

Le plan ministériel de main-d'œuvre pour une période de trois ans est un rapport prescrit par le Secrétariat du Conseil du trésor qui doit être mis à jour en mars de chaque année. Le premier dépôt de ce rapport a été effectué par le Ministère en octobre 2005 à la suite d'un report d'échéance par le Secrétariat du Conseil du trésor occasionné par le remaniement ministériel du 18 février 2005. Pour l'année 2005-2006, le pourcentage de diminution réel de l'effectif à temps complet est de 1,5 %. Considérant le report d'échéance du premier plan, la mise à jour requise initialement en mars 2006 a également été reportée à juillet 2006.

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

Au printemps 2001, le Ministère rendait publique sa première *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*. La *Déclaration de services* précise comment joindre le Ministère, présente les principaux services offerts de même que les engagements 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 des engagements spécifiques quant aux délais d'attente et de traitement des demandes exprimés en jours ouvrables et les modalités de traitement des plaintes. Les délais sont 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.

La *Déclaration de services* est disponible dans les présentoirs de tous les points de service du Ministère, c'est-à-dire les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (BIQ), les services Immigration-Québec (SIQ) dans toutes les régions du Québec et les centres de services spécialisés. Elle est également disponible à la page d'accueil du site Internet ministériel. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2005 et le 31 mars 2006, la *Déclaration de services* a été consultée à 6 916 reprises dans le site Internet du Ministère.

Les tarifs des biens et des services du Ministère au 31 mars 2006 sont présentés à l'annexe VI.

### Les renseignements

Le Ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur les différents programmes et services ou sur l'état d'avancement d'un dossier. Pour les services téléphoniques, le Ministère rend disponibles un service de réponse vocale interactive accessible en tout temps, un service téléphonique unique dans la région de Montréal et sans frais pour les régions ainsi que des numéros de téléphone pour les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger.

#### Les demandes de renseignements

		2005-2006		2004-2005	
Engagements		Demandes traitées	Degré d'atteinte	Demandes traitées	Degré d'atteinte
Téléphone	2 minutes	147 492	58,0 %	157 102	75,1 %
Courrier au Québec	10 jours	357	73,0 %	500	79,2 %
Courriel au Québec	10 jours	20 469	86,3 % <sup>48</sup>	16 911	76,0 %
Courrier et courriel à l'étranger	30 jours	nd	nd	nd	nd

Les préposés du Service des renseignements généraux de Montréal ont répondu et donné suite à 147 492 demandes de renseignements en 2005-2006. Ces appels ont obtenu une réponse et ont été pris en charge en fonction de l'engagement de deux minutes prévu dans la *Déclaration de services* dans une proportion de 58,0 %. Le délai moyen d'attente a été de 2 minutes 43 secondes. Il faut préciser que 54 431 appels (27,0 %) ont été abandonnés par les demandeurs et que le nombre d'appels détournés faute de lignes libres s'est élevé à 172 937 (46,0 %).

<sup>48</sup> Il s'agit d'une estimation. Le système en place ne permet pas de retracer la totalité des courriels traités.

Encore cette année, les capsules d'information automatisées ont été très populaires puisque 57 768 personnes ont eu recours à ce service en 2005-2006 comparativement à 53 410 en 2004-2005.

En ce qui concerne les demandes de renseignements par courriel, les préposés du Service d'accueil en aéroport ont traité 20 469 demandes en 2005-2006, comparativement à 16 990 demandes en 2004-2005, ce qui représente une augmentation significative de 20,5 %. À la suite de tests de repérage et d'un échantillon de courriels traités au cours de l'exercice, le Ministère estime que 15 544 demandes de renseignements parmi les 18 012 demandes traitées et retracées (soit 88 % des 20 469 demandes de renseignements) ont reçu une réponse dans le délai de 10 jours ouvrables. De plus, le délai moyen de traitement a été considérablement réduit en cours d'année, passant de 6,6 jours au premier trimestre à 1,1 jour en fin d'année.

Les résultats des régions hors de Montréal et des bureaux du Ministère à l'étranger ne sont pas disponibles puisqu'ils ne disposent pas d'un système permettant d'obtenir de l'information sur la performance de leurs services de renseignements.

Entrepris l'année dernière, l'examen exhaustif des services de renseignements du Ministère s'est poursuivi afin de déterminer les moyens d'en accroître la qualité compte tenu des ressources disponibles.

## L'immigration

### Le parrainage familial

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

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

#### Décision concernant un parrainage familial

		2005-2006		2004-2005	
Engagements		Décisions rendues	Degré d'atteinte	Décisions rendues	Degré d'atteinte
Sans évaluation financière	20 jours	10 286	77,5 %	7 818	84,0 %
Avec évaluation financière	40 jours	494	73,0 % <sup>49</sup>	503	55,5 %

<sup>49</sup> Le résultat ne peut être comparé à celui de l'année précédente puisqu'en 2005-2006, 86 dossiers ont été exclus, faute d'information sur les délais de traitement. L'élaboration d'un nouveau processus de traitement des demandes d'engagement corrigera les lacunes du système informatique afin de permettre une meilleure reddition de comptes.

En 2005-2006, 10 780 demandes de parrainage familial ont fait l'objet d'une décision, soit 2 459 de plus qu'en 2004-2005. La proportion de décisions rendues dans les délais fixés par la Déclaration de services est de 77,5 % pour les dossiers sans évaluation financière, ce qui peut s'expliquer par la variation du nombre de demandes à traiter, et 73,0 % pour les dossiers avec évaluation financière. À noter que les performances du second semestre ont été supérieures à la suite de modifications aux processus de travail.

### Le parrainage collectif de réfugiés

En 2005-2006, le Ministère a traité et rendu des décisions sur 401<sup>50</sup> demandes d'engagement de parrainage collectif, comparativement à 395 en 2004-2005.

#### Décision concernant une demande de parrainage collectif

		2005-2006		2004-2005	
Engagements		Décisions rendues	Degré d'atteinte	Décisions rendues	Degré d'atteinte
Avec entente-cadre	5 jours	81	93,8 %	133	94,7 %
Sans entente-cadre	10 jours	320	82,8 %	262	68,6 %

Les engagements prévus dans la Déclaration de services ont été atteints à 93,8 % pour les demandes avec entente-cadre et à 82,8 % pour les demandes sans entente-cadre. Comparativement à l'année 2004-2005, on remarque une nette amélioration dans la proportion des décisions rendues dans le délai prévu à la Déclaration de services pour les demandes sans entente-cadre (82,8 % contre 68,6 %).

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

La validation d'une offre d'emploi permet à un employeur du Québec d'embaucher des travailleurs étrangers, de façon temporaire ou permanente, lorsque aucune main-d'œuvre locale n'est disponible pour occuper un emploi vacant. La validation d'une offre d'emploi assuré requiert une attention particulière considérant le caractère des emplois à pourvoir et la nécessité de ne pas porter 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

		2005-2006		2004-2005	
Engagements		Demandes traitées	Degré d'atteinte	Demandes traitées	Degré d'atteinte
Offre d'emploi temporaire	5 jours	7 998	78,7 %	7 987	78,8 %
Offre d'emploi assuré	10 jours	316	81,3 %	157	82,8 %
Délivrance d'un certificat de sélection du Québec à un candidat visé par une offre d'emploi assuré	3 mois	186	40,0 %	131	35,9 %

<sup>50</sup> Ce résultat représente 96 % des demandes d'engagement ayant fait l'objet d'une décision.

En 2005-2006, 78,7 % des 7 998 demandes d'offres d'emplois temporaires ont été traitées dans le délai de 5 jours prévu à la Déclaration de services, soit le même que l'année 2004-2005 (78,8 %).

Toujours en 2005-2006, 81,3 % des demandes d'offres d'emplois assurés ont été validées dans le délai prévu de 10 jours par rapport à 82,0 % en 2004-2005.

Enfin, 186 candidats visés par une offre d'emploi assuré ont obtenu un certificat de sélection du Québec (CSQ) dans un délai moyen de 137 jours. L'écart entre l'engagement du Ministère et le résultat obtenu peut s'expliquer par le fait que plusieurs candidats présentent des dossiers incomplets, ce qui augmente considérablement les délais moyens. Par ailleurs, les demandes provenant de pays où les missions de sélection sont peu fréquentes augmentent les délais de façon significative.

## L'intégration des nouveaux arrivants

### L'accueil à l'aéroport

Le Ministère accueille les nouveaux arrivants à l'aéroport international Montréal-Trudeau. À cette occasion, les agents d'accueil leur présentent les différents services du Ministère, leur transmettent des renseignements utiles pour répondre à leurs besoins immédiats et leur remettent la pochette d'information *Bienvenue au Québec*. S'ils sont résidents permanents, ils leur fixent aussi un rendez-vous au service Immigration-Québec de leur territoire, pour une entrevue d'aide à l'établissement ou pour une session d'information sur les premières démarches d'établissement.

L'accueil à l'aéroport		2005-2006		2004-2005	
		Personnes accueillies	Degré d'atteinte	Personnes accueillies	Degré d'atteinte
Accueil à l'aéroport	Accès immédiat	34 141	100,0 %	30 148	100,0 %

En 2005-2006, 34 141 personnes (23 924 résidents permanents, 5 881 résidents temporaires et 1 336 autres personnes, dont certaines personnes réfugiées en route vers une autre province) ont été accueillies par le Ministère immédiatement à leur arrivée.

Le Ministère a pris les dispositions nécessaires pour permettre un accès immédiat aux nouveaux arrivants : le bureau est situé dans la zone internationale de l'aéroport Montréal-Trudeau et le service est offert de 11 h à 0 h tous les jours de l'année, afin de joindre la presque totalité des arrivants. Lorsqu'un vol est retardé, les bureaux du Ministère demeurent ouverts au-delà des heures habituelles.

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

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

Entrevue d'aide et référence à un service ministériel				
Engagements	2005-2006		2004-2005	
	Rendez-vous	Degré d'atteinte	Rendez-vous	Degré d'atteinte
Première entrevue d'aide à l'établissement				
– Rendez-vous accordés en 5 jours	11 038	s. o.	11 025	s. o.
– Total des rendez-vous accordés <sup>51</sup>	15 695	70,3 %	13 313	82,8 %
Référence à un service ministériel				
– Rendez-vous accordés en 10 jours	9 027	s. o.	4 248	s. o.
– Total des rendez-vous accordés <sup>51</sup>	12 031	75,0 %	7 399	57,4 %

En 2005-2006, 11 038 nouveaux arrivants se sont vu offrir un rendez-vous à une première entrevue d'aide à l'établissement dans le délai de 5 jours prévu à la Déclaration de services, ce qui représente 70,3 % des 15 695 nouveaux arrivants qui ont sollicité un rendez-vous. Depuis novembre 2005, les façons de faire ont été modifiées par l'implantation de la nouvelle approche d'accompagnement personnalisé, qui débute lors de l'entrevue d'aide à l'installation. Le rôle des agents d'accueil du Ministère a été enrichi, puisqu'ils procèdent désormais à une évaluation sommaire de l'ensemble des besoins du client en plus d'offrir l'information de base.

Cette implantation a nécessité une mobilisation du personnel pour la formation, ce qui a temporairement eu un effet sur la capacité du Ministère à offrir le service dans le délai prescrit. En effet, la situation de 2005-2006 représente une baisse par rapport à 2004-2005, alors que 82,8 % des rendez-vous ont pu être accordés dans le délai. Cette situation devrait se résorber avec le temps.

En 2005-2006, 14 080 personnes ont bénéficié d'une première rencontre d'accueil, soit individuelle ou de groupe. Cela représente une diminution de 6,6 % par rapport à 2004-2005. Il faut noter que l'accompagnement personnalisé suppose que le client peut revenir consulter l'agent d'accueil pour un suivi, avec ou sans rendez-vous. De plus, lorsqu'un client se présente spontanément, uniquement pour obtenir un renseignement, l'agent d'accueil peut évaluer avec celui-ci que ses besoins dépassent l'information demandée et amorcer une démarche d'accompagnement. Le nombre de clients reçus réellement par les agents d'accueil diffère donc de celui des clients qui se sont présentés à la suite d'un rendez-vous.

<sup>51</sup> La méthode de calcul des rendez-vous accordés présente l'écart entre la date de la prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère est en mesure d'offrir le service. Le délai calculé est imputable au Ministère et non au client. Cette façon de faire permet d'écartier les reports de rendez-vous, les non-disponibilités et les préférences de la clientèle.

L'implantation de la nouvelle approche d'accompagnement a entraîné une modification dans les services d'intégration offerts aux nouveaux arrivants. Ainsi, afin d'assurer que le client effectue toutes les démarches reliées à son intégration socioéconomique, le service-conseil en intégration au marché du travail a été remplacé par un service d'accompagnement. L'agent d'accompagnement évalue avec le nouvel arrivant l'ensemble de ses besoins en matière d'intégration, élabore avec lui un plan d'action et en assure le suivi. L'intervention de l'agent ne se limite plus au seul sujet de l'adaptation au marché du travail.

Pour les services ministériels (session sur les réalités socioéconomiques du Québec, conseils en intégration au marché du travail et rencontre d'accompagnement), 9 027 nouveaux arrivants ont pu obtenir un rendez-vous dans le délai de 10 jours prévu à la Déclaration de services, ce qui représente 75 % des 12 031 nouveaux arrivants qui ont sollicité un rendez-vous. Ce résultat constitue une amélioration appréciable comparativement à l'année 2004-2005 où l'on avait enregistré une moyenne de 57,4 %.

Pour la clientèle des gens d'affaires, le Ministère offre des services d'accueil et d'accompagnement individuels (sur rendez-vous) ou en groupe (séminaires sur la conduite des affaires au Québec en français, anglais, mandarin, coréen et portugais). Les conseillers du Centre de services aux gens d'affaires donnent de l'information sur l'économie du Québec et la façon d'y faire des affaires et réfèrent la clientèle à des partenaires et à des organismes économiques en fonction de la nature de leurs projets. Les candidats qui ont des besoins d'information sur le logement, l'éducation ou d'autres sujets liés à leur intégration sont dirigés vers le service Immigration-Québec couvrant leur lieu de résidence.

En 2005-2006, les conseillers du Centre de services aux gens d'affaires ont traité 639 demandes, lesquelles se sont traduites par 571 rencontres-conseils. De ce nombre, on comptait 339 investisseurs provenant majoritairement de la Chine et du Moyen-Orient. Le Ministère a également offert huit séminaires sur conduite des affaires au Québec en 2005-2006 (comparativement à sept en 2004-2005), qui ont attiré 163 participants, dont la majorité était des entrepreneurs et 26 % des investisseurs.

## La francisation

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

Ces cours, à temps complet ou à temps partiel, sont offerts gratuitement partout au Québec par les divers partenaires du Ministère. Un étudiant peut suivre une formation d'une durée totale de 1 800 heures (temps complet et temps partiel). L'engagement de la Déclaration de services se calcule en nombre de jours ouvrables à partir de la date à laquelle l'immigrant s'est inscrit à un cours de français jusqu'au début de celui-ci.

La formation en francisation		2005-2006		2004-2005	
Engagement		Nouveaux étudiants à temps complet	Degré d'atteinte	Nouveaux étudiants à temps complet	Degré d'atteinte
Formation à temps complet ou à temps partiel	1 à 3 mois après l'inscription, selon la formule d'apprentissage	6 130	69,9 %	5 811	67,8 %

### La formation à temps complet

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

En 2005-2006, 9 714 personnes ont suivi des cours de français à temps complet du Ministère dont 6 130 nouveaux étudiants. Dans une proportion de 69,9 %, les nouveaux étudiants ont bénéficié d'une formation à temps complet selon les délais prévus à la Déclaration de services, ce qui est supérieur à 2004-2005, où 67,8 % des étudiants avaient été servis dans les délais. Parmi les personnes n'ayant pas été servies dans les délais en 2005-2006, soit en 3 mois et moins, notons qu'une forte proportion d'entre elles (44,9 %) ont été servies dans le mois suivant, soit entre 3 et 4 mois après leur inscription.

En nombre de jours, le délai moyen a été de 69,1 jours, soit 72,4 jours à Montréal et de 61,8 jours dans les autres régions. Il est à noter que, à la suite d'une réorganisation de l'offre de service, la durée des sessions à temps complet est passée de 8 à 11 semaines en août 2004, ce qui explique l'augmentation de la durée d'attente de 55 jours en 2003-2004 à 69 jours en 2005-2006. La durée d'attente moyenne, qui était équivalente à une session en 2003-2004, est maintenant inférieure à la durée des nouvelles sessions.

### La formation à temps partiel

En ce qui concerne les cours à temps partiel, 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.

En 2005-2006, 10 148 personnes ont participé à des cours à temps partiel, soit 8 591 étudiants à Montréal et 1 557 dans les régions hors de Montréal. Il s'agit d'une augmentation de 6,5 %, par rapport à 2004-2005.

### Les demandes d'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

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

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

		2005-2006		2004-2005	
		Évaluations délivrées	Degré d'atteinte	Évaluations délivrées	Degré d'atteinte
Délivrance d'une <i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec</i>	45 jours	14 104	97,0 % <sup>52</sup>	14 226	96,9 % <sup>53</sup>

Au cours de l'année 2005-2006, 14 104 *Évaluations comparatives* ont été délivrées par le Ministère comparativement à 14 226 en 2004-2005.

Le Ministère estime qu'environ 97,0 % des demandes d'*Évaluation comparative* ont été traitées dans un délai de 45 jours tout comme en 2004-2005. La délivrance d'une *Évaluation comparative* exige parfois des démarches à l'étranger pour obtenir de l'information supplémentaire sur les systèmes d'éducation étrangers afin d'établir une comparaison équitable avec celui du Québec et pour authentifier des documents scolaires. Ces démarches expliquent le dépassement quelquefois important du délai prévu.

### Le Bureau de l'amélioration de la qualité

Le Ministère accorde une attention toute particulière et traite avec rigueur les commentaires, les suggestions et les plaintes formulés par les citoyens. Toutes ces occasions permettent au Ministère d'apporter rapidement les correctifs requis et d'améliorer, de façon continue, la qualité des services offerts.

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

<sup>52</sup> Degré d'atteinte approximatif.

<sup>53</sup> Degré d'atteinte approximatif.

**Les plaintes et contestations de décision**

		2005-2006		2004-2005	
Engagements		Demandes traitées	Degré d'atteinte	Demandes traitées	Degré d'atteinte
Plainte de nature générale	5 jours	70	60,0 %	101	79,2 %
Contestation de décision	25 jours	19	52,6 %	17	82,4 %

Au total, le BAQ a reçu et traité 102 demandes dont 89 recevables (87,3 %) : 70 plaintes de nature générale et 19 contestations d'une décision. Comparativement à l'année précédente, le nombre de plaintes et de contestations d'une décision a diminué de 17,7 % (de 124 à 102). En 2005-2006, 60,0 % des plaintes recevables de nature générale ont été traitées dans les délais prévus à la Déclaration de services, soit cinq jours ouvrables (79,2 % en 2004-2005). Le délai moyen de traitement a été de 7,7 jours.

Cet allongement de la durée de traitement est en partie attribuable à la centralisation du traitement de certaines demandes d'immigration, qui a pu occasionner momentanément des difficultés pour la clientèle. Durant cette phase de réorganisation, l'accès à l'information complète, comprenant la rencontre des intervenants lorsque requis, a demandé davantage de temps dans certains cas.

À la fin de 2005, le Ministère a entrepris la révision du processus de traitement des demandes en immigration, dans une perspective d'amélioration. Le BAQ participe à ces travaux.

En ce qui concerne les contestations d'une décision, 52,6 % ont été traitées dans les 25 jours ouvrables prévus à la Déclaration de services (82,4 % en 2004-2005). Le délai moyen de traitement a été de 35,9 jours. L'allongement sensible de la durée de traitement des contestations de décision est lié à la mise en place d'un nouveau processus de révision administrative des demandes en immigration, qui permet à tous les candidats insatisfaits d'une décision de faire appel. Les candidats sont informés de cette possibilité lors de la décision. Aucun objectif de délai de traitement n'est attaché à ce nouveau processus (traitement selon l'arrivée chronologique). Les contestations de décision dans les demandes d'immigration reçues par le BAQ y ont été acheminées.

L'harmonisation entre ce nouveau service et la Déclaration de services a été réalisée depuis. Ainsi, depuis le 30 mars 2006, le Ministère a revu et adopté une nouvelle Politique ministérielle de gestion des plaintes. On y prévoit que, désormais, les contestations de décision dans les demandes d'immigration suivront la voie administrative, au lieu de transiter par le BAQ. Par ailleurs, seul le BAQ procédera désormais à l'enregistrement des plaintes ainsi qu'à l'évaluation de leur recevabilité et de leur caractère fondé ou non fondé.

Cette clarification des rôles devrait non seulement favoriser une lecture plus fidèle des délais de traitement des plaintes, mais également permettre au BAQ d'obtenir un meilleur portrait d'ensemble des irritants pour la clientèle, ce qui facilitera son travail d'analyse et d'amélioration de la qualité.

Notons en terminant qu'en 2005-2006, 43,9 % des demandes (plaintes et contestations) se sont révélées fondées, comparativement à 29,7 % en 2004-2005. Les délais de traitement, les relations employés-clients, la qualité de l'information ainsi que l'accès aux services sont les principaux motifs évoqués par les plaignants. Plus précisément, les délais de traitement se retrouvent depuis cinq ans au premier rang des motifs des demandes recevables : 60,5 % en 2005-2006, 63,4 % en 2004-2005, 52,6 % en 2003-2004, 56,5 % en 2002-2003 et 52,8 % en 2001-2002.

### **Une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens***

Au printemps 2005, un comité directeur a été mandaté pour revoir la déclaration de services. Plus de 450 employés du Ministère ont été invités à échanger sur les engagements de la nouvelle déclaration : des discussions ont eu lieu sur la clientèle visée, les services offerts, les valeurs, les engagements de qualité et les délais de traitement. La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*<sup>54</sup> du Ministère est entrée en vigueur en avril 2006.

---

<sup>54</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Déclaration de services aux citoyens*, [En ligne], 2006, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/52\\_2.asp?pid=905](http://www.micc.gouv.qc.ca/52_2.asp?pid=905)].

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

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

Dès novembre 1998, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a adopté sa propre politique linguistique. Cette politique s'étend à toutes les formes de communications orales ou écrites du Ministère avec des personnes physiques et morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec. La politique fait l'objet d'une révision afin de refléter les modifications apportées à l'organisation du Ministère en février 2005.

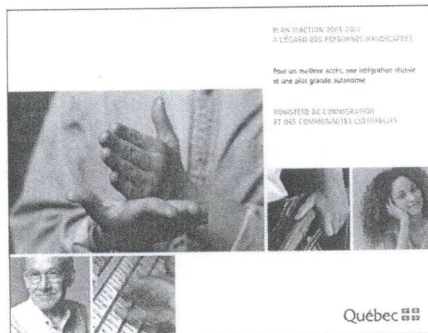
En matière de communications institutionnelles, le Ministère applique cette politique en faisant systématiquement réviser tous les documents qu'il publie ou qu'il diffuse par voie électronique dans son site Internet. En 2005-2006, un minimum de 4 800 pages de documents de toute nature — recherches, brochures, dépliants, pages Web, allocutions de la ministre, messages publicitaires — ont fait l'objet d'une révision linguistique. Les réviseurs ont donné environ 150 consultations linguistiques pour le bénéfice des gestionnaires et des employés, tandis que la mandataire de la politique linguistique a répondu à 12 demandes d'information sur l'application de la politique.

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

À l'occasion de la Francofête, le Ministère a organisé un concours de dictée auquel ont participé une soixantaine d'employés et les étudiants d'une trentaine de classes de français. Le Ministère a également remis un prix « Mérite du français » à trois organisations partenaires pour leur engagement en matière de francisation des nouveaux arrivants.

### L'accès à l'égalité en emploi<sup>55</sup>

En matière d'accès à l'égalité en emploi, le Ministère est chef de file en ce qui a trait à la représentation des Québécois issus des groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones) au sein de son effectif. Ceux-ci représentent 19,2 % du personnel régulier et occasionnel du Ministère. De ce dernier pourcentage, 17,3 % sont des personnes issues des communautés culturelles. Des objectifs de diversité sont également mis de l'avant pour assurer le renouvellement du personnel dans le cadre de l'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.



Par ailleurs, pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie des personnes handicapées, le Ministère a rendu public, le 16 décembre 2005, son premier *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*<sup>56</sup>.

Ce plan d'action constitue la contribution du Ministère à la priorité gouvernementale d'assurer la pleine participation des personnes handicapées à la vie collective et au développement du Québec.

<sup>55</sup> Les statistiques relatives à ce programme sont présentées à l'annexe V.

<sup>56</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Pour un meilleur accès, une intégration réussie et une plus grande autonomie – Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction\\_PersonnesHandicapees\\_MICC\\_20052007.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction_PersonnesHandicapees_MICC_20052007.pdf)].

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

- En mars 2006, le Service des renseignements généraux s'est doté d'un appareil téléscripteur<sup>57</sup> (ATS) pour les sourds et malentendants. Les sites Internet ministériels et les nouveaux imprimés indiquent les numéros de téléphone à cette fin;
- Tous les employés handicapés du Ministère ont été invités à communiquer avec la Direction des ressources humaines pour la préparation d'un plan d'intégration personnalisé répondant à leurs besoins;
- Lors des rencontres de service ou d'événements organisés par le Ministère, les services d'un interprète qualifié sont disponibles au besoin.

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

Le Ministère accorde un caractère prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités et leur traitement confidentiel demeure l'un des principaux engagements de sa *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan d'action en matière de protection des renseignements personnels, plusieurs mesures ont été réalisées. Le Ministère a notamment entrepris la révision de l'inventaire de ses fichiers de renseignements personnels et du registre des communications prévu à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Il a également effectué un examen de son dispositif de communication de renseignements personnels par téléphone et par courrier électronique en vue de s'assurer de la conformité des pratiques en cours. Un formulaire<sup>58</sup> permettant d'adresser à la responsable ministérielle une demande d'accès aux documents ou aux renseignements personnels a été mis à la disposition des internautes. Le personnel d'encadrement du Ministère a été sensibilisé aux règles à suivre en matière d'accès aux renseignements et de communication des renseignements au sein du Ministère.

La responsable ministérielle de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a reçu et traité 531 demandes d'accès en 2005-2006 comparativement à 431 en 2004-2005. Pour l'essentiel, ces demandes visent l'accès aux renseignements personnels (455, soit 85,7 % des demandes).

Les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés puisque seulement 7,2 % des demandes ont été refusées. Dans le cas des demandes d'accès aux renseignements personnels, les refus visent généralement les demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu sa décision finale dans un dossier donné (refus en vertu de l'article 86.1 de la Loi sur l'accès).

Les décisions du Ministère n'ont pas fait l'objet de contestation ou de demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

<sup>57</sup> Appareil téléscripteur (ATS) : 514 864-8158 pour la région de Montréal et 1 866 227-5968.

<sup>58</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Demande d'accès à un document ou de communication d'un renseignement personnel* [En ligne], 2006, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/MICC\\_Formulaire\\_Acces\\_Renseignements.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/MICC_Formulaire_Acces_Renseignements.pdf)].

Une entente de communication de renseignements a été conclue en novembre 2005. Cette entente, approuvée par la Commission d'accès à l'information, a pour objet la communication annuelle par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale d'un fichier de données individuelles anonymisées portant sur la clientèle des personnes nées à l'étranger et prestataires de l'assurance-emploi. Cette entente permettra au Ministère de mieux mesurer l'impact de ses programmes d'immigration et d'intégration.

### La recherche

Le Ministère a rendu publique, en mars 2006, une étude de deux chercheurs de l'Université de Montréal qui mesure l'impact des facteurs de réussite de l'intégration des immigrants au marché du travail québécois. Selon les auteurs, les facteurs qui influencent le plus la rapidité d'intégration au marché du travail québécois sont principalement le niveau de scolarité, la préparation à la migration, les séjours préalables et la région d'origine. Cette étude a également permis de comprendre comment se déroulait le parcours d'obtention d'un premier emploi correspondant aux qualifications de la personne sélectionnée.

Dans le cadre d'une vaste démarche de documentation sur les communautés culturelles au Québec, plus d'une centaine de portraits statistiques de communautés culturelles ont été rendus publics au cours de l'année et mis en ligne dans le site Internet du Ministère.

Les activités de recherche sont importantes pour orienter la mise en œuvre de certaines mesures du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, particulièrement dans son axe portant sur la diversité. Ainsi, un sondage sur l'état des relations interculturelles au Québec a été complété et des groupes de discussion sur l'état des relations interculturelles sur le marché du travail ont été réalisés.

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

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

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

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 des plans d'action et de déterminer, le cas échéant, les mesures appropriées. Le vérificateur interne conseille alors la sous-ministre sur les plans d'action déposés et assure le suivi de l'implantation des mesures proposées.

Dans le cadre de son *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005*<sup>59</sup>, le Vérificateur général du Québec a formulé des recommandations aux ministères et organismes, découlant de sa vérification d'envergure gouvernementale sur la vérification interne au gouvernement du Québec. Globalement, les recommandations formulées au Tome I, chapitre 4 touchent les aspects suivants :

- Le cadre de gestion et l'indépendance de l'unité de vérification interne;
- L'indépendance et le rôle du comité de vérification;

<sup>59</sup> Québec, Vérificateur général du Québec, *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005, Tome I* [En ligne], 2005, [[http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp\\_2005\\_1/Rapport.pdf](http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp_2005_1/Rapport.pdf)], *Tome II* [En ligne], 2005, [[http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp\\_2005\\_2/Rapport.pdf](http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/Rapp_2005_2/Rapport.pdf)].

- Les travaux de vérification interne;
- L'évaluation de la performance et la reddition de comptes des activités;
- La validation des rapports annuels de gestion.

Le Ministère a collaboré à cette vérification d'envergure. Aucune recommandation ne lui est adressée spécifiquement. Cependant, étant particulièrement sensible au sujet et soucieux de bonifier ses interventions, le Ministère a effectué une évaluation de chaque recommandation dès le dépôt du rapport, pour établir les actions à prendre en vue d'améliorer les façons de faire. Ainsi, les autorités du Ministère ont approuvé les actions suivantes, qui s'inscrivent dans la lignée des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec :

- La révision du cadre de fonctionnement du comité de vérification, afin de l'actualiser pour mieux l'adapter aux pratiques actuelles;
- La certification de l'unité de vérification interne du Ministère, tel que prévu par les normes de l'Institut des vérificateurs internes.

En ce qui concerne le Tome II, chapitre 3, il inclut les résultats du suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources portant sur la prestation électronique des services aux citoyens et aux entreprises conduite dans plusieurs entités gouvernementales, dont le Ministère.

Selon le Vérificateur général, le Ministère s'est appliqué à améliorer les processus jugés déficients en 2000-2001 et l'indice d'amélioration, qui traduit les progrès enregistrés par rapport à ceux qui étaient réalisables, est évalué à 88 %.

## Partie 3

### L'utilisation des ressources

#### 3.1 Les ressources humaines

##### L'effectif ministériel

Au 31 mars 2006, l'effectif permanent et occasionnel autorisé et utilisé du Ministère totalisait 1 012 employés calculé selon l'équivalent temps complet (ETC).

Le tableau 13 présente la répartition de l'effectif ministériel autorisé et utilisé au cours des deux dernières années.

Tableau 13  
Effectif ministériel autorisé et utilisé, 2005-2006 et 2004-2005

	2005-2006 <sup>1</sup>						2004-2005 <sup>1</sup>					
	Régulier		Occasionnel		Total		Régulier		Occasionnel		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
<b>Élément 1</b>												
Immigration	174	17,2	59	5,8	233	23,0	160	15,5	66	6,4	226	21,9
<b>Élément 2</b>												
Francisation	168	16,6	130 <sup>2</sup>	12,9	298	29,5	188	18,1	83	8,0	271	26,1
<b>Élément 3</b>												
Intégration, régionalisation et relations interculturelles	253	25,0	6	0,6	259	25,6	276	26,7	7	0,7	283	27,4
<b>Élément 4</b>												
Direction, information et services de soutien centralisés	210	20,7	12	1,2	222	21,9	240	23,2	15	1,4	255	24,6
<b>Total</b>	<b>805</b>	<b>79,5</b>	<b>207</b>	<b>20,5</b>	<b>1 012</b>	<b>100,0</b>	<b>864</b>	<b>83,5</b>	<b>171</b>	<b>16,5</b>	<b>1 035</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> Calculé selon l'équivalent temps complet.

<sup>2</sup> Modification, au cours de l'année 2005-2006, à la méthode de calcul de l'effectif utilisé à l'égard des enseignants occasionnels.

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

Le tableau 14 présente d'autres indicateurs en matière de gestion des ressources humaines pour les deux dernières années. Ces indicateurs portent sur la gestion de l'effectif, la mobilité et l'absentéisme, la formation et le développement du personnel et la planification de la retraite.

**Tableau 14**  
**Autres indicateurs en gestion des ressources humaines, 2005-2006 et 2004-2005<sup>1</sup>**

		2005-2006		2004-2005	
		Nbre	%	Nbre	%
<b>Gestion de l'effectif</b>					
<b>Catégorie d'emploi</b>					
– Cadres (incluant les administrateurs d'État)	37	3,7	33	3,2	
– Professionnels	231	22,8	244	23,6	
– Fonctionnaires	344	34,0	363	35,1	
– Enseignants	400	39,5	395	38,1	
<b>Total</b>	<b>1 012</b>	<b>100,0</b>	<b>1 035</b>	<b>100,0</b>	
<b>Sexe</b>					
– Femmes	692	68,4	713	68,9	
– Hommes	320	31,6	322	31,1	
<b>Total</b>	<b>1 012</b>	<b>100,0</b>	<b>1 035</b>	<b>100,0</b>	
<b>Groupe d'âge</b>					
– 34 ans et moins	103	10,1	114	11,0	
– 35 ans à 54 ans	619	61,2	654	63,2	
– 55 ans et plus	290	28,7	267	25,8	
<b>Total</b>	<b>1 012</b>	<b>100,0</b>	<b>1 035</b>	<b>100,0</b>	
<b>Mobilité et absentéisme</b>					
Taux de roulement du personnel régulier	Nombre de personnes remplacées sur une poste régulier au cours de l'année excluant les affectations	2005-2006		2004-2005	
		11,2 %		7,4 %	
Taux d'absentéisme (excluant les jours fériés et les vacances utilisées)	Nombre de jours d'absence	2005-2006		2004-2005	
		4,7 %		4,4 %	
<b>Formation et développement du personnel</b>					
Nombre de jours de formation par ETC	Formation globale	2005-2006		2004-2005	
		2,6 jours		2,0 jours	
Dépenses pour la formation et le développement du personnel	Formation en prestation de services du personnel en contact avec la clientèle	0,4 jours		0,1 jours	
	Dépenses totales en formation par employé	213 \$		120 \$	
	Dépenses de formation en prestation de services par employé	11 \$		18 \$	
	Dépenses de formation en technologie de l'information par employé	40 \$		15 \$	
<b>Planification de la retraite</b>					
	Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009		Du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2008		
	Personnes	%	Personnes	%	
Prévision des départs à la retraite par rapport au nombre d'employés au 31 mars <sup>2</sup>	110	10,9	103	10,0	

<sup>1</sup> Calculé selon l'équivalent à temps complet.

<sup>2</sup> Selon une projection de départs de 75 % des personnes admissibles.

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

Les femmes représentent 68,4 % de l'effectif. L'âge moyen des employés réguliers du Ministère est relativement élevé. Il est de 52 ans pour les cadres, de 49 ans pour le personnel professionnel, de 56 ans pour les enseignants et de 49 ans pour les fonctionnaires.

La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2005, 1,02 % de la masse salariale a été consacré au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

Une proportion importante de l'effort consacré à la formation et au développement a porté sur l'acquisition de compétences spécialisées selon les divers champs d'expertise, notamment en lien avec les objectifs du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*. De plus, des activités de formation sur l'utilisation des outils et des systèmes informatiques du Ministère, sur la préparation à la retraite de 42 futurs retraités et sur l'amélioration des services à la clientèle ont été offertes en 2005-2006.

### La santé des personnes au travail

En conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser une meilleure santé des employés, notamment par des activités de nature préventive.

En 2005-2006, 71 employés ont eu recours au Programme d'aide aux employés (PAE) pour un taux d'utilisation de 7 %. Aussi, la tenue de midis-conférences avec la collaboration des responsables des PAE des ministères de la région de Montréal a été maintenue.

Afin de promouvoir la santé physique et psychologique, différentes activités ont été réalisées :

- Dans le cadre du programme *En forme et en santé*, des ententes entre le Ministère et certains centres de conditionnement physique ont été renouvelées ou conclues afin que les employés du Ministère bénéficient d'avantages particuliers.
- Près de 30 jubilaires ont célébré leurs 25 années de service dans la fonction publique québécoise. Cet événement, souligné pour la deuxième fois au Ministère, répondait à la volonté des autorités de reconnaître la contribution du personnel aux services publics.
- Pour la première fois cette année, le Ministère a souligné la Semaine antistress, la Journée nationale du sport et de l'activité physique et le Mois de la nutrition en organisant des activités pour le personnel et en faisant paraître des articles dans l'intranet ministériel.
- En 2005-2006, d'autres activités de reconnaissance envers les employés du Ministère ont été tenues, notamment pour souligner la rentrée de septembre pour l'ensemble du personnel du Ministère. Également, dans plusieurs directions, les gestionnaires ont souligné la contribution des employés à la réalisation de la mission du Ministère par des activités sectorielles.

## 3.2 Les ressources financières

### Les choix budgétaires

L'atteinte des objectifs de la *Planification triennale de l'immigration 2005-2007*, l'amélioration des services offerts en francisation et la préservation de la capacité de mettre en œuvre les engagements du *Plan stratégique 2005-2008* et du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs* ont constitué, en 2005-2006, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

### Le budget de dépenses

Le tableau 15 présente le budget de dépenses et les dépenses réelles du Ministère pour les deux dernières années.

Tableau 15  
Dépenses du Ministère, 2005-2006 et 2004-2005

	2005-2006		2004-2005	Variation	
	Budget de dépenses <sup>1</sup>	Dépenses réelles	Dépenses réelles	(000 \$)	%
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)		
<b>Programme 1</b>					
<b>Immigration, intégration et relations interculturelles</b>					
Élément 1					
Immigration	14 218,0	14 218,0	13 802,7	415,3	3,0
Élément 2					
Francisation	44 338,0	44 338,0	43 726,7	611,3	1,4
Élément 3					
Intégration, régionalisation et relations interculturelles	29 868,0	29 868,0	31 899,2	(2 031,2)	(6,4)
Élément 4					
Direction, information et services de soutien centralisés	27 413,1	27 402,9	29 445,9	(2 043,0)	(6,9)
<b>Total</b>	<b>115 837,1</b>	<b>115 826,9</b>	<b>118 874,5</b>	<b>(3 047,6)</b>	<b>(2,6)</b>

<sup>1</sup> Le budget de dépenses est constitué du budget de dépenses initial ainsi que des crédits reçus en cours d'année, dont notamment ceux provenant de la transformation des revenus de tarification en vertu de la formule de crédits au net.

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

Le Ministère a dépensé en 2005-2006 les crédits qui lui ont été attribués pour la prestation des services liés à sa mission en matière d'immigration, d'intégration, de régionalisation et de relations interculturelles. L'écart de 10 200 \$ entre le budget de dépenses et la dépense réelle représente des crédits reportés à l'exercice 2006-2007.

La diminution de 2,6 % des dépenses réelles entre les exercices 2004-2005 et 2005-2006 s'explique par la réduction du budget de dépenses initial attribué au Ministère en 2005-2006. Les choix budgétaires qui ont été effectués au Ministère ont permis de respecter les exigences de ce cadre financier, tout en minimisant les impacts sur la qualité des services à la clientèle et en maintenant l'enveloppe prévue pour la réalisation du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*.

Le Ministère a appliqué, depuis quelques années, une série de mesures d'économies privilégiant un resserrement dans les dépenses administratives, notamment au chapitre du fonctionnement et des infrastructures, tels les loyers et la téléphonie, ainsi qu'une gestion serrée de la dotation des postes devenus vacants à la suite du départ de leur titulaire.

### Le budget d'immobilisations

Le tableau 16 présente les immobilisations du Programme 1 (Immigration, Intégration et Relations interculturelles) du Ministère pour les années 2005-2006 et 2004-2005.

**Tableau 16**  
Immobilisations du Ministère (Programme 1), 2005-2006 et 2004-2005

	2005-2006	2005-2006	2004-2005	Variation
	Budget	Immobilisations réelles	Immobilisations réelles	
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)
Immobilisations	5 529,0	3 585,5	2 670,1	915,4

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

La croissance des immobilisations réalisées au cours de l'exercice 2005-2006 en regard de l'exercice précédent est liée à la poursuite de la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, notamment aux travaux liés à l'implantation d'un outil d'apprentissage du français en ligne pour les candidats à l'immigration.

La différence entre le budget d'immobilisations et la dépense réelle en 2005-2006 s'explique de son côté par le report à 2006-2007 de certaines étapes de réalisation des projets, notamment la mise à niveau de l'infrastructure technologique ainsi que l'adaptation du système corporatif à la prestation électronique de services pour la clientèle et les partenaires.

### Le crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une partie des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités découlant de sa mission. Le tableau 17 présente les crédits au net du Ministère au cours des deux dernières années.

**Tableau 17**  
Crédit au net du Ministère, 2005-2006 et 2004-2005

	2005-2006	2004-2005	Variation	
	Réels	Réels		
	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	%
Revenus	28 656,5	25 936,1	2 720,4	10,5
Revenus transformés	19 528,3	18 136,1	1 392,2	7,7

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

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration, de parrainage aux fins de regroupement familial et de séjour temporaire aux fins d'études ou de travail. La hausse des revenus en 2005-2006 est en partie attribuable à l'effet de récurrence, sur une année complète, de la majoration de certains droits, à l'été 2004, ainsi qu'à l'introduction d'un nouveau droit pour les employeurs présentant une offre d'emploi temporaire.

### 3.3 Les ressources informationnelles

Le Ministère dispose d'un parc d'ordinateurs d'environ 1 300 postes de travail reliés entre eux par un réseau étendu à l'ensemble de ses établissements en territoire québécois ainsi que dans les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger. Cet environnement donne à tout le personnel accès aux systèmes de soutien aux opérations de même qu'aux services communs, dont les intranets ministériel et gouvernemental ainsi que le courrier électronique. Les investissements du Ministère en ressources informationnelles au cours de l'année 2005-2006 sont décrits ci-dessous.

#### Les infrastructures

Le Ministère a amorcé, en cours d'année 2005-2006, un important projet de rehaussement d'infrastructure réseautique qui consistera notamment à remplacer plus d'une vingtaine de serveurs réseau, commutateurs et câblages. Les travaux se poursuivront tout au long de l'année 2006-2007. Une mise à niveau des serveurs supportant les systèmes informatiques de mission est en cours de réalisation. Différents services ont également été implantés pour assurer la sécurité des réseaux et contrôler les accès aux sites Internet ministériels. Finalement, le Ministère a poursuivi l'implantation de la téléphonie IP (utilisant le protocole Internet).

#### Les systèmes d'information

Pour une deuxième année, en soutien à la mise en œuvre du Plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, le Ministère a entrepris de nouveaux projets et effectué plusieurs modifications aux systèmes d'information, permettant ainsi l'implantation de mesures inscrites au Plan d'action. En 2005-2006, les travaux informatiques ont permis de préparer la transition de systèmes vers les services communs offerts par le Centre de services partagés du gouvernement du Québec. Les travaux ont également permis de renforcer les interventions à l'étranger en matière d'immigration, d'accélérer l'apprentissage du français et, enfin, d'optimiser les processus et les systèmes d'information pour l'immigration humanitaire, familiale et sociale. Ainsi, le Ministère a réalisé les projets suivants en 2005-2006 :

- Finalisation de la nouvelle architecture détaillée des systèmes du Ministère et démarrage des travaux de conversion, en vue d'effectuer leur migration dans l'infrastructure technologique gouvernementale adaptée à la prestation électronique de services offert par le Centre de services partagés;
- Optimisation des processus de travail du programme de sélection des étudiants internationaux et réalisation de la première livraison des modifications aux systèmes permettant de tirer pleinement profit des nouvelles technologies. De la même façon, le Ministère a entrepris l'analyse et l'optimisation de ses processus d'affaires pour la sélection des travailleurs temporaires et le regroupement familial;
- Développement et implantation d'un système d'information pour le suivi du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants et architecture d'un extranet à l'intention des partenaires. Ce dernier sera disponible aux partenaires au cours de l'exercice 2006-2007;
- Poursuite du déploiement d'un extranet à l'intention des partenaires de la francisation à temps complet;
- Démarrage de la phase de réalisation du projet de développement d'une plate-forme de formation en ligne pour la francisation des immigrants.

Le tableau 18 présente les dépenses du Ministère en ressources informationnelles pour l'année 2005-2006.

**Tableau 18**  
**Indicateurs de gestion 2005-2006 en ressources informationnelles (milliers \$)**

	2005-2006	2004-2005
Dépenses en ressources informationnelles <sup>1</sup>	5 477,8 \$	nd
Pourcentage des dépenses en ressources informationnelles par rapport aux dépenses totales du Ministère	4,73 %	nd

<sup>1</sup> Ce montant inclut l'amortissement qui représente 1 582,700 \$ du budget de dépenses en ressources informationnelles et exclut les dépenses d'immobilisations.

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

### 3.4 Les ressources matérielles

#### Les points de service

Dans le contexte ministériel de resserrement des dépenses administratives, le Ministère a poursuivi la révision de ses besoins d'espaces.

Cette rationalisation a permis de rétrocéder un bureau administratif au cours de l'exercice 2005-2006 et de démarrer un projet en vue d'effectuer une rétrocession additionnelle en 2006-2007. Cette démarche d'optimisation a permis au Ministère non seulement de générer des économies importantes, mais aussi de revoir les besoins des différents établissements et d'entreprendre un programme d'amélioration de ses aménagements.

Au cours de l'année, le Ministère a maintenu ses différents points de service auprès de la clientèle sur l'ensemble du territoire québécois. La liste des principaux points de service du Ministère est présentée à l'annexe VII.

**Les lois et règlements dont l'application relève  
du Ministère et de la ministre de l'Immigration  
et des Communautés culturelles au 31 mars 2006**

**Lois et règlements dont l'application relève du ministère de l'Immigration  
et des Communautés culturelles**

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.R.Q., c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration [M-25.01, r. 0.1]
- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)
  - Règlement sur 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 dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles**

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

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

Nature des responsabilités <sup>1</sup>	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
– Catégorisation des candidatures (immigration économique, regroupement familial, immigration humanitaire, etc.)	■	
– Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du regroupement familial et des réfugiés reconnus au Canada)		■
– Délivrance de certificats de sélection du Québec		■
– Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
– Reconnaissance du statut de réfugié au sens de la Convention	■	
– Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
– Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
– Détermination des clientèles admissibles	■	
– Fixation des barèmes		■
– Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des personnes immigrantes		■
Attribution de la citoyenneté canadienne	■	

<sup>1</sup> Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.

Les personnes immigrantes de la catégorie de l'immigration économique (travailleurs qualifiés, entrepreneurs, travailleurs autonomes et investisseurs) sont soumises à la grille de sélection, instrument privilégié de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes : la scolarité, l'âge, l'expérience et la mobilité professionnelle, l'existence d'un emploi assuré ou la possibilité d'exercer une profession en demande, les connaissances linguistiques, les qualités personnelles du candidat et son potentiel d'autonomie financière. Si le candidat est accompagné d'un conjoint, les caractéristiques de ce dernier sont prises en compte dans l'évaluation, de même que la présence d'enfants qui participent au projet migratoire. La sélection des candidats gens d'affaires est fondée, pour l'essentiel, sur le profil du candidat, l'expérience de gestion, l'aptitude à réaliser un projet d'affaires, s'il s'agit d'un candidat entrepreneur, et la capacité d'investir au Québec, dans le cas d'un candidat investisseur.

Les membres de la catégorie du regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des réfugiés et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

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

### Des valeurs partagées, des intérêts communs

---

#### AXE 1

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

---

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

#### AXE 2

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

---

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

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

**Objectif 7** Encourager les entreprises et les organismes publics à accueillir et à maintenir en emploi une main-d'œuvre diversifiée

Mesure 7.1 Examiner la possibilité de créer un programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi

Mesure 7.2 Mobiliser les employeurs autour des enjeux de l'insertion en emploi

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

**Objectif 8** Accélérer l'apprentissage du français

Mesure 8.1 Réviser les modalités des services de francisation pour accélérer l'apprentissage

Mesure 8.2 Constituer un réseau de partenaires étrangers pour offrir un enseignement adapté aux besoins des futurs immigrants au Québec ou pour l'évaluation des connaissances linguistiques à des fins de sélection

Mesure 8.3 Rendre accessibles en ligne des outils d'apprentissage du français

**Objectif 9** Accroître la francisation en adaptant les services aux besoins

Mesure 9.1 Améliorer les stratégies pédagogiques, les moyens d'évaluation et les services pour mieux répondre aux besoins d'intégration en emploi et au profil des clientèles

Mesure 9.2 Réaliser des interventions adaptées aux besoins spécifiques de certaines clientèles en vue de favoriser l'apprentissage du français

Mesure 9.3 Adapter les services de francisation aux spécificités de la Capitale nationale, de la métropole et des régions

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

**Objectif 10** Accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels

Mesure 10.1 Désigner pour chaque communauté culturelle, au sein du MICC, un agent de liaison avec le gouvernement

Mesure 10.2 Soutenir des projets en relations civiques et interculturelles

Mesure 10.3 Créer un centre d'expertise en relations interculturelles

Mesure 10.4 Augmenter la représentation des Québécois des communautés culturelles en emploi

Mesure 10.5 Joindre les femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles qui vivent isolées

Mesure 10.6 Prévenir la violence conjugale et les agressions à caractère sexuel envers les personnes immigrantes ou issues des communautés culturelles et soutenir celles qui en sont victimes

Mesure 10.7 Favoriser l'apprentissage interculturel chez les jeunes en milieu scolaire

Mesure 10.8 Mobiliser les institutions et les organismes de la Capitale nationale, de la métropole et des régions autour des enjeux en relations interculturelles

**Objectif 11** Lutter contre la discrimination et les tensions intercommunautaires

Mesure 11.1 Promouvoir l'apport de l'immigration et des communautés culturelles

Mesure 11.2 Sensibiliser les associations de propriétaires de logements

Mesure 11.3 Prévenir le profilage racial

**AXE 5****Une Capitale nationale, une métropole et des régions engagées dans l'action**

**Objectif 12** Favoriser la prise en compte de l'immigration comme enjeu de développement par l'établissement de plans d'action adaptés aux spécificités régionales

Mesure 12.1 Organiser des activités visant à sensibiliser la population en région à l'apport de l'immigration et à la contribution potentielle des personnes immigrantes

Mesure 12.2 Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action régionaux, en collaboration avec les acteurs socioéconomiques concernés des régions, incluant les organismes des communautés culturelles

## Les caractéristiques des personnes immigrantes admises au Québec de 2001 à 2005

Caractéristiques	2001	2002	2003	2004	2005 <sup>1</sup>		2001-2005 <sup>1</sup>	
					N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
<b>Groupe d'âge</b>								
0-14 ans	8 118	7 862	8 137	9 004	8 781	20,3	41 902	20,7
15-24 ans	5 177	4 720	4 995	5 809	5 788	13,3	26 489	13,1
25-34 ans	13 582	14 703	15 263	16 821	16 055	37,0	76 424	37,8
35-44 ans	6 692	6 795	7 514	8 911	9 016	20,8	38 928	19,2
45-64 ans	3 369	2 940	3 011	3 166	3 349	7,7	15 835	7,8
65 ans et plus	573	592	625	535	384	0,9	2 709	1,3
Non disponible	26	17	38	-	-	-	81	0,1
<b>Total</b>	<b>37 537</b>	<b>37 629</b>	<b>39 583</b>	<b>44 246</b>	<b>43 373</b>	<b>100,0</b>	<b>202 368</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexe</b>								
Femmes	18 232	18 196	19 787	22 137	21 771	50,2	100 123	49,5
Hommes	19 305	19 433	19 796	22 109	21 602	49,8	102 245	50,5
<b>Total</b>	<b>37 537</b>	<b>37 629</b>	<b>39 583</b>	<b>44 246</b>	<b>43 373</b>	<b>100,0</b>	<b>202 368</b>	<b>100,0</b>
<b>Catégorie d'immigrant</b>								
Immigration économique	21 891	23 235	23 864	26 717	26 375	60,8	122 082	60,3
Regroupement familial	8 477	7 939	9 301	9 367	9 102	21,0	44 186	21,8
Réfugiés	7 155	6 444	6 184	7 382	7 163	16,5	34 328	17,0
Autres immigrants <sup>2</sup>	14	11	234	780	733	1,7	1 772	0,9
<b>Total</b>	<b>37 537</b>	<b>37 629</b>	<b>39 583</b>	<b>44 246</b>	<b>43 373</b>	<b>100,0</b>	<b>202 368</b>	<b>100,0</b>
<b>Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission</b>								
Français seulement	9 538	9 183	8 620	9 733	10 240	23,6	47 314	23,4
Français et anglais	8 098	9 294	11 496	14 743	14 608	33,7	58 239	28,8
<i>Connaissant le français</i>	<i>17 636</i>	<i>18 477</i>	<i>20 116</i>	<i>24 476</i>	<i>24 848</i>	<i>57,3</i>	<i>105 553</i>	<i>52,2</i>
Anglais seulement	5 982	5 954	6 642	7 841	8 062	18,6	34 481	17,0
Ni français ni anglais	13 919	13 198	12 825	11 929	10 463	24,1	62 334	30,8
<b>Total</b>	<b>37 537</b>	<b>37 629</b>	<b>39 583</b>	<b>44 246</b>	<b>43 373</b>	<b>100,0</b>	<b>202 368</b>	<b>100,0</b>
<b>Scolarité des immigrants âgés de 15 ans et plus</b>								
0-6 années	1 135	893	1 006	1 095	1 003	2,9	5 132	3,2
7-11 années	5 743	4 996	4 881	5 443	5 571	16,1	26 634	16,6
12-13 années	5 106	4 524	4 629	5 158	5 067	14,6	24 484	15,3
14-16 années	8 722	9 254	9 924	11 383	10 827	31,3	50 110	31,2
17 années et plus	7 796	9 056	10 062	11 296	11 296	32,7	49 506	30,9
Non disponible	891	1 027	906	867	828	2,4	4 519	2,8
<b>Total</b>	<b>29 393</b>	<b>29 750</b>	<b>31 408</b>	<b>35 242</b>	<b>34 592</b>	<b>100,0</b>	<b>160 385</b>	<b>100,0</b>

<sup>1</sup> Données préliminaires pour 2005.

<sup>2</sup> Demandeurs non reconnus du statut de réfugié et cas d'ordre humanitaire.

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

## L'embauche et la représentativité du personnel du Ministère du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006

### 1. Les renseignements généraux

#### L'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	37	61	70	1

#### Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2006

Effectif total (personnes)	881
----------------------------	-----

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

**Objectif :** Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

#### Le taux d'embauche

	Réguliers				Occasionnels			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Personnes embauchées	18	0	0	1	33	0	0	2
Pourcentage	48,6	0,0	0,0	2,7	54,1	0,0	0,0	3,3
Pourcentage global	51,4				57,4			
	Étudiants				Stagiaire			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Personnes embauchées	53	5	0	0	0	0	0	0
Pourcentage	75,7	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pourcentage global	82,9				0,0			
Pourcentage global pour les quatre catégories	66,3							

**Objectifs :** Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9,0 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible de représentativité de 2,0 %.

### Le taux de représentativité

	Réguliers			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
Représentativité en nombre	135	4	3	9
Pourcentage	15,3	0,5	0,3	1,0

### 3. Les femmes

#### Le taux d'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de femmes embauchées	24	45	45	1
Pourcentage	64,9	73,8	64,3	100,0

#### Le niveau de représentation par catégorie d'emploi<sup>1</sup>

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>2</sup>	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	27 <sup>3</sup>	234	127	192	0	0
Pourcentage	54,0	55,3	70,9	83,8	0,0	0,0

<sup>1</sup> Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.

<sup>2</sup> Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

<sup>3</sup> Inclut une administratrice d'État.

### 4. Les résultats comparatifs

#### Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et pour 2005-2006 incluant le taux d'embauche des personnes handicapées

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2005-2006	51,4	57,4	82,9	0,0
2004-2005	0,0	25,7	82,8	0,0
2003-2004 <sup>1</sup>	17,4	33,5	85,3	22,2

<sup>1</sup> Données de l'ancien ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

#### Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Membres des communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
2005-2006	15,3	0,5	0,3	1,0
2004-2005	13,4	0,3	0,3	1,0
2003-2004	13,4	0,3	0,3	1,0

## Les tarifs des biens et des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2006

### Immigration permanente

#### Examen de la demande de certificat de sélection du Québec

Gens d'affaires	
– Investisseur	3 850 \$
– Entrepreneur	950 \$
– Travailleur autonome	950 \$
Travailleur qualifié	390 \$
Employeur présentant une offre d'emploi assuré	175 \$
Chaque membre de la famille qui accompagne le requérant	150 \$

#### Examen d'une demande d'engagement de la catégorie du regroupement familial

Parrainé principal	250 \$
Chaque membre de la famille qui accompagne le parrainé principal	100 \$

### Immigration temporaire

#### Examen de la demande de certificat d'acceptation du Québec

– Travailleur temporaire	175 \$
– Employeur présentant une offre d'emploi temporaire <sup>60</sup>	175 \$
– Étudiant international et personne en séjour temporaire pour un traitement médical	100 \$

### Intégration

<i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec<sup>61</sup></i>	105 \$
---	--------

<sup>60</sup> Excepté pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.

<sup>61</sup> Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif; ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire.

## Pour nous joindre

### Demande de renseignements

Téléphones : 514 864-9191 pour la région de Montréal et 1 877 864-9191 partout ailleurs au Québec  
renseignements@micc.gouv.qc.ca



### Appareil téléscripteur (ATS) pour les sourds et les malentendants

Téléphones : 514 864-8158 pour la région de Montréal et 1 866 227-5968 partout ailleurs au Québec

### Capsule d'information (7 jours sur 7, 24 heures sur 24 – français, anglais et espagnol)

Téléphones : 514 864-9292 pour la région de Montréal et 1 866 864-9292 partout ailleurs au Québec

### Bureau de l'amélioration de la qualité (commentaires, suggestions et plaintes)

Téléphones : 514 873-3533 ou 1 800 771-0464  
qualité@micc.gouv.qc.ca  
360, rue McGill, bureau RC 09  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

### Principaux points de service

#### Services Immigration-Québec

##### Région de Montréal

###### Nord

Téléphone : 514 864-9191  
renseignements@micc.gouv.qc.ca  
255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
Montréal (Québec) H2M 1M2

###### Sud

Téléphone : 514 864-9191  
renseignements@micc.gouv.qc.ca  
800, boulevard De Maisonneuve Est, rez-de-chaussée  
Montréal (Québec) H2L 4L8

###### Est

Téléphone : 514 864-9191  
renseignements@micc.gouv.qc.ca  
8000, boulevard Langelier, 6<sup>e</sup> étage, bureau 602  
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2

###### Ouest

Téléphone : 514 864-9191  
renseignements@micc.gouv.qc.ca  
181, boulevard Hymus, bureau 204  
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4

### Abitibi-Témiscamingue

Téléphones : 819 763-3120 ou 1 866 284-2231  
direction.ouataouais@micc.gouv.qc.ca  
255, avenue Principale, rez-de-chaussée, bureau 04B  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

### Capitale-Nationale et Est-du-Québec

Téléphones : 418 643-1435 ou 1 888 643-1435  
direction.quebec@micc.gouv.qc.ca  
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée  
Québec (Québec) G1S 2L4

### Estrie

Téléphones : 819 820-3606 ou 1 888 879-4288  
direction.estrie@micc.gouv.qc.ca  
202, rue Wellington Nord  
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

### Laval, Laurentides et Lanaudière

Téléphones : 450 972-3225 ou 1 800 375-7426  
direction.drill@micc.gouv.qc.ca  
705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée  
Laval (Québec) H7N 1B3

### Mauricie et Centre-du-Québec

Téléphones : 819 371-6011 ou 1 888 879-4294  
direction.trois-rivieres@micc.gouv.qc.ca  
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 26  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

### Montérégie

Téléphones : 450 466-4461 ou 1 888 287-5819  
direction.monteregie@micc.gouv.qc.ca  
2, boulevard Desaulniers, 3<sup>e</sup> étage  
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2

### Outaouais et Nord-du-Québec

Téléphones : 819 246-3212 ou 1 888 295-9095  
direction.ouataouais@micc.gouv.qc.ca  
227, rue Montcalm, bureau 100  
Gatineau (Québec) J8Y 3B9

### Saguenay-Lac-Saint-Jean

Téléphones : 418 695-8144 ou 1 888 643-1435  
direction.quebec@micc.gouv.qc.ca  
3885, boulevard Harvey, bureau 206  
Jonquière (Québec) G7X 9B1

**Bureaux d'immigration du Québec à l'étranger****Buenos Aires**

Téléphone : (54.11) 4343.2033  
 biq.buenosaires@mri.gouv.qc.ca  
 Délégation générale du Québec  
 Ingeniero Butty 240, Piso 3  
 Edificio Laminar Plaza  
 C1001AFB Buenos Aires  
 ARGENTINE

**Damas**

Téléphone : (963.11) 611.6851  
 biq.damas@micc.gouv.qc.ca  
 Ambassade du Canada  
 38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh Est  
 C. P. 3394 Damas  
 SYRIE

**Hong Kong**

Téléphone : (852) 2810.7183  
 biq.hkong@micc.gouv.qc.ca  
 Consulate general of Canada  
 Exchange Square Tower 1, 10<sup>th</sup> Floor  
 8 Connaught Place  
 HONG KONG

**Mexico**

Téléphone : (52.55) 5255.0245  
 biq.mexico@mri.gouv.qc.ca  
 Délégation générale du Québec  
 411, Avenida Taine  
 Colonia Bosques de Chapultepec  
 Mexico, D. F. 11580  
 MEXIQUE

**Paris**

Téléphone : (33.1) 53.93.45.45  
 biq.paris@mri.gouv.qc.ca  
 Délégation générale du Québec  
 87-89, rue de la Boétie  
 75008 Paris  
 FRANCE

**Vienne**

Téléphone : (43.1) 53138.3005  
 biq.vienne@micc.gouv.qc.ca  
 Ambassade du Canada  
 Laurenzerberg  
 A-1010 Vienne  
 AUTRICHE

**Centre de services spécialisés****Service-conseil aux candidats à l'immigration**

Téléphone : 514 873-2528  
 renseignements@micc.gouv.qc.ca  
 285, rue Notre-Dame Ouest, rez-de-chaussée  
 Bureau G-15  
 Montréal (Québec) H2Y 1T8

**Service d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec**

et

**Service d'information sur les professions et métiers réglementés**

Téléphones : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191  
 renseignements@micc.gouv.qc.ca  
 255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
 Montréal (Québec) H2M 1M2

**Centre de services aux gens d'affaires**

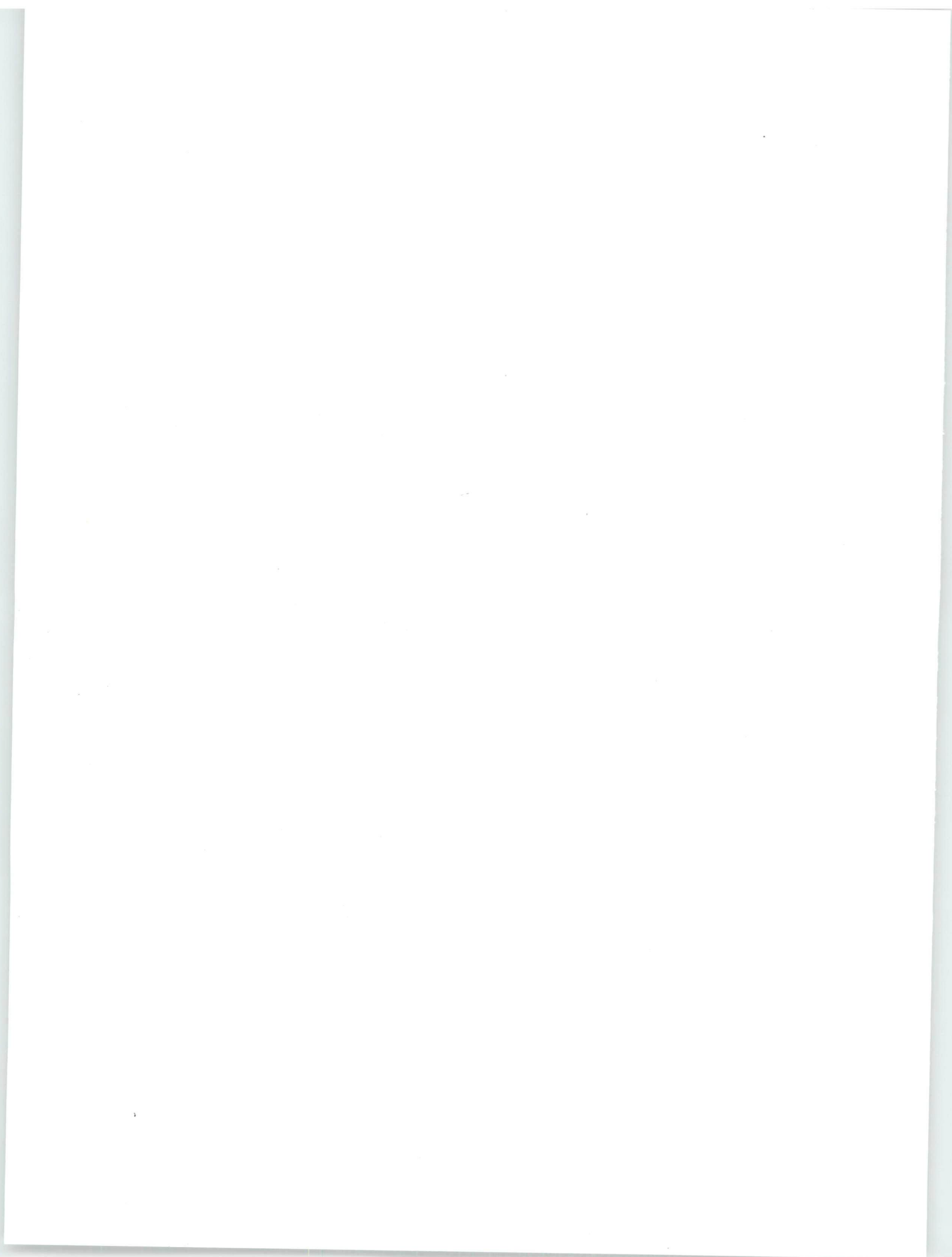
Téléphone : 514 864-7089  
 imm-affaires@micc.gouv.qc.ca  
 800, rue du Square-Victoria, 2<sup>e</sup> étage, bureau 2.70  
 Montréal (Québec) H4Z 1J7

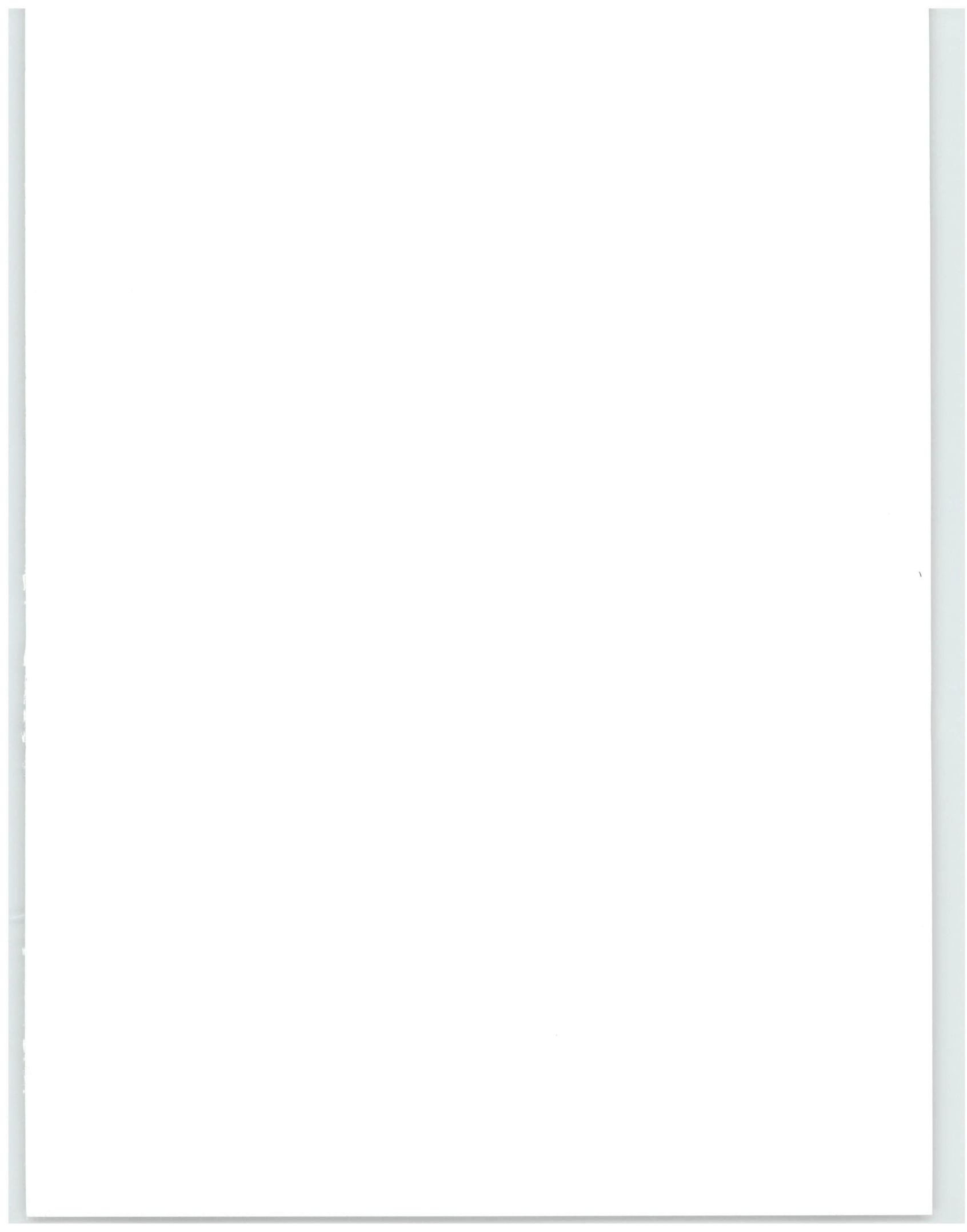
**Service-conseil en relations interculturelles**

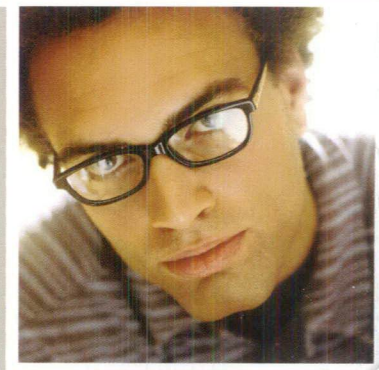
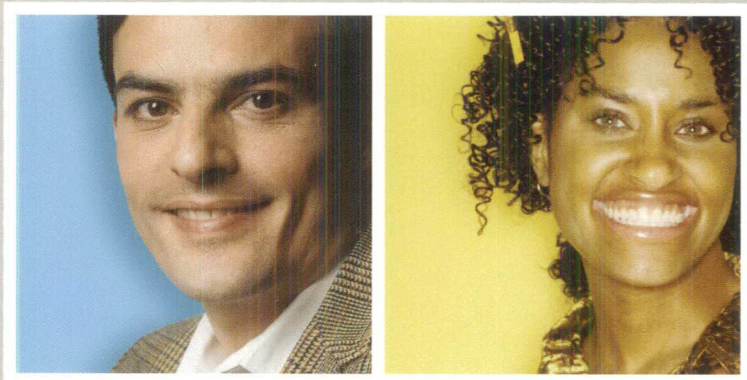
Ligne Info-employeurs : 1 888 873-1534  
 scri@micc.gouv.qc.ca  
 360, rue McGill, bureau RC 01  
 Montréal (Québec) H2Y 2E9

**Centre de documentation**

Téléphone : 514 873 3255  
 360, rue McGill, SS 14  
 Montréal (Québec) H2Y 2E9







**Immigration  
et Communautés  
culturelles**

**Québec** 