

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

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





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

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

Cette publication a été réalisée par la Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes en collaboration avec les secteurs et les directions du Ministère.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site  
<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/immigration/publications>.

### **Demandes de renseignements**

Région de Montréal : 514 864-9191

Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191

### **Pour plus d'information :**

<https://www.quebec.ca/immigration>

### **Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes**

Région de Montréal : 514 864-8158

Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Dépôt légal — Septembre 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-98455-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-98456-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2024

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée,  
à la condition que la source soit mentionnée



# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	VII
MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE	IX
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	XI
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	XIII
<b>1. L'ORGANISATION</b>	<b>1</b>
<b>1.1 L'organisation en bref</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Faits saillants</b>	<b>4</b>
<b>2. LES RÉSULTATS</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Plan stratégique</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Déclaration de services à la clientèle</b>	<b>25</b>
<b>3. LES RESSOURCES UTILISÉES</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Utilisation des ressources humaines</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Utilisation des ressources financières</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Utilisation des ressources informationnelles</b>	<b>37</b>
<b>4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES</b>	<b>39</b>
<b>4.1 Gestion et contrôle des effectifs</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Développement durable</b>	<b>40</b>
<b>4.3 Occupation et vitalité des territoires</b>	<b>45</b>
<b>4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics</b>	<b>56</b>
<b>4.5 Accès à l'égalité en emploi</b>	<b>57</b>
<b>4.6 Allègement réglementaire et administratif</b>	<b>63</b>
<b>4.7 Accès aux documents de protection des renseignements personnels</b>	<b>66</b>
<b>4.8 Application de la <i>Politique linguistique de l'État</i> et de la <i>Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration</i></b>	<b>69</b>
<b>4.9 Égalité entre les femmes et les hommes</b>	<b>70</b>
<b>4.10 Politique de financement des services publics</b>	<b>74</b>



# MESSAGE DU MINISTRE



## Madame Nathalie Roy

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

Madame la Présidente,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le privilège de déposer à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.

La dernière année a été riche en réalisations pour le Ministère. Parmi celles-ci, l'adoption de la planification pluriannuelle de l'immigration pour les années 2024 et 2025 ainsi que l'entrée en vigueur du *Règlement modifiant le Règlement sur l'immigration au Québec*, qui vise l'amélioration des programmes d'immigration économique pour répondre aux enjeux de main-d'œuvre, soutenir le développement économique et renforcer la vitalité de la langue française sur l'ensemble du territoire.

Il y a également eu le lancement de Francisation Québec le 1<sup>er</sup> juin 2023, qui est devenu l'unique point d'accès gouvernemental pour toute personne de 16 ans et plus domiciliée au Québec ou qui envisage de s'y établir et qui souhaite recevoir des services d'apprentissage du français.

Une dixième direction régionale, celle de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, a été créée en octobre 2023 pour renforcer l'offre de services du Ministère dans tout le Québec.

Ces réalisations, et bien d'autres, ont été rendues possibles grâce à l'engagement sans cesse renouvelé du personnel, qui contribue activement à la réalisation de notre mission, celle de sélectionner les personnes immigrantes, de favoriser leur francisation et leur intégration et d'encourager ainsi leur pleine participation au développement du Québec.

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

Le ministre,

**Jean-François Roberge**

Québec, septembre 2024



# MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



## Monsieur Jean-François Roberge

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

Ministre de la Langue française

Ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne

Ministre responsable des Institutions démocratiques

Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels

Ministre responsable de la Laïcité

1200, boulevard Saint-Laurent

Montréal (Québec) H2X 0C9

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 en vue de son dépôt à l'Assemblée nationale du Québec.

Le rapport présente les résultats obtenus par le Ministère au regard des objectifs et des orientations du *Plan stratégique 2023-2027*. Il fait état des réalisations liées aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il respecte les exigences de la *Loi sur l'administration publique* et les consignes gouvernementales du Secrétariat du Conseil du trésor.

Le Ministère a accompli d'importantes réalisations, notamment :

- L'adoption le 1<sup>er</sup> novembre 2023 d'une nouvelle planification pluriannuelle de l'immigration pour les années 2024 et 2025, qui vise à faire de l'immigration un levier pour répondre aux enjeux de main-d'œuvre, soutenir le développement économique et renforcer la vitalité de la langue française sur l'ensemble du territoire ;
- L'entrée en vigueur du *Règlement modifiant le Règlement sur l'immigration au Québec*, qui vise l'amélioration des programmes d'immigration économique pour répondre aux enjeux de main-d'œuvre, soutenir le développement économique et renforcer la vitalité de la langue française sur l'ensemble du territoire ;
- L'inauguration de deux nouvelles antennes à Bruxelles et à Rome afin d'élargir l'accès du Ministère à un bassin de plus de 25 millions de locutrices et de locuteurs francophones et de plus de 100 millions de locutrices et de locuteurs francotropes au Benelux, en Italie et dans la péninsule Ibérique ;

- La création de Francisation Québec, dont l'offre de services harmonisée, flexible et enrichie comprend un vaste choix de cours et de formules pour répondre aux besoins variés d'une clientèle qui n'a cessé de s'accroître au cours des dernières années pour atteindre, en 2023-2024, des sommets historiques ;
- La mise en ligne, en décembre 2023, d'une solution technologique pour permettre aux employeurs de transmettre leurs demandes et leurs documents, d'effectuer le paiement des droits exigibles, de communiquer avec le Ministère et de suivre l'avancement de leurs dossiers dans une plateforme sécurisée.

Je profite de l'occasion pour souligner l'excellent travail des différentes équipes du Ministère lors de la réalisation des nombreux mandats qui leur sont confiés. Je suis fier de pouvoir compter sur leur expertise et leur professionnalisme, qui font la force de notre ministère.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

La sous-ministre,

**Karine Dumont**

Montréal, septembre 2024

# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

La sous-ministre,

**Karine Dumont**

Montréal, septembre 2024



# RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

---

## **Madame Karine Dumont**

Sous-ministre

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

1200, boulevard Saint-Laurent

Montréal (Québec) H2X 0C9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information, des résultats et des indicateurs présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (le Ministère) pour l'exercice terminé le 31 mars 2024.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité et de la divulgation des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* incombe aux membres de la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail réalisé au cours de notre examen.

Cet examen a été réalisé conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes.

Ainsi, les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie pour l'examen. Par conséquent, notre conclusion ne constitue pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de l'audit interne,

**Mathieu-Roger Rivard, MBA, CPA auditeur**

Montréal, septembre 2024



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### Mission et clientèle

La mission du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration est de sélectionner les personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec et de favoriser leur francisation, leur intégration et, ainsi, leur contribution à la prospérité du Québec.

Dans la réalisation de sa mission, le Ministère offre des services à une clientèle diversifiée, composée de ressortissantes et de ressortissants étrangers, de personnes immigrantes, d'entreprises et de collectivités d'accueil. Les services d'apprentissage du français sont offerts aux personnes domiciliées au Québec non assujetties à l'obligation de fréquentation scolaire en vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, aux personnes qui envisagent de s'établir au Québec, aux entreprises et à leur personnel domicilié au Québec.

### Contexte de l'organisation

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

Le Ministère dispose de plusieurs mandats en lien avec ses trois principaux domaines d'intervention, soit l'immigration, la francisation et l'intégration, prévus dans la *Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration*. À cet effet, il :

- Planifie le nombre de personnes immigrantes que le Québec souhaite accueillir et la composition de cette immigration ;
- Assure et coordonne, avec le soutien des ministères et organismes concernés, la promotion de l'immigration au Québec ainsi que la prospection et le recrutement des ressortissants étrangers dans les pays étrangers ;
- Offre un parcours d'accompagnement personnalisé aux personnes immigrantes, notamment en leur apportant un soutien dans leurs démarches d'immigration, de francisation et d'intégration ainsi qu'en les informant sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne* (chapitre C-12), l'importance de la langue française, la culture québécoise et le dynamisme des régions ;
- Sélectionne, à titre temporaire ou à titre permanent, des ressortissants étrangers en mesure de participer pleinement, en français, notamment par leur intégration au marché du travail, à la société québécoise ;

- Contribue, par la sélection à titre temporaire ou permanent de ressortissants étrangers, à l'occupation et au dynamisme des régions ainsi qu'à répondre aux besoins et aux choix du Québec, notamment aux besoins actuels du marché du travail, en fonction de la réalité économique, démographique, linguistique et socioculturelle ;
- Veille à la réunification familiale, participe aux efforts en matière de solidarité internationale et répond à d'autres situations humanitaires ;
- Coordonne, avec le soutien des ministères et organismes concernés, la mise en œuvre de services d'accueil, de francisation et d'intégration des personnes immigrantes visant notamment l'apprentissage du français, des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne* ;
- Suscite et coordonne l'engagement des ministères et organismes ainsi que des autres acteurs concernés de la société, notamment des municipalités, afin d'édifier des collectivités plus inclusives, contribuant à l'établissement durable en région des personnes immigrantes, de favoriser la pleine participation, en français, de ces personnes et des minorités ethnoculturelles à la vie collective, en toute égalité et dans le respect des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, ainsi que de concourir, par l'établissement de relations interculturelles harmonieuses, à l'enrichissement culturel de la société québécoise ;
- Évalue l'apport de l'immigration au Québec en assurant un suivi du parcours des personnes immigrantes afin de connaître notamment leur niveau de connaissance du français et leur intégration au marché du travail, en vue d'assurer leur pleine participation à la société québécoise ;
- Promeut l'apport de l'immigration à la prospérité du Québec, à la pérennité et à la vitalité du français, langue commune dont la connaissance est la clé d'une participation réussie à la vie collective, à l'occupation et au dynamisme des régions ainsi qu'au rayonnement international de la province.

De plus, le Ministère améliore et accélère la reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger afin qu'elles puissent rapidement intégrer le marché du travail québécois, par l'occupation d'un emploi à la hauteur de leurs compétences. Pour ce faire, le Ministère identifie, notamment, des systèmes éducatifs et des milieux d'exercice étrangers comparables à ceux du Québec. Il finance le développement et l'offre de formations d'appoint données par les établissements d'enseignement du Québec. Le Ministère octroie également aux personnes immigrantes des allocations de participation à une formation d'appoint ou à un stage non rémunéré. Enfin, il soutient les employeurs pour l'évaluation des études effectuées hors du Québec.

Enfin, le 1<sup>er</sup> juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée. Elle institue, au sein du Ministère, Francisation Québec depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023. Cette loi confirme le rôle de Francisation Québec à titre d'unique point d'accès gouvernemental pour les personnes désireuses de recevoir des services d'apprentissage du français. Francisation Québec est responsable de conduire et de gérer l'action gouvernementale en matière de francisation.

## Un contexte externe qui pose des défis

Dans le contexte des enjeux démographiques persistants, l'exercice 2023-2024 a été marqué par un ralentissement économique dans certains secteurs. Le Québec a canalisé ses efforts pour attirer les travailleuses et les travailleurs internationaux qui répondent à ses besoins, et ce, dans un environnement international de plus en plus compétitif.

L'intégration réussie des personnes immigrantes sur le marché du travail, notamment grâce à la reconnaissance de leurs compétences, demeure une priorité pour le Ministère, afin qu'elles contribuent à la prospérité des régions et des entreprises du Québec.

À cela s'ajoute l'augmentation de l'immigration temporaire et de celle liée à des raisons humanitaires qui continuent d'influencer la composition de l'immigration au Québec et qui amènent leur lot de défis propres à l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise.

Enfin, grâce à la reconnaissance du droit à l'apprentissage du français comme droit linguistique fondamental, l'immigration francophone devient un vecteur de renforcement de l'usage du français au Québec. L'intégration en français des personnes immigrantes contribue donc à assurer la pérennité et la vitalité de la langue française au Québec.

## Un contexte interne qui s'appuie sur des équipes mobilisées

Pour accomplir sa mission, le Ministère peut compter sur le professionnalisme, le dévouement et l'engagement de son personnel. Cette mobilisation favorise la cohésion des équipes autour des priorités organisationnelles. Le Ministère continue à faire rayonner sa marque employeur pour relever les défis de l'attraction et de la rétention du personnel. Il poursuit également ses projets de transformation numérique, ainsi que l'optimisation et la simplification des programmes et des services pour offrir une meilleure expérience à ses clientèles. Mieux répondre aux besoins diversifiés du Québec, tout en jouant son rôle de coordination de l'action gouvernementale en immigration, demeure au cœur des actions du Ministère.

## Chiffres clés

Chiffres clés	Description
2 506	Effectif du Ministère*
595,7 M\$	Dépenses 2023-2024
52 808	Personnes admises au Québec en 2023
89,6 %	Proportion des personnes requérantes principales sélectionnées dans un programme d'immigration économique qui communiquent en français à l'oral
98 556	Personnes ayant bénéficié des services d'accueil et d'intégration offerts par le réseau des organismes communautaires entre le 1 <sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024
70 850	Personnes immigrantes distinctes ayant participé à un cours de français du gouvernement du Québec entre le 1 <sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024
2 147	Entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement entre le 1 <sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024
29,1 %	Proportion des personnes immigrantes admises au Québec en 2022 et présentes hors de la Communauté métropolitaine de Montréal en janvier 2024

\* L'effectif du Ministère correspond au nombre de personnes employées régulières et occasionnelles, y compris le personnel enseignant et les titulaires d'emplois supérieurs, mais n'inclut pas les étudiantes et les étudiants ni les stagiaires.

## 1.2 Faits saillants



### ATTRACTION ET SÉLECTION DES PERSONNES IMMIGRANTES

#### Planification pluriannuelle de l'immigration

Adoption, le 1<sup>er</sup> novembre 2023, d'une nouvelle planification pluriannuelle de l'immigration pour les années 2024 et 2025, qui traduit la volonté du gouvernement du Québec de faire de l'immigration un levier pour répondre aux enjeux de main-d'œuvre, soutenir le développement économique et renforcer la vitalité de la langue française sur l'ensemble du territoire.

#### Réforme des programmes d'immigration économique

Entrée en vigueur, le 23 novembre 2023, du *Règlement modifiant le Règlement sur l'immigration au Québec*, qui vise l'amélioration des programmes d'immigration économique pour répondre aux enjeux de main-d'œuvre, soutenir le développement économique et renforcer la vitalité de la langue française sur l'ensemble du territoire.

#### Recrutement ciblé à l'international

Réalisation de 11 missions de recrutement international, les Journées Québec, qui visent particulièrement les professions en forte demande par les employeurs dans les secteurs stratégiques pour le Québec.



### ACCUEIL ET INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

#### Accueil des demandeurs d'asile

Accueil de 63 190 personnes au Québec du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.

#### 20<sup>e</sup> anniversaire de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles

Événement annuel incontournable depuis deux décennies, plus de 300 activités ont été organisées dans les 17 régions du Québec dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles 2023.

#### Reconnaissance des compétences et régionalisation des infirmières et des infirmiers

Réussite de la formation d'appoint de 360 infirmières et infirmiers, et installation de 246 personnes accompagnées de leur famille dans les régions du Québec en 2023-2024 dans le cadre du projet de reconnaissance de compétences d'infirmières et d'infirmiers recrutés à l'international.

#### Nouvelle direction régionale

Création, le 12 octobre 2023, d'une dixième direction régionale, soit celle de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, pour renforcer l'offre de services du Ministère dans tout le Québec.

#### Davantage d'entreprises accompagnées

Augmentation de 37 % du nombre d'entreprises accompagnées en 2023-2024 par rapport à 2022-2023.



## SOUTIEN À LA VITALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

### Francisation Québec

Lancement de Francisation Québec, le 1<sup>er</sup> juin 2023, unique point d'accès gouvernemental pour toute personne âgée de 16 ans ou plus, domiciliée au Québec ou qui envisage de s'y établir et qui souhaite recevoir des services d'apprentissage du français.

### Année record pour les services d'apprentissage du français

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, participation de 70 850 personnes immigrantes distinctes aux cours de français offerts par Francisation Québec. Pour la première fois, un portrait réel de la situation est dressé à l'échelle gouvernementale.

### Francisation en milieu de travail

Accroissement des services en matière de francisation en milieu de travail par le déploiement d'activités d'initiation au français pour les petites entreprises ainsi que de formations qualifiantes en milieu de travail, avec possibilité d'une aide financière pour les entreprises admissibles.

### Francisation dès l'étranger

Consolidation de l'offre de services dès l'étranger pour faciliter l'intégration en emploi des personnes immigrantes par une entreprise ou une organisation québécoise dans le cadre des Journées Québec.

### Francisation pour les familles et la petite enfance

Développement d'initiatives ou de projets pour l'apprentissage du français par le jeu ou l'éveil à la langue française chez les enfants d'âge préscolaire, dont un nouveau partenariat avec Télé-Québec destiné à favoriser l'apprentissage du français en misant sur le concept de son émission phare *Passe-Partout*.

### Nouveau prix pour valoriser l'apprentissage du français

Création du prix Solange-Chalvin en collaboration avec Culture pour tous! afin de souligner, d'une part, les efforts de personnes adultes qui ont appris ou qui apprennent le français au Québec et, d'autre part, la contribution exceptionnelle du personnel enseignant, des partenaires et des bénévoles qui les accompagnent ou les ont accompagnés tout au long de leur apprentissage de la langue commune du Québec.



## AMÉLIORATION DES EXPÉRIENCES CLIENT ET EMPLOYÉ

### Transformation numérique

Déploiement des fondations de la transformation numérique du Ministère pour améliorer l'expérience client et l'expérience employé tout en augmentant la performance organisationnelle.

### Programme des travailleurs étrangers temporaires

Mise en ligne, en décembre 2023, d'une solution technologique pour permettre aux employeurs, au moyen d'une plateforme sécurisée, de transmettre leurs demandes et leurs documents, d'effectuer le paiement des droits exigibles, de communiquer avec le Ministère et de suivre l'avancement de leurs dossiers.

### Stratégie axée sur l'expérience employé 2023-2025

Élaboration de la Stratégie axée sur l'expérience employé 2023-2025, qui soutient une culture de gestion transformationnelle des ressources humaines pour favoriser la mobilisation du personnel au travail. Cette stratégie est appuyée notamment par le Plan d'action en matière de santé, de sécurité et de mieux-être 2023-2025.

### Investissements accrus du Ministère dans le développement des compétences de son personnel

Augmentation de 26,2 %, en 2023, de la somme allouée par personne dans le développement des compétences comparativement à l'année précédente, soit de 596 \$ en 2022 à 752 \$ en 2023, afin d'offrir au personnel plus de possibilités de se développer professionnellement.

### Plan d'action ministériel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Atteinte d'un résultat supérieur aux cibles gouvernementales en matière de diversité et mise en œuvre d'un tout premier Plan d'action ministériel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion 2023-2027, pour l'établissement d'un milieu de travail inclusif à l'image de la société québécoise.

# 2. LES RÉSULTATS

## 2.1 Plan stratégique

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2023-2027*

### Enjeu 1 : L'attraction, la sélection et l'intégration d'une immigration correspondant aux besoins du Québec

#### Orientation 1 : Promouvoir le Québec comme une destination d'immigration de choix

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1 Augmenter l'attractivité du Québec et de ses régions	1.1.1 Nombre de déclarations d'intérêt déposées par des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec*	17 000	34 063	9

\* Indicateur calculé en année civile.

#### Orientation 2 : Renforcer la contribution des personnes immigrantes à la prospérité du Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
2.1 Sélectionner de façon permanente des personnes dont le profil correspond aux besoins du Québec	2.1.1 Proportion des personnes requérantes principales sélectionnées à titre de travailleurs qualifiés dans les professions en déficit de main-d'œuvre*	≥ 90 %	93,3 %	11
	2.1.2 Proportion des personnes requérantes principales sélectionnées dans un programme d'immigration économique qui communiquent en français à l'oral*	89 %	89,6 %	11
2.2 Favoriser l'intégration socio-économique des personnes immigrantes par la reconnaissance de leurs compétences	2.2.1 Nombre de personnes immigrantes ayant reçu un service en reconnaissance des compétences	2 300	3 113	13
2.3 Accompagner les entreprises dans leurs démarches de recrutement et d'intégration des personnes immigrantes	2.3.1 Nombre d'entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement	2 000	2 147	14
	2.3.2 Nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers embauchés dans le cadre des activités de recrutement international*	3 400	3 786	14

\* Indicateur calculé en année civile.

## Enjeu 2 : La pleine participation, en français, des personnes immigrantes en soutien à la vitalité de l'ensemble des régions du Québec

### Orientation 3 : Favoriser la concordance entre les projets de vie des personnes immigrantes et les besoins des régions du Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
<b>3.1</b> Accompagner les personnes immigrantes dans leur parcours d'intégration et d'apprentissage du français	<b>3.1.1</b> Nombre de personnes ayant bénéficié d'une évaluation des besoins dans Accompagnement Québec	10 900	14 459	16
	<b>3.1.2</b> Nombre de personnes ayant bénéficié des services d'accueil et d'intégration offerts par le réseau des organismes communautaires	94 500	98 556	16
	<b>3.1.3</b> Proportion des personnes évaluées ayant atteint les niveaux cibles du cours à l'oral	71 %	70 %	17
<b>3.2</b> Favoriser l'établissement des personnes immigrantes dans toutes les régions	<b>3.2.1</b> Proportion des personnes immigrantes admises au Québec et présentes hors de la Communauté métropolitaine de Montréal*	23,7 %	29,1 %	18

\* Indicateur calculé en année civile.

### Orientation 4 : Mobiliser les collectivités pour la pleine participation des personnes immigrantes

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
<b>4.1</b> Contribuer au développement de collectivités accueillantes et inclusives	<b>4.1.1</b> Proportion des municipalités régionales de comté bénéficiant d'un soutien au moyen des ententes dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités	≥ 80 %	89,4 %	19

## Enjeu 3 : Des services gouvernementaux d'apprentissage du français accessibles et adaptés

### Orientation 5 : Développer et adapter l'offre de services pour joindre l'ensemble des clientèles

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
<b>5.1</b> Diversifier l'offre de services d'apprentissage du français	<b>5.1.1</b> Nombre de nouveaux services d'apprentissage du français offerts aux clientèles	3	4	20
<b>5.2</b> Augmenter la participation aux cours de français	<b>5.2.1</b> Nombre de personnes immigrantes participant aux cours de français	70 000	70 850	22

## Enjeu 4 : Une organisation performante centrée sur les besoins de ses clientèles

### Orientation 6 : Améliorer l'expérience client

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
<b>6.1</b> Centrer l'évolution des services sur les besoins des clientèles	<b>6.1.1</b> Proportion des nouveaux services numériques offerts ayant été conçus avec la participation en amont des clientèles	90 %	100 %	23

### Orientation 7 : Offrir une expérience de travail mobilisatrice au personnel

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
<b>7.1</b> Multiplier les occasions de développement professionnel	<b>7.1.1</b> Proportion des personnes employées ayant bénéficié d'au moins une activité de développement des compétences*	80 %	89 %	24

\* Indicateur calculé en année civile.

# Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2023-2027*

## ENJEU 1 : L'ATTRACTION, LA SÉLECTION ET L'INTÉGRATION D'UNE IMMIGRATION CORRESPONDANT AUX BESOINS DU QUÉBEC

### Orientation 1 : Promouvoir le Québec comme une destination d'immigration de choix

#### Objectif 1.1 : Augmenter l'attractivité du Québec et de ses régions

##### Contexte lié à l'objectif

En vue d'assurer l'accès à une main-d'œuvre qualifiée et francophone, des efforts sont requis pour faire rayonner le Québec, ses régions et ses entreprises à l'étranger. Le Ministère cherche à susciter l'intérêt des meilleures personnes candidates pour les inciter à venir s'établir au Québec de manière permanente. L'une des façons de mesurer cette attractivité est de suivre le nombre de déclarations d'intérêt déposées auprès du Ministère par la clientèle ciblée, c'est-à-dire par les personnes ressortissantes étrangères qui communiquent en français à l'oral et dont la profession est en déficit ou en léger déficit de main-d'œuvre selon les prévisions du gouvernement du Québec.

**Indicateur 1.1.1 :** Nombre de déclarations d'intérêt déposées par des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec<sup>1</sup>

**Mesure de départ :** 16 739 déclarations d'intérêt déposées par des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec en 2022.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	17 000	17 500	18 500	20 000
Résultats	34 063 (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Le résultat présente un écart positif de 17 063 déclarations d'intérêt, soit un taux de réalisation de 200,4 %.

Ce résultat est attribuable aux éléments suivants :

- Une campagne pour promouvoir la banque de déclarations d'intérêt a été réalisée en décembre 2023 auprès de huit pays : Algérie, Belgique, Cameroun, France, Maroc, Tunisie, Côte d'Ivoire et Sénégal. Cette activité a contribué à l'augmentation du nombre de déclarations d'intérêt déposées, notamment de celles qui répondent aux besoins du Québec. En effet, le nombre de déclarations d'intérêt qui proviennent de ces pays ciblés a augmenté de 102,7 %, passant de 12 621 en 2022 à 25 579 en 2023.

1. Indicateur calculé en année civile.

- Depuis juin 2023, le Ministère a élargi les moyens pour déclarer la connaissance du français dans les déclarations d'intérêt soumises par les candidates et les candidats. Les diplômes suivants sont désormais acceptés comme preuve de la connaissance du français (niveau 9 à l'oral selon l'Échelle québécoise de niveaux de compétences en français [Échelle québécoise]) :
  - un baccalauréat général, professionnel ou technologique délivré par le ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse de France,
  - un certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) belge délivré par le gouvernement de la Communauté française de Belgique,
  - un certificat de maturité suisse délivré au terme d'études réalisées dans un établissement d'enseignement situé dans un canton francophone de Suisse romande.

Ainsi, les personnes détentrices de ces diplômes n'ont pas à fournir les résultats d'un test de français pour faire la preuve de leur connaissance du français dans leur déclaration d'intérêt. En 2023, ce sont 3 498 personnes détentrices de l'un de ces diplômes qui ont soumis une déclaration d'intérêt et qui répondent aux besoins du Québec.

## Orientation 2 : Renforcer la contribution des personnes immigrantes à la prospérité du Québec

### **Objectif 2.1 : Sélectionner de façon permanente des personnes dont le profil correspond aux besoins du Québec**

#### **Contexte lié à l'objectif**

Pour contribuer à atténuer la pénurie de main-d'œuvre qui touche plusieurs secteurs névralgiques de l'économie québécoise, le Ministère poursuit ses efforts afin de favoriser l'immigration des personnes qui pourront occuper des professions en déficit et en léger déficit de main-d'œuvre à moyen terme selon les diagnostics du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette sélection contribue à réduire les besoins pressants de main-d'œuvre et à assurer une adéquation à long terme des profils des personnes immigrantes et des besoins du Québec.

Il est aussi important pour le Ministère de participer à la valorisation de la langue française comme langue officielle et commune du Québec. En effet, l'immigration francophone peut contribuer au renforcement de l'usage du français au Québec tout en favorisant une intégration sociale, économique et linguistique réussie des personnes immigrantes. Le Ministère poursuit donc ses efforts pour donner la priorité à l'immigration francophone afin de répondre aux besoins du Québec.

En 2023, des orientations pluriannuelles ont été approuvées pour répondre aux besoins du Québec en matière d'immigration. Ces orientations pluriannuelles portent notamment sur la composition de l'immigration ainsi que sur les niveaux d'admission.

**Indicateur 2.1.1 :** Proportion des personnes requérantes principales sélectionnées à titre de travailleurs qualifiés dans les professions en déficit de main-d'œuvre<sup>2</sup>

**Mesure de départ :** 90 % des personnes requérantes principales sélectionnées à titre de travailleurs qualifiés dans les professions en déficit de main-d'œuvre en 2022.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %
Résultats	93,3 % (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Le résultat présente un écart positif de 3,3 points de pourcentage, ce qui correspond à un taux de réalisation de 103,7 %.

Le Ministère contribue ainsi à répondre aux besoins de main-d'œuvre du Québec. À cet égard, la proportion des personnes requérantes principales sélectionnées à titre de travailleurs qualifiés dans les professions en déficit de main-d'œuvre dépasse la cible de 90 % en 2023 dans trois grandes catégories professionnelles, qui comprennent plusieurs professions en déficit et en léger déficit de main-d'œuvre :

- Secteur de la santé (99,3 %) ;
- Sciences naturelles et appliquées et domaines apparentés (98,8 %) ;
- Affaires, finance et administration (93,9 %).

**Indicateur 2.1.2 :** Proportion des personnes requérantes principales sélectionnées dans un programme d'immigration économique qui communiquent en français à l'oral<sup>3</sup>

**Mesure de départ :** 89 % (moyenne des années 2019, 2020 et 2022).

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	89 %	93 %	96 %	96 %
Résultats	89,6 % (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Le résultat présente un écart positif de 0,6 point de pourcentage, soit un taux de réalisation de 100,7 %.

2. Indicateur calculé en année civile.

3. Indicateur calculé en année civile.

Ce résultat correspond au nombre de personnes requérantes principales sélectionnées dans les programmes d'immigration économique des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires et dont le français oral atteint le niveau 5 ou plus, selon l'Échelle québécoise, par rapport au nombre total des personnes requérantes principales sélectionnées dans les programmes d'immigration économique.

Parmi les programmes pour les travailleurs qualifiés, le Programme de l'expérience québécoise, le Programme pilote d'immigration permanente des travailleurs de la transformation alimentaire et le Programme pilote d'immigration permanente des préposés aux bénéficiaires exigent tous un niveau 7 en français. De plus, du 22 juin au 31 décembre 2023, le Ministère a invité les personnes qui ont déclaré avoir un niveau 7 ou plus en français à présenter une demande de sélection permanente au Programme régulier des travailleurs qualifiés.

Du 22 juin 2023 au 3 janvier 2024, les personnes détentrices d'offres d'emploi validées hors de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) ont été invitées à présenter une demande de sélection permanente sans avoir à déclarer leur niveau de connaissance du français. Les personnes qui déposeront une offre d'emploi validée hors de la CMM dans leur déclaration d'intérêt après le 3 janvier 2024 seront également invitées, mais uniquement si elles connaissent le français à un niveau 7 ou plus à l'oral selon l'Échelle québécoise.

Ainsi, ces actions ont grandement contribué à l'atteinte de la cible.

## **Objectif 2.2 : Favoriser l'intégration socio-économique des personnes immigrantes par la reconnaissance de leurs compétences**

### **Contexte lié à l'objectif**

L'intégration socio-économique des personnes immigrantes est essentielle à leur pleine participation au développement du Québec. Or, la complexité des exigences, le manque de moyens et les délais engendrés par le processus de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger retardent leur intégration en emploi.

Pour répondre à ces enjeux, le Ministère a offert des allocations de participation à des formations d'appoint par l'intermédiaire du Programme d'aide financière pour la formation d'appoint en reconnaissance des compétences (PAFFARC) ainsi qu'un accompagnement des personnes en démarche de reconnaissance des compétences grâce à son service Accompagnement Québec. Le Ministère finance également l'organisme Qualifications Québec pour offrir, dès l'étranger et en complémentarité avec ses propres services, des activités et des services en reconnaissance des compétences, notamment de l'accompagnement, des séances d'information et des outils aux personnes immigrantes.

De plus, il organise des missions de recrutement international qui intègrent les activités nécessaires à la reconnaissance des compétences pour faciliter l'intégration en emploi par une meilleure adéquation entre les besoins des personnes immigrantes et ceux de leurs futurs employeurs. À cet égard, le Ministère a mis en œuvre des projets de recrutement qui intègrent la reconnaissance des compétences pour les secteurs de la santé (professions : infirmières et infirmiers, technologues médicaux et inhalothérapeutes), du génie, de la construction et de la petite enfance. De plus, le Ministère favorise l'accès à la formation d'appoint, lorsqu'elle est requise, par un soutien financier aux établissements d'enseignement qui l'offrent.

Avec la collaboration et le soutien d'autres ministères, des organismes de réglementation, des établissements d'enseignement et des employeurs concernés, le Ministère continuera à faire connaître ses services, à les améliorer de façon à répondre aux besoins des personnes immigrantes et à aider ces dernières à occuper un emploi à la hauteur de leurs compétences. Au cours des prochaines années, il souhaite accroître le nombre de personnes qui se prévalent d'au moins un de ses services pour favoriser l'intégration socio-économique des personnes immigrantes par la reconnaissance de leurs compétences.

**Indicateur 2.2.1 :** Nombre de personnes immigrantes ayant reçu un service en reconnaissance des compétences

**Mesure de départ :** 2 231 personnes immigrantes en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
<b>Cibles</b>	2 300	2 400	2 500	2 600
<b>Résultats</b>	3 113 (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Ce résultat révèle que 3 113 personnes ont reçu au moins un service en reconnaissance des compétences, soit 813 personnes de plus que le nombre ciblé. Cela équivaut à un taux de réalisation de 135,3 %.

Le Ministère a mis en place plusieurs projets pour intégrer la reconnaissance des compétences au recrutement international de personnes immigrantes dans les secteurs de l'Opération main-d'œuvre du gouvernement du Québec.

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, ce sont 1 731 personnes qui ont bénéficié d'aide financière du PAFFARC, 1 132 personnes qui ont été accompagnées par les conseillères et conseillers régionaux en reconnaissance des compétences pour leurs démarches auprès d'un organisme de réglementation, et 853 personnes qui ont été accompagnées lors de projets de recrutement à l'international avec des composantes de reconnaissance des compétences. Une même personne peut recevoir plus d'un service en reconnaissance des compétences, mais elle n'est prise en compte qu'une seule fois aux fins du calcul des résultats globaux.

### Objectif 2.3 : Accompagner les entreprises dans leurs démarches de recrutement et d'intégration des personnes immigrantes

#### Contexte lié à l'objectif

La promotion de l'offre de services aux entreprises demeure nécessaire pour qu'elles soient informées, préparées et soutenues lors du recrutement de la main-d'œuvre immigrante dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre. Cette offre de services soutient les entreprises dans leur recherche de candidates et de candidats tout en aidant les personnes immigrantes à trouver un emploi lié à leurs compétences.

De plus, le Ministère coordonne et réalise différentes activités de recrutement à l'international, notamment les missions Journées Québec, qui permettent aux employeurs québécois de rencontrer des candidates et candidats étrangers présélectionnés afin de pourvoir des postes qui n'ont pu l'être localement. Les activités de recrutement international ont été organisées par le Ministère avec la collaboration de ses partenaires non gouvernementaux : Montréal International, Québec International et Drummond économique.

Avec la mise en place de Francisation Québec, le Ministère a bonifié son offre de services pour favoriser l'intégration linguistique des travailleuses et des travailleurs en entreprise grâce au déploiement progressif de services d'apprentissage du français en milieu de travail.

**Indicateur 2.3.1 :** Nombre d'entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement

**Mesure de départ :** 1 566 entreprises du Québec ayant bénéficié d'un accompagnement en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	2 000	2 400	2 600	2 800
Résultats	2 147 (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Le Ministère a accompagné 147 entreprises de plus que les 2 000 ciblées, soit un taux de réalisation de 107,4 %.

La qualité, la bonification et la promotion de l'offre de services du Ministère aux entreprises permettent d'expliquer ce résultat. À cet égard, soulignons que le taux de satisfaction globale du service d'accompagnement aux entreprises a été de 89,8 % en 2023-2024. De plus, 212 activités de promotion ont été réalisées, dont 2 séances d'information virtuelles, et de nouveaux services ont été ajoutés à l'offre du Ministère, comme la francisation en milieu de travail. Cela a permis au Ministère d'accompagner 581 entreprises de plus qu'en 2022-2023 et de dépasser sa cible pour 2023-2024.

**Indicateur 2.3.2 :** Nombre de travailleuses et de travailleurs étrangers embauchés dans le cadre des activités de recrutement international<sup>4</sup>

**Mesure de départ :** 3 221 travailleuses et travailleurs étrangers embauchés dans le cadre des activités de recrutement international (moyenne des années 2021 et 2022).

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	3 400	3 700	4 100	4 500
Résultats	3 786 (Atteinte)	-	-	-

4. Indicateur calculé en année civile.

## **Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

La cible a été atteinte avec un taux de réalisation de 111,4 %.

Un total de 3 786 travailleuses et travailleurs ont été embauchés dans le cadre des 11 missions de recrutement international Journées Québec organisées en 2023.

Le résultat comprend aussi 83 embauches intervenues en 2023 consécutives à des activités de recrutement international tenues en 2022.

Le dépassement de la cible s'explique notamment par des efforts accrus dans le secteur de la santé et des services sociaux. En effet, 1 339 embauches ont été concrétisées en 2023 dans ce secteur d'importance stratégique pour la société québécoise.

## **ENJEU 2 : LA PLEINE PARTICIPATION, EN FRANÇAIS, DES PERSONNES IMMIGRANTES EN SOUTIEN À LA VITALITÉ DE L'ENSEMBLE DES RÉGIONS DU QUÉBEC**

### **Orientation 3 : Favoriser la concordance entre les projets de vie des personnes immigrantes et les besoins des régions du Québec**

#### **Objectif 3.1 : Accompagner les personnes immigrantes dans leur parcours d'intégration et d'apprentissage du français**

##### **Contexte lié à l'objectif**

L'immigration est un projet complexe, qu'il soit individuel ou familial. Il nécessite l'engagement et la détermination des personnes immigrantes dans leurs démarches pour garantir le succès de leur installation et de leur intégration dans la société d'accueil. Pour les épauler, le Ministère met en place des mesures pour favoriser l'établissement durable des personnes immigrantes et de leurs familles dans les diverses régions du Québec, que ce soit par le service Accompagnement Québec ou par ses divers programmes d'intégration, dont le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI).

L'approche du Ministère repose sur la recherche de l'adéquation optimale entre les besoins évolutifs du Québec et les profils des personnes immigrantes. Ce faisant, le Ministère vise non seulement à accélérer leur processus d'intégration, mais également à favoriser la régionalisation de l'immigration.

De plus, c'est en parlant le français, la langue commune de leur société d'accueil, que les personnes immigrantes pourront participer pleinement à la vie collective dans toutes les régions du Québec et s'intégrer dans leur nouvel environnement. C'est pourquoi le Ministère déploie de nombreux efforts pour faciliter leur apprentissage du français par l'offre d'une vaste gamme de services qui répondent à leurs besoins diversifiés et évolutifs. Une attention particulière est portée à la progression des compétences à l'oral, celles-ci constituant la base de l'intégration linguistique et socioculturelle à la société québécoise. Ces compétences à l'oral facilitent de fait l'acquisition des compétences à l'écrit.

**Indicateur 3.1.1 :** Nombre de personnes ayant bénéficié d'une évaluation des besoins dans Accompagnement Québec

**Mesure de départ :** 9 962 personnes ayant bénéficié d'une évaluation des besoins dans Accompagnement Québec en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	10 900	11 100	11 300	11 500
Résultats	14 459 (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Ce sont 3 559 personnes de plus que les de 10 900 ciblées qui ont bénéficié d'une évaluation des besoins dans Accompagnement Québec, soit un taux de réalisation de 132,7 %.

Il s'agit d'une augmentation de 45 % pour l'exercice 2023-2024 par rapport à l'année de référence, pour passer de 9 962 à 14 459 personnes. Ce résultat s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'évaluations des besoins réalisées auprès des résidentes et des résidents permanents sélectionnés par le Québec ; des travailleuses et travailleurs temporaires et des étudiantes et étudiants étrangers.

**Indicateur 3.1.2 :** Nombre de personnes ayant bénéficié des services d'accueil et d'intégration offerts par le réseau des organismes communautaires

**Mesure de départ :** 94 337 personnes ayant bénéficié des services d'accueil et d'intégration offerts par le réseau des organismes communautaires en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	94 500	96 200	98 100	100 000
Résultats	98 556 (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Ce sont 4 056 personnes de plus que les 94 500 ciblées qui ont bénéficié des services d'accueil et d'intégration, soit un taux de réalisation de 104,3 %.

Ce dépassement s'explique principalement par l'augmentation du nombre de personnes ressortissantes ukrainiennes qui ont reçu des services dans le cadre du PASI. Cette clientèle était peu présente sur notre territoire avant le conflit.

**Indicateur 3.1.3 :** Proportion des personnes évaluées ayant atteint les niveaux cibles du cours à l'oral

**Mesure de départ :** 70,8 % des personnes évaluées ayant atteint les niveaux cibles du cours à l'oral en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	71 %	71 %	71,5 %	72 %
Résultats	70 % (Non atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible n'a pas été atteinte. Le résultat annuel se situe à 1 point de pourcentage sous la cible établie, ce qui équivaut à un taux de réalisation de 98,6 %.

Bien que le Ministère travaille à mettre en place des conditions qui favorisent l'apprentissage en français, certaines personnes inscrites en francisation vivent parfois des situations qui peuvent influencer leur progression dans l'acquisition des compétences linguistiques. Le parcours d'intégration n'est pas linéaire. D'autres facteurs peuvent aussi faire varier ce résultat, notamment les caractéristiques des cohortes inscrites aux cours de français (p. ex. : langues maternelles, groupes d'âge, cohortes issues de régions en conflit, etc.). La diversité de la composition de ces cohortes de francisation peut engendrer des défis supplémentaires, notamment pour le personnel enseignant, qui doit s'adapter pour répondre aux différents besoins des élèves qui présentent des difficultés.

Afin de soutenir son personnel enseignant pour assurer l'atteinte des niveaux de compétences en français à l'oral de toutes les clientèles, le Ministère a mis en place des mesures additionnelles. Dès les premières semaines de cours, des rencontres individuelles ont été planifiées entre l'équipe de conseillères et de conseillers pédagogiques de Francisation Québec et le personnel enseignant dont les élèves présentent des difficultés. Des séances d'information sur le processus d'évaluation ont aussi été organisées pour le personnel enseignant, en vue de fournir des réponses à ses questions et de l'aider à développer des stratégies d'aide aux élèves en difficulté. Enfin, des rencontres ont eu lieu chez les mandataires pour, entre autres, sensibiliser le personnel enseignant aux stratégies qui visent à accroître l'interaction orale en classe, à offrir un meilleur soutien aux élèves et à clarifier le processus d'évaluation. Ces rencontres servent à mieux outiller le personnel enseignant pour qu'il puisse répondre aux différents besoins des clientèles.

### Objectif 3.2 : Favoriser l'établissement des personnes immigrantes dans toutes les régions

#### Contexte lié à l'objectif

Afin de créer des conditions propices à l'accueil, à l'intégration, à l'établissement durable et à la pleine participation, en français, en région, des personnes immigrantes, le Ministère assure un leadership gouvernemental et une coordination renforcée en matière de régionalisation de l'immigration, et ce, dès l'étranger. L'appui des ministères, des organismes et des partenaires locaux et régionaux qui mettent en œuvre diverses initiatives dans toutes les régions du Québec est essentiel. Diverses actions sont ainsi déployées pour inciter les personnes immigrantes à s'établir hors de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) le plus tôt possible dans leur processus d'immigration.

Le Ministère travaille également avec ses partenaires de divers milieux afin de consolider les pratiques interculturelles, d'encourager les personnes immigrantes temporaires à demeurer dans leur région d'accueil et de mettre ainsi en place les conditions propices à un établissement durable.

L'établissement des personnes immigrantes en région se mesure à partir de la banque de données sur la présence du Ministère. Cette banque de données permet de connaître la proportion des personnes immigrantes présentes hors de la CMM au mois de janvier de chaque année civile parmi l'ensemble des personnes admises au Québec deux ans auparavant.

**Indicateur 3.2.1 :** Proportion des personnes immigrantes admises au Québec et présentes hors de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)<sup>5</sup>

**Mesure de départ :** 22,7 %. Moyenne des résultats des années 2022 et 2023, qui considèrent le nombre de personnes immigrantes admises au Québec en 2020 et présentes en janvier 2022 et le nombre des personnes immigrantes admises au Québec en 2021 et présentes en janvier 2023 selon la région de résidence.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	23,7 %	24 %	24,5 %	25 %
Résultats	29,1 % (Atteinte)	...	...	...

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Le résultat présente un écart positif de 5,4 points de pourcentage, soit un taux de réalisation de 122,8 %.

En 2022, lors du dévoilement du Plan d'action ministériel sur la régionalisation de l'immigration (PAMRI), le Ministère a formalisé sa volonté d'accorder la priorité à la régionalisation dès l'étranger par l'incitation auprès des personnes immigrantes, dont les compétences répondent aux besoins des régions, à s'établir en région dès leur arrivée au Québec. Le PAMRI contribue également à l'attractivité des régions et au développement de collectivités plus accueillantes et inclusives en vue de favoriser la régionalisation durable des personnes immigrantes.

La première année de mise en œuvre du PAMRI a été concluante, car la cible de régionalisation des personnes immigrantes, admises en 2022 et présentes en janvier 2024, a été dépassée de 5,4 points de pourcentage.

De plus, le PAMRI permet de réviser et d'optimiser les programmes, les services et les mesures en matière de régionalisation en vue d'accroître leur utilisation dans toutes les régions et de simplifier l'expérience client. Pour ce faire, il s'appuie sur la concertation avec ses partenaires, notamment au moyen du Programme d'appui aux collectivités (PAC) et du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI). Le PAC a pour objectif d'accroître la capacité des collectivités d'être plus accueillantes et inclusives, tandis que le PASI vise à favoriser l'intégration et la pleine participation des personnes immigrantes à la société québécoise.

5. Indicateur calculé en année civile.

## Orientation 4 : Mobiliser les collectivités pour la pleine participation des personnes immigrantes

### Objectif 4.1 : Contribuer au développement de collectivités accueillantes et inclusives

#### Contexte lié à l'objectif

Actif dans les 17 régions administratives du Québec, le Ministère s'appuie sur l'engagement de ses partenaires gouvernementaux, municipaux et communautaires, et leur donne une plus grande capacité d'action dans la réalisation de leurs missions pour mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes.

À cette fin, le Ministère mise sur le PAC, offert depuis octobre 2020, qui vise à créer un milieu de vie favorisant l'établissement durable et harmonieux des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles par le financement de projets innovants et le partage des pratiques gagnantes.

À cet effet, les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC) élaborent et mettent en œuvre des plans d'action en matière d'attraction, d'établissement durable, d'intégration citoyenne et de pleine participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles, en tenant compte des particularités de chaque milieu et selon les caractéristiques des collectivités accueillantes et inclusives.

Comme le rôle des municipalités et des MRC est essentiel au succès du PAC dans les différentes régions du Québec, le Ministère entend poursuivre ses efforts pour maintenir leur niveau d'engagement dans la réalisation de leurs projets et démarches.

Enfin, le Ministère travaille également avec d'autres partenaires de divers milieux, comme les organismes communautaires et les entreprises, afin d'orienter l'action régionale vers un but commun, soit celui d'accroître leur capacité d'attraction, d'établissement durable, d'intégration citoyenne et de pleine participation des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles à la vie collective.

**Indicateur 4.1.1 :** Proportion des municipalités régionales de comté bénéficiant d'un soutien au moyen des ententes dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités

**Mesure de départ :** 85,6 % des municipalités régionales de comté ayant été soutenues par le Ministère au moyen d'une entente active durant la période 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %
Résultats	89,4 % (Atteinte)	-	-	-

### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte. Elle est dépassée de 9,4 points de pourcentage, soit un taux de réalisation de 111,8 %.

La signature de nouvelles conventions d'aide financière et le renouvellement de certaines conventions échues ont permis d'atteindre les résultats de 2023-2024.

Le Ministère entend maintenir le taux de couverture pour les années à venir en consolidant ses liens avec les partenaires et en lançant des appels de propositions afin de renouveler les ententes arrivant à échéance.

## ENJEU 3 : DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX D'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS ACCESSIBLES ET ADAPTÉS

### Orientation 5 : Développer et adapter l'offre de services pour joindre l'ensemble des clientèles

#### Objectif 5.1 : Diversifier l'offre de services d'apprentissage du français

##### Contexte lié à l'objectif

Les besoins évolutifs et de plus en plus variés de la clientèle ainsi que l'élargissement de l'accès aux services gouvernementaux à de nouvelles clientèles grâce à Francisation Québec impliquent la diversification de l'offre de services. Pour s'adapter aux nouvelles réalités, le Ministère mise sur l'innovation et l'enrichissement continu de son offre de cours et de ressources destinés à l'apprentissage du français. Il a donc développé :

- De nouveaux services à distance et en ligne pour la clientèle domiciliée à l'étranger qui envisage de s'établir au Québec ;
- De nouvelles formules de cours qui combinent l'apprentissage de la langue commune et l'immersion en milieu de travail ;
- De nouveaux contenus de français spécialisés par domaine d'emploi ;
- Des services adaptés aux besoins des nouvelles clientèles de Francisation Québec.

**Indicateur 5.1.1 :** Nombre de nouveaux services d'apprentissage du français offerts aux clientèles

**Mesure de départ :** 2 nouveaux services d'apprentissage du français offerts aux clientèles en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	3	3	3	3
Résultats	4 (Atteinte)	-	-	-

## Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte avec un taux de réalisation de 133,3 %.

En 2023-2024, la clientèle de Francisation Québec a pu bénéficier de l'implantation de quatre nouveaux services d'apprentissage du français. Il s'agit notamment :

- Du cours de français spécialisé en technologies de l'information et des communications lancé le 3 avril 2023 et offert en 2023-2024 durant trois sessions à l'Agora numérique du Collège Bois-de-Boulogne ;
- Du cours de français spécialisé en cuisine et en restauration implanté le 2 octobre 2023 et offert en 2023-2024 pendant deux sessions à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ;
- Du cours de français spécialisé en éducation à l'enfance implanté le 2 octobre 2023 et offert en 2023-2024 pendant deux sessions au cégep Gérald-Godin ;
- De l'ensemble didactique de français spécialisé en éducation à l'enfance mis en service le 14 août 2023 sur la plateforme Références francisation.

En ce qui concerne les trois nouveaux cours de français spécialisé, il s'agit d'une nouvelle formule qui combine l'apprentissage du français et l'immersion en contexte professionnel. Ces cours sont offerts en mode hybride à raison de neuf heures par semaine, soit six heures à distance avec une professeure ou un professeur de français, et trois heures en présence avec une personne experte du domaine professionnel. Le nouvel ensemble didactique de français spécialisé par domaine d'emploi est accessible en libre accès au Québec et à l'étranger, en autoformation.

## Objectif 5.2 : Augmenter la participation aux cours de français

### Contexte lié à l'objectif

L'accessibilité accrue et la diversification de ses services permettront au Ministère d'encourager un plus grand nombre de personnes à apprendre le français.

De plus, bien que l'offre de services de Francisation Québec soit accessible à toutes les personnes admissibles depuis juin 2023, le Ministère poursuit ses efforts de promotion de son offre de services auprès des personnes issues de l'immigration permanente et temporaire, pour lesquelles, comme pour la société québécoise, l'apprentissage du français revêt une grande importance.

En même temps, il enrichit et adapte son offre de services aux nouvelles clientèles. Toutes ces mesures envoient un message positif et fort à l'ensemble de la société québécoise sur l'importance accordée à la connaissance de la langue française au Québec.

**Indicateur 5.2.1 :** Nombre de personnes immigrantes participant aux cours de français

**Mesure de départ :** 64 200 personnes immigrantes participant aux cours de français en 2022-2023.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
<b>Cibles</b>	70 000	71 000	73 000	75 000
<b>Résultats</b>	70 850 (Atteinte)	-	-	-

#### **Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

La cible a été atteinte avec un taux de réalisation de 101,2 %. Ce sont 850 personnes immigrantes de plus que celles prévues dans la cible qui ont participé aux cours de français.

En effet, du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, 70 850 personnes immigrantes distinctes ont participé à l'offre de services gouvernementale d'apprentissage du français. Parmi elles, 21 987 ont participé aux cours de français à temps complet, 46 878 aux cours de français à temps partiel et 5 562 à la francisation en ligne.<sup>6</sup>

Le dépassement de la cible s'explique principalement par les efforts importants consentis par le gouvernement du Québec qui ont mené à l'implantation, le 1<sup>er</sup> juin 2023, de la porte d'entrée unique qu'est Francisation Québec. Depuis cette date, toute personne âgée de 16 ans et plus, domiciliée au Québec ou qui envisage de s'y établir, peut faire une demande d'admission par l'entremise d'un seul portail informationnel et transactionnel. Cette façon de faire facilite l'expérience de la clientèle.

## **ENJEU 4 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE CENTRÉE SUR LES BESOINS DE SES CLIENTÈLES**

### **Orientation 6 : Améliorer l'expérience client**

#### **Objectif 6.1 : Centrer l'évolution des services sur les besoins des clientèles**

##### **Contexte lié à l'objectif**

Le Ministère poursuit sa transformation numérique et le déploiement d'outils technologiques plus intuitifs, accessibles et performants pour améliorer l'expérience client. À cette fin, il modernise graduellement ses systèmes de mission pour les programmes d'immigration, de francisation et d'intégration en accordant une importance accrue à la voix de la clientèle dans la conception et l'optimisation des services numériques. L'implication des clientèles ajoute de la valeur, car elle permet de concevoir des services numériques mieux adaptés, en assurant leur utilisation optimale. L'amélioration de l'expérience numérique génère des retombées positives sur l'expérience client globale et contribue à augmenter la satisfaction des clientèles.

6. Le nombre total de personnes distinctes par service (cours de français à temps complet, cours de français à temps partiel et francisation en ligne) ne correspond pas à la somme des personnes de chacun de ces services puisque certaines personnes ont pu suivre un cours dans plus d'un de ces services.

**Indicateur 6.1.1 :** Proportion des nouveaux services numériques offerts ayant été conçus avec la participation en amont des clientèles

**Mesure de départ :** 88 % des nouveaux services numériques offerts en 2022-2023 ont été conçus avec la participation en amont des clientèles.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	90 %	100 %	100 %	100 %
Résultats	100 % (Atteinte)	-	-	-

#### **Explication du résultat obtenu en 2023-2024**

La cible a été atteinte avec un taux de réalisation de 111,1 %.

La plateforme Apprendre le français de Francisation Québec et la transmission électronique des demandes dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires sont deux services numériques mis à la disposition des clientèles du Ministère au cours de l'exercice financier 2023-2024. Ils ont été conçus avec la participation en amont des clientèles.

En plus des services offerts à sa clientèle, le Ministère a mis à la disposition des organismes partenaires un système de gestion des services d'intégration, un service numérique qui permet à l'ensemble des organismes partenaires, d'une part, d'inscrire une personne immigrante au PASI et, d'autre part, de soumettre au Ministère les données sur les services rendus aux fins de reddition de comptes. Cette plateforme a également été conçue avec la participation, en amont, de ses utilisatrices et utilisateurs.

## **Orientation 7 : Offrir une expérience de travail mobilisatrice au personnel**

### **Objectif 7.1 : Multiplier les occasions de développement professionnel**

#### **Contexte lié à l'objectif**

Le Ministère souhaite aller plus loin dans ses démarches en matière de mobilisation et de fidélisation du personnel par l'adoption d'une approche plus globale en vue d'améliorer l'expérience de son personnel en le plaçant au centre de ses préoccupations. Un des leviers mis de l'avant est le développement des compétences, pour soutenir le personnel dans un cheminement de carrière enrichissant, créer une expérience employé stimulante et contribuer à une expérience positive pour les clientèles du Ministère. En effet, celui-ci compte sur l'expertise et la compétence de son personnel dans sa prestation de services pour aussi en faire profiter ses clientèles.

**Indicateur 7.1.1 :** Proportion des personnes employées ayant bénéficié d'au moins une activité de développement des compétences<sup>7</sup>

**Mesure de départ :** 78 % des personnes employées ont bénéficié d'au moins une activité de développement des compétences en 2022.

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	80 %	82 %	83 %	84 %
Résultats	89 % (Atteinte)	-	-	-

#### Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible a été atteinte avec un écart positif de 9 points de pourcentage, soit un taux de réalisation de 111,3 %.

Le résultat de 89 % s'explique notamment par le lancement de formations obligatoires sur la cybersécurité, la résolution de conflits et la sécurité psychologique pour l'ensemble du personnel, y compris les gestionnaires. En plus des formations obligatoires, le Ministère a investi dans sa relève de gestion avec le développement d'un parcours de formation en collaboration avec l'École nationale d'administration publique (ENAP), qui a pour objectif de sensibiliser et de préparer nos candidates et candidats à haut potentiel à la fonction de gestionnaire public. Des formations pour les cheffes et les chefs d'équipe, ainsi que d'autres qui ont porté sur l'écriture stratégique et sur divers logiciels, ont aussi été populaires auprès du personnel du Ministère. Elles ont contribué au dépassement de la cible (80 %). La dépense totale en formation et en perfectionnement du personnel a globalement augmenté de 61,7 % de 2022 à 2023. Elle confirme la priorité que le Ministère accorde au développement des compétences de son personnel.

Le résultat s'appuie également sur le lancement et la promotion du site SharePoint Formation. Accessible à tout le personnel du Ministère, ce site propose un catalogue interactif de formations qui facilite la recherche et la diffusion d'activités de développement des compétences. Il propose ainsi un calendrier ministériel des formations pour que les personnes intéressées puissent mieux planifier et organiser des activités de développement des compétences et éviter les conflits d'horaire.

7. Indicateur calculé en année civile.

## 2.2 Déclaration de services à la clientèle

La Déclaration de services à la clientèle (DSC) traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle composée de ressortissantes et de ressortissants étrangers, de personnes immigrantes, d'entreprises et de collectivités d'accueil. Elle inclut également les clientèles visées par Francisation Québec. La révision de la DSC s'effectue en continu selon l'évolution des services offerts. La dernière mise à jour a été effectuée en juin 2024. La version de juillet 2023 de la DSC est utilisée aux fins de reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion.

Pour chacun des engagements en matière de normes de service, les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés du Québec.

Cependant, pour les demandes de sélection à la suite d'une invitation dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés et les demandes de sélection permanente dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise, ainsi que les demandes d'engagement dans la catégorie du regroupement familial, les délais de traitement et de réponse sont calculés en mois calendaires, c'est-à-dire en jours civils du lundi au dimanche. Le délai de traitement est calculé à partir de la date de réception de la demande jusqu'à la date où le Ministère rend sa décision.

## Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité de services

### Mesure de la satisfaction de la clientèle

Dans sa DSC, le Ministère s'engage à offrir à sa clientèle des services de qualité. Pour ce faire, il consulte périodiquement sa clientèle sur sa satisfaction à l'égard de ses services, afin d'utiliser les résultats comme intrants à l'amélioration continue des services. Le tableau suivant présente les résultats pour les services réalisés du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, dont la mesure de satisfaction a été évaluée par des sondages en ligne.

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

Services évalués	Résultats 2023-2024
Programme de l'expérience québécoise	90,5 %
Services d'accompagnement aux entreprises	89,8 %
Services de francisation : Cours à temps complet	91,7 %
Services de francisation : Cours à temps partiel	87,3 %
Accompagnement Québec	90,3 %
Programme d'aide financière pour la formation d'appoint en reconnaissance des compétences	96,0 %

Au regard des résultats obtenus, il appert que les services du Ministère sont, dans l'ensemble, très appréciés de la clientèle qui en bénéficie.

# Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

## Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la *Déclaration de services à la clientèle*

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Rendre une décision à la suite de votre demande de sélection temporaire pour études dans un délai maximal de 25 jours ouvrables.*	82,3 %	80 %	88,3 %	14,8 jours
Rendre une décision à la suite de votre demande de sélection permanente dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans un délai maximal de 6 mois.	92,5 %	90 %	98,6 %	63,7 jours
Rendre une décision sur votre demande de sélection permanente à la suite d'une invitation sur la base de la déclaration d'intérêt (Programme régulier des travailleurs qualifiés) dans un délai maximal de 6 mois.	93,6 %	90 %	97,1 %	60,8 jours
Rendre une décision à la suite de votre demande d'engagement dans la catégorie du regroupement familial dans un délai maximal de 3 mois.**	66 %	80 %	97,8 %	35,4 jours
Rendre un avis à la suite d'une demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec dans un délai maximal de 50 jours ouvrables.	86,8 %	80 %	21,7 %	83,8 jours
Vous offrir un rendez-vous avec une agente ou un agent d'aide à l'intégration d'Accompagnement Québec dans un délai maximal de 5 jours ouvrables à partir de la réception de votre demande d'accompagnement.	89,9 %	85 %	97,4 %	3,6 jours
Commencer votre cours de français à temps complet, s'il s'agit d'une première inscription à titre de personne immigrante, dans un délai maximal de 50 jours ouvrables après la réception de votre demande d'admission.	85,5 %	80 %	48,5 %	59,5 jours
Parler avec un membre de notre personnel par téléphone dans un délai maximal de 3 minutes.	42,1 %	80 %	67,7 %	2 minutes et 6 secondes
Obtenir une réponse à votre demande par courriel dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.	81,6 %	80 %	95 %	nd
Répondre à votre requête concernant une plainte ou un commentaire dans un délai maximal de 15 jours ouvrables.	96,9 %	90 %	97 %	5,8 jours

\* Le délai lié à cet engagement est passé de 20 à 25 jours lors de la mise à jour de la DSC de juillet 2023.

\*\* Le délai lié à cet engagement est passé de 25 jours à 3 mois lors de la mise à jour de la DSC de juillet 2023.

# Explication des résultats obtenus pour les engagements dont la cible n'a pas été atteinte

## Service

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec.

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des avis rendus 2022-2023	Taux d'avis rendus dans le délai 2022-2023	Total d'avis rendus 2023-2024	Taux d'avis rendus dans le délai 2023-2024
Rendre un avis à la suite d'une demande initiale d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec dans un délai maximal de 50 jours ouvrables.	17 790	86,8 % (Cible 80 %)	21 661	21,7 % (Cible 80 %)

La cible n'a pas été atteinte.

Ce résultat s'explique notamment par la hausse importante des demandes d'évaluation comparative des études effectuées (ECE) hors du Québec. De l'année 2022-2023 à l'année 2023-2024, le volume de demandes d'ECE a augmenté de 49,1 %, soit 33 856 demandes reçues en 2023-2024, comparativement à 22 706 demandes pendant l'année précédente.

Plusieurs mesures ont été mises en place pour augmenter la capacité de traitement, résorber l'inventaire et diminuer le délai. Parmi celles-ci :

- L'ajout de ressources affectées au traitement des évaluations comparatives ;
- La possibilité pour le personnel d'effectuer des heures supplémentaires ;
- L'opération intensive de traitement des demandes ;
- L'optimisation du processus de traitement des demandes.

Au 31 mars 2024, 21 661 avis avaient été rendus, soit une hausse de 22 % par rapport à l'exercice 2022-2023. Malgré cette augmentation globale de la productivité, sur les 21 661 avis, 4 691 l'ont été dans un délai de 50 jours ouvrables, soit 21,7 % du total des avis rendus. De novembre 2023 à mars 2024, période pendant laquelle de nouvelles ressources étaient opérationnelles, la productivité moyenne a augmenté de 42 % par rapport à l'année précédente.

Le Ministère a informé la clientèle sur le site [Québec.ca](https://www.quebec.ca) des délais additionnels nécessaires pour le traitement des demandes.

L'outil comparatif québécois des diplômes étrangers est aussi mis à la disposition des employeurs du Québec. Il permet de les soutenir dans leurs efforts de recrutement de personnes immigrantes à l'international en leur facilitant l'identification des diplômes étrangers qui peuvent se comparer à ceux du Québec.

## Service

Cours de français à temps complet

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des personnes ayant commencé leur cours 2022-2023	Taux de réponse dans le délai 2022-2023	Total des personnes ayant commencé leur cours 2023-2024	Taux de réponse dans le délai 2023-2024
Commencer votre cours de français à temps complet, s'il s'agit d'une première inscription à titre de personne immigrante, dans un délai maximal de 50 jours ouvrables après la réception de votre demande d'admission.	8 923	85,5 % (Cible 80 %)	12 163	48,5 % (Cible 80 %)

La cible n'a pas été atteinte. Parmi les 12 163 nouveaux élèves, 48,5 % ont commencé un cours à l'intérieur d'un délai de 50 jours.

Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, le délai moyen pour qu'une personne commence un cours de français à temps complet après la réception de sa demande d'admission était de 59,5 jours ouvrables.

Francisation Québec est entrée en vigueur en été, période pendant laquelle l'offre de cours de français du Ministère et du réseau de l'éducation est plus limitée. Cela a été combiné à un engouement sans précédent pour les cours de français. En effet, du 1<sup>er</sup> juin 2023 au 31 mars 2024, Francisation Québec a reçu quotidiennement en moyenne 366 demandes. La plateforme Apprendre le français, mise en ligne le 1<sup>er</sup> juin 2023, permet en tout temps le dépôt des demandes d'admission (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, ce sont 70 850 personnes immigrantes qui ont participé aux cours de français, dont 21 987 dans les cours à temps complet.

Francisation Québec travaille de concert avec ses partenaires afin de maximiser les places disponibles et d'augmenter la capacité d'accueil.

Francisation Québec embauche en continu des professeures et professeurs de français et procède à des affichages d'emplois plusieurs fois par année afin d'améliorer la réponse aux besoins.

Par ailleurs, l'écart entre la cible et le résultat de l'exercice précédent s'explique également par le raffinement de la méthodologie de calcul de l'engagement en 2023-2024. Plus précisément, le résultat mesure le délai entre la réception effective de la demande d'admission à un cours de français à temps complet (pour la première inscription d'une personne immigrante) et le début d'un cours, et non plus entre la date d'enregistrement de la demande dans le système aux fins de traitement et le début du cours.

## Service

Demande de renseignements généraux — Téléphone

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des appels traités 2022-2023	Taux de réponse dans le délai 2022-2023	Total des appels traités 2023-2024	Taux de réponse dans le délai 2023-2024
Parler avec un membre de notre personnel par téléphone dans un délai maximal de 3 minutes.	280 785	42,1 % (Cible 80 %)	373 941	67,7 % (Cible 80 %)

La cible n'a pas été atteinte.

Le taux de réponse aux demandes de renseignements généraux par téléphone se situe à 12,3 points de pourcentage sous la cible de 80 %. Une amélioration de 25,6 points de pourcentage est tout de même notée par rapport à l'exercice précédent.

Une amélioration du délai d'attente est aussi constatée. Le délai moyen d'attente pour obtenir une réponse au téléphone était de 2 minutes et 6 secondes en 2023-2024, soit une amélioration de 1 minute et 53 secondes par rapport à l'exercice précédent.

De plus, le Ministère a enregistré une augmentation de 33,2 % du nombre des appels traités au cours de l'année comparativement à l'année précédente. Les augmentations les plus marquées concernent les appels en lien avec la francisation, qui sont en hausse de 74,5 %, et ceux en lien avec les évaluations comparatives, qui sont en hausse de 90 %.

## Suivi des plaintes

### Sommaire des résultats

Engagement et délai	Total des requêtes reçues 2022-2023	Taux de réponse dans le délai 2022-2023	Total des requêtes reçues 2023-2024	Taux de réponse dans le délai 2023-2024
Répondre à votre requête concernant une plainte ou un commentaire dans un délai maximal de 15 jours ouvrables.	1 477	96,9 % (Cible 90 %)	1 767	97 % (Cible 90 %)

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Ministère a reçu un total de 1 858 requêtes. De ce nombre, 1 767 sont soumises<sup>8</sup> à l'engagement de la DSC. Parmi celles-ci, 1 684 (95,3 %) ont obtenu une réponse en 15 jours ouvrables ou moins. La cible a été atteinte et même dépassée pour cette année.

8. Les requêtes qui sont soumises à l'engagement de la DSC sont celles que la clientèle adresse elle-même au Ministère. Les requêtes adressées au Ministère par le Protecteur du citoyen ne sont pas soumises à cet engagement.

## Plaintes recevables<sup>9</sup> et jugées fondées<sup>10</sup> en 2023-2024

Une plainte est considérée comme non recevable si elle concerne :

- Une contestation de décision pour laquelle les lois et les règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel ;
- Un appel d'offres public et un contrat de gré à gré ;
- Une plainte ou un commentaire qui concernent d'autres ministères et organismes ;
- Une plainte déposée et traitée au sein des organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration ;
- Une plainte des organismes partenaires en lien avec les décisions prises par le Ministère, notamment dans le cadre des programmes de financement ;
- Un grief ou une plainte du personnel du Ministère en matière de relations de travail ;
- Une demande d'accès à l'information, laquelle sera traitée conformément aux lois afférentes et procédures en vigueur au Ministère ;
- Une dénonciation ;
- Une demande d'information ou de renseignements généraux.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, le Ministère a traité 1 385 plaintes recevables transmises par la clientèle. De ce nombre, 592 (42,8 %) ont été jugées fondées.

### Délai moyen de traitement des plaintes recevables 2022-2023 et 2023-2024

Total des plaintes	Total des plaintes recevables 2022-2023	Délai moyen (en jours) 2022-2023	Total des plaintes recevables 2023-2024	Délai moyen (en jours) 2023-2024
Nombre de plaintes recevables	963	6,3	1 385	6,9

9. Plainte recevable : une plainte est recevable lorsqu'elle concerne un service offert par le Ministère et qu'aucun recours n'est prévu pour le motif évoqué par la cliente ou le client (p. ex. : réexamen administratif). Elle peut alors être prise en charge par l'équipe de la gestion des plaintes.

10. Plainte fondée : une plainte est jugée fondée lorsque son examen démontre une erreur dans l'offre de produit et la prestation de service ou un manquement au regard des engagements de la DSC, des lois, des règlements et du *Guide des procédures d'immigration*.

## Motifs des plaintes recevables 2022-2023 et 2023-2024

Motifs des plaintes	Nombre de plaintes recevables 2022-2023	Proportion des plaintes recevables 2022-2023	Nombre de plaintes recevables 2023-2024	Proportion des plaintes recevables 2023-2024
Délai de traitement	602	62,5 %	681	49,2 %
Qualité du traitement (correction de documents délivrés, versement des allocations, etc.)	137	14,2 %	496	35,8 %
Conformité des documents soumis par la clientèle	55	5,7 %	71	5,1 %
Relation personnel — client	49	5,1 %	39	2,8 %
Autres motifs (qualité de l'information, problèmes techniques, etc.)	120	12,5 %	98	7,1 %
<b>Total des plaintes recevables</b>	<b>963</b>	<b>100 %</b>	<b>1 385</b>	<b>100 %</b>

Les principaux motifs des plaintes recevables sont les délais de traitement et la qualité du traitement.

### Protecteur du citoyen

Pour l'exercice 2023-2024, le Ministère a reçu 91 requêtes provenant du Protecteur du citoyen. Ces requêtes ne sont pas soumises à l'engagement de la DSC. Parmi ces requêtes, 55 plaintes étaient recevables.

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

Motifs des plaintes	Nombre de plaintes recevables 2022-2023	Proportion des plaintes recevables 2022-2023	Nombre de plaintes recevables 2023-2024	Proportion des plaintes recevables 2023-2024
Délai de traitement	51	63,8 %	33	60 %
Qualité du traitement	15	18,8 %	9	16,4 %
Autres	14	17,4 %	13	23,6 %
<b>Total des plaintes recevables</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

En 2023-2024, la principale source d'insatisfaction de la clientèle qui s'est adressée au Protecteur du citoyen concernait les délais de traitement.

# 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

## 3.1 Utilisation des ressources humaines

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

**Effectif au 31 mars 2024 incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier\* ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires**

Secteurs d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
1. Haute direction	212	223	5,2 %
2. Immigration et Reconnaissance des compétences	341	368	7,9 %
3. Francisation et Intégration**	1 409	s.o.	s.o.
3. Francisation Québec	s.o.	1 274	s.o.
4. Intégration	s.o.	297	s.o.
5. Planification de l'immigration et Affaires extérieures	115	124	7,8 %
6. Soutien à la performance et à la transformation	186	220	18,3 %
<b>Total</b>	<b>2 263</b>	<b>2 506</b>	<b>10,7 %</b>

\* Le personnel régulier inclut les titulaires d'un emploi supérieur ; le personnel occasionnel exclut les étudiantes, les étudiants et les stagiaires.

\*\* Le 21 août 2023, ce secteur a été scindé en deux pour devenir les secteurs Francisation Québec et Intégration.

Au 31 mars 2024, 1 568 personnes, y compris les titulaires d'emplois supérieurs, occupaient un poste régulier, ce qui représente une augmentation de 333 personnes, par rapport au 31 mars 2023.

Un écart à la hausse de 11,5 % est constaté en 2023-2024 dans les effectifs des secteurs Francisation Québec et Intégration, en comparaison de l'année 2022-2023, où ils formaient un seul secteur, soit Francisation et Intégration. Cet écart s'explique principalement par l'augmentation de l'effectif régulier du secteur de Francisation Québec (FQ) afin de mieux répondre à la hausse des demandes de services d'apprentissage du français.

Le secteur Soutien à la performance et à la transformation (SPT) présente une augmentation de 18,3 % de son effectif à la suite de nouvelles dotations, principalement dans le domaine des technologies de l'information.

## Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

### Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)*	1,3	1,4

\* Les dépenses totales pour la formation comprennent les dépenses des étudiantes, des étudiants et des stagiaires.

### Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	1,83	3,77
Professionnel*	1,47	2,34
Fonctionnaire	2,20	3,33
<b>Total**</b>	<b>1,71</b>	<b>2,67</b>

\* Les données comprennent les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignantes et enseignants.

\*\* Les données comprennent l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire ainsi que les étudiantes, les étudiants et les stagiaires.

### Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme allouée par personne*	595,51 \$	751,49 \$

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

## Taux de départ volontaire du personnel régulier

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

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

### Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)*	16,4	15,8	13,3

\* Les personnes titulaires d'emplois supérieurs ne sont pas prises en compte lors du calcul du taux de départ volontaire.

### Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	33	31	20

En 2023-2024, le taux de départ volontaire s'est amélioré de 2,5 points de pourcentage par rapport à 2022-2023. Cela est principalement dû à la diminution des départs à la retraite de 31 à 20 personnes et à l'augmentation du nombre d'employés réguliers.

## Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

### Emplois régionalisés au 31 janvier 2024\*

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 <sup>er</sup> octobre 2018 au 31 janvier 2024
116	105

\* Emplois régionalisés au 31 janvier 2024, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et réponses.

Le Ministère vise le renforcement de l'occupation et de la vitalité économique du territoire québécois. À cet effet, il a déjà régionalisé une grande proportion des emplois prévus à sa cible. Pour la période du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 31 janvier 2024, un total de 105 emplois ont été régionalisés.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

#### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2023-2024*	Dépenses prévues au 31 mars 2024**	Écart	Dépenses réelles 2022-2023***
	(000 \$) (1)	(000 \$) (2)	(000 \$) (3) = (2-1)	(000 \$) (4)
Direction et administration	69 291,0	78 394,2	9 103,2	70 553,7
Francisation	217 739,8	232 063,3	14 323,5	182 660,0
Intégration	121 095,2	162 086,4	40 991,2	157 787,1
Immigration et Reconnaissance des compétences	64 442,0	74 856,6	10 414,6	56 484,9
Planification de l'immigration et Affaires extérieures	14 671,3	20 858,1	6 186,8	24 796,5
<b>Sous-total</b>	<b>478 239,3</b>	<b>568 258,7</b>	<b>81 019,4</b>	<b>492 282,1</b>
Provision****	238 649,5	-	(238 649,5)	-
Mesures du Budget 2023-2024	<b>29 500,0</b>	<b>27 450,7</b>	<b>(2 049,3)</b>	-
<b>Total</b>	<b>755 388,8</b>	<b>595 709,4</b>	<b>(159 679,4)</b>	<b>492 282,1</b>

\* Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024. Ces mesures représentent 29,5 M\$ en 2023-2024.

\*\* Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés. Les sommes incluent les dépenses financées par les crédits au net.

\*\*\* Comptes publics 2022-2023. Les sommes incluent les dépenses financées par les crédits au net.

\*\*\*\*La provision est constituée des sommes réservées aux autres ministères du gouvernement qui offrent des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes, soit le ministère de l'Éducation (MEQ), le ministère de l'Enseignement supérieur (MES), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Ces sommes réservées sont versées en cours d'année.

### Principaux écarts

Les prévisions de dépenses du Ministère, pour l'exercice 2023-2024, ont augmenté de 103,4 M\$ comparées aux dépenses réelles effectuées en 2022-2023. Cette augmentation s'explique par une importante hausse de la clientèle et des bonifications aux paramètres de certains programmes de subvention du Ministère.

#### Direction et administration

Ce secteur d'activité présente un déficit de 9,1 M\$ entre le budget et la dépense prévue au 31 mars 2024, principalement en lien avec les travaux en technologies de l'information pour le déploiement de Francisation Québec, les travaux de transformation numérique du Ministère ainsi que pour la sécurité de l'information.

## Francisation

Ce secteur d'activité présente un déficit de 14,3 M\$ entre le budget et la dépense prévue au 31 mars 2024 excluant les mesures du Budget 2023-2024. Le budget pour les services de francisation du Ministère a été haussé de façon importante en 2023-2024 pour répondre à la croissance anticipée du volume de la clientèle pour ces services. Les dépenses pour les services de francisation ont été supérieures de 49,4 M\$ à celles de l'exercice financier 2022-2023.

## Intégration

Ce secteur d'activité présente un déficit de 41,0 M\$ entre le budget initial et la dépense prévue au 31 mars 2024, sans compter les mesures du Budget 2023-2024. Cet écart s'explique notamment par l'engagement du Ministère pour l'accueil au Québec des ressortissantes et ressortissants ukrainiens ainsi que le soutien aux organismes en raison de la hausse de la clientèle.

## Immigration et Reconnaissance des compétences

Ce secteur d'activité est financé en partie par les crédits au net. Ces crédits proviennent de la tarification des dossiers en immigration et ne sont pas inclus dans le budget de dépenses, ce qui explique en partie le déficit de 10,4 M\$. Une augmentation de 18,4 M\$ des dépenses entre 2022-2023 et 2023-2024 est constatée. Celle-ci s'explique notamment par la mise en œuvre de mesures en vue de réduire les délais de traitement de dossiers d'immigration et la hausse marquée de la participation aux programmes visant à soutenir la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes dans les domaines prioritaires de la santé.

## Planification de l'immigration et Affaires extérieures

Ce secteur d'activité est financé en partie par les crédits au net. Ces crédits proviennent de la tarification des dossiers en immigration, ce qui explique, en partie, l'écart de 6,2 M\$. La baisse de 3,9 M\$, comparativement aux dépenses 2022-2023, s'explique notamment par le choix budgétaire de financer par le compte à fin déterminée du Ministère certaines dépenses pour des mesures de performance des programmes d'immigration économique, de promotion et de prospection.

### 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

#### Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, le Ministère a réalisé les initiatives de transformation numérique et les améliorations suivantes :

- Implantation du Programme des travailleurs étrangers temporaires — Offre d'emploi permanent (PTET-OEP) ;
- Mise en ligne de la plateforme Apprendre le français (Francisation Québec) ;
- Mise en œuvre du système de gestion des services d'intégration ;
- Amélioration de la plateforme Journées Québec ;
- Intégration de l'outil de rétroaction de la clientèle à deux services numériques supplémentaires.

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

Le Ministère a poursuivi l'intégration de nouveaux services numériques sur la plateforme Arrima, qui constitue la porte d'accès en ligne aux services d'immigration, de francisation et d'intégration. Les services livrés sont destinés aux différentes clientèles externes, y compris les personnes immigrantes, les personnes qui les représentent et les entreprises québécoises. Ils concernent :

- Le portail Apprendre le français (Francisation Québec), qui a été mis en ligne en juin 2023. Il s'agit de l'unique point d'accès gouvernemental pour les services d'apprentissage du français à l'intention des personnes adultes domiciliées au Québec, des personnes qui envisagent de s'établir au Québec et des travailleuses et travailleurs au sein des entreprises. Cette première livraison permet de créer et de soumettre en ligne les demandes d'admission aux cours de français à temps partiel pour toutes les clientèles admissibles et les demandes pour des cours à temps complet par les personnes canadiennes de naissance.
- Le système de gestion des services d'intégration, qui a été mis en œuvre en juillet 2023. Il s'agit d'une solution technologique qui permet aux organismes partenaires d'inscrire une personne immigrante au service du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI), de gérer leurs interventions et leurs activités dans le cadre du PASI, de soumettre au Ministère les données sur les services rendus aux fins de reddition de comptes. Cette solution technologique permet, entre autres, au Ministère, de développer une meilleure connaissance de la clientèle qui bénéficie du programme PASI et d'optimiser le temps global de traitement des redditions de comptes.
- La solution de transmission électronique des documents et des paiements pour les demandes reçues dans le cadre du PTET-OEP, qui permet depuis décembre 2023 de réduire les délais de traitement. Le Ministère dispose maintenant de moyens concrets pour éliminer des tâches liées à la réception et à la dématérialisation des documents papier et éliminer les coûts liés à la gestion des documents papier, à leur triage et à leur classement.

- L'amélioration de la plateforme Journées Québec en mars 2024 pour optimiser le processus de présélection des candidatures. Elle consiste à automatiser la présélection dans le cadre des missions Journées Québec et elle sert à outiller les employeurs pour les rendre autonomes dans leurs démarches et maximiser les retombées de leur participation aux missions. Cette amélioration met à la disposition des employeurs un filtre basé sur des critères de recherche comme la profession de la personne candidate, le nombre d'années d'expérience, la connaissance linguistique et la formation. Cela permet aux employeurs de se concentrer sur les candidatures qui correspondent à leurs critères de recherche.
- Le déploiement en mars 2024 de deux services supplémentaires dans l'Outil de rétroaction de la clientèle, qui permet au Ministère de recevoir une rétroaction continue à l'égard des services disponibles sur la plateforme Arrima, soit :
  - les services d'apprentissage du français (clientèle participante aux cours à temps partiel et les personnes canadiennes de naissance participantes aux cours à temps complet),
  - le moteur de recherche dans la banque de déclarations d'intérêt accessible sur le Portail employeurs.

Le tableau ci-dessous présente les dépenses et les investissements réels du Ministère pour l'exercice financier 2023-2024.

#### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2023-2024

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total (000 \$)
Projets*	8 032,5	691,3	8 723,8
Activités**	1 135,2	42 897,2	44 032,4
<b>Total</b>	<b>9 167,7</b>	<b>43 588,5</b>	<b>52 756,2</b>

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

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

Les données sur l'état d'avancement des projets de transformation numérique du Ministère sont publiées dans le tableau de bord des projets en ressources informationnelles du gouvernement du Québec à l'adresse suivante : <https://www.tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca/tableau-de-bord>.

# 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

## 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés\*

Catégorie**	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés	2022-2023 Total en ETC transposés	Évolution
	[1]	[2]	[3] = [1] + [2]	[4] = [3] / 1 826,3	[5]	[6] = [4] - [5]
Personnel d'encadrement***	158 121	81****	158 203	86,6	76,7	9,9
Personnel professionnel	1 246 836	27 513	1 274 349	697,8	625,7	72,1
Personnel enseignant	1 213 729	16 504	1 230 233	673,6	563,7	109,9
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	985 104	38 367	1 023 471	560,4	524,4	36,0
<b>Total 2023-2024</b>	<b>3 603 791</b>	<b>82 465</b>	<b>3 686 256</b>	<b>2 018,4</b>	<b>1 790,5</b>	<b>227,9</b>

\* Nombre d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

\*\* Les étudiantes, les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés comme entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

\*\*\* Les titulaires d'emplois supérieurs font partie du personnel d'encadrement.

\*\*\*\*Il s'agit d'heures effectuées par du personnel professionnel promu cadre en cours d'année.

## Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

**Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024**

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	118	97 446 284,37 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>118</b>	<b>97 446 284,37 \$</b>

## 4.2 Développement durable

### Sommaire des résultats 2023-2024 du *Plan d'action de développement durable 2023-2028*

#### Synthèse des activités pour le sous-objectif 3.1.2

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>3.1.2</b> Soutenir les groupes communautaires et les entreprises d'économie sociale	<b>1.</b> Assurer la durabilité du soutien financier des groupes communautaires qui participent à une transition socio-écologique juste	<b>1.1</b> Nombre de groupes communautaires autonomes soutenus par le Ministère	46	47

Par son Programme Soutien à la mission (PSM), le Ministère maintient la pérennité des groupes communautaires qui participent à la transition socio-écologique. Ce programme soutient financièrement et reconnaît l'engagement des groupes communautaires autonomes dont la mission principale est de mettre en œuvre des services d'intégration.

En 2023-2024, un total de 47 groupes communautaires autonomes sont soutenus par le Ministère, soit 2 de plus qu'en 2022-2023, alors que 45 organismes avaient bénéficié d'une aide financière.

#### Synthèse des activités pour le sous-objectif 3.2.1

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>3.2.1</b> Favoriser la cohésion sociale par le dialogue culturel	<b>2.</b> Offrir aux personnes immigrantes des services favorisant leur intégration à la société d'accueil	<b>2.1</b> Nombre de personnes immigrantes participant aux cours de français	70 000	70 850
		<b>2.2</b> Nombre de personnes ayant bénéficié d'une évaluation des besoins dans Accompagnement Québec	10 900	14 459

Les personnes immigrantes participent à l'enrichissement de la culture québécoise et à la vitalité de sa langue officielle par le recours aux services d'apprentissage du français et d'intégration du Ministère. Ainsi, elles acquièrent les compétences nécessaires pour participer pleinement à la société québécoise.

Les indicateurs 2.1 et 2.2 du *Plan d'action en développement durable (PADD)* sont également inclus dans le *Plan stratégique 2023-2027* du Ministère, et les explications de leurs résultats sont présentées à la section 2 : Les résultats, Objectif 5.2 : Indicateur 5.2.1 et Objectif 3.1 : Indicateur 3.1.1 du présent rapport annuel.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 3.2.2

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>3.2.2</b> Appuyer l'entrepreneuriat des femmes, des Autochtones et des personnes issues de la diversité	<b>3.</b> Favoriser l'intégration des personnes immigrantes dans le milieu des affaires	<b>3.1</b> Nombre de personnes immigrantes sélectionnées dans le cadre du Programme des entrepreneurs bénéficiant de l'appui d'un organisme accompagnateur (volets 1 et 3)	12	27

Par l'entremise du Programme des entrepreneurs, le Ministère favorise l'innovation et la pérennité des entreprises québécoises ainsi que les emplois qui en dépendent.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, le Ministère a introduit des exigences de connaissance du français dans le Programme des entrepreneurs et a mis en œuvre un nouveau volet, soit le volet 3 – Repreneuriat. Celui-ci vise à favoriser la reprise d'entreprises existantes par des personnes immigrantes. Dans le cadre du volet 1 – Entreprise innovante et du nouveau volet 3 – Repreneuriat, les personnes immigrantes doivent être appuyées par un organisme accompagnateur pour être sélectionnées.

En 2022-2023, 11 personnes immigrantes qui ont bénéficié de l'appui d'un organisme accompagnateur avaient été sélectionnées dans le cadre du Programme des entrepreneurs. Alors que la cible 2023-2024 était de 12, ce sont 27 personnes immigrantes qui ont été sélectionnées dans le cadre de ce programme. Ce résultat s'explique notamment par l'écoulement des demandes qui avaient été présentées avant l'entrée en vigueur du nouveau programme le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 3.2.3

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>3.2.3</b> Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de tous au marché du travail	<b>4.</b> Reconnaître les compétences des personnes immigrantes pour favoriser leur pleine contribution au marché de l'emploi	<b>4.1</b> Nombre de personnes immigrantes ayant reçu un service en reconnaissance des compétences	2 300	3 131

Le PAFFARC permet aux bénéficiaires d'obtenir des allocations pour leur participation à une formation d'appoint, en vue d'obtenir la reconnaissance de leurs compétences. Dans le cadre des projets spéciaux de recrutement international, le Ministère a également mis en place un service d'accompagnement pour faciliter les démarches en reconnaissance des compétences des personnes immigrantes sélectionnées pour des secteurs prioritaires.

L'indicateur 4.1 du PADD se trouve également dans le *Plan stratégique 2023-2027* du Ministère, et les explications quant aux résultats sont présentées à la section 2 : Les résultats, Objectif 2.2 : Indicateur 2.2.1 du présent rapport annuel.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 4.3.1

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
4.3.1 Appuyer le développement régional durable	5. Favoriser l'établissement durable des personnes immigrantes dans les régions du Québec	5.1 Proportion des personnes immigrantes admises et présentes au Québec hors de la Communauté métropolitaine de Montréal	23,7 %	29,1 %
		5.2 Proportion des municipalités régionales de comté bénéficiant d'un soutien au moyen des ententes dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités	≥ 80 %	89,4 %

Le PAC met en œuvre différents leviers pour susciter la croissance du potentiel des régions par la contribution de l'immigration. Ce programme vise à soutenir, par l'engagement collectif de la société, l'édification de collectivités plus accueillantes et inclusives pour les personnes immigrantes et d'autres minorités ethnoculturelles afin qu'elles participent pleinement, en français, à la prospérité du Québec.

Les indicateurs 5.1 et 5.2 du PADD sont également intégrés au *Plan stratégique 2023-2027* du Ministère, et les explications de leurs résultats sont présentées à la section 2 : Les résultats, Objectif 3.2 : Indicateur 3.2.1 et Objectif 4.1 : Indicateur 4.1.1 du présent rapport annuel.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 5.1.1

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	6. Accroître la proportion des interventions ministérielles structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	6.1 Proportion des interventions ministérielles structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	50 %	81,8 %

Le résultat obtenu pour 2023-2024 dépasse la cible prévue, puisque le Ministère a opérationnalisé et bonifié la démarche destinée à évaluer en amont la durabilité des interventions ministérielles structurantes.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 5.3.4

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>5.3.4</b> Accroître la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	<b>7.</b> Augmenter la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	<b>7.1</b> Proportion de programmes de soutien qui incluent des critères écoresponsables en environnement	40 %	86 %

En 2023-2024, six des sept programmes normés du Ministère (86 %) comportent dans leurs cadres normatifs au moins un critère écoresponsable en environnement.

Les programmes suivants prévoient le remboursement des frais de transport, en vertu de la Directive sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents : Programme de soutien à la francisation, Programme Soutien à la mission (PSM), Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI), Programme d'appui aux collectivités (PAC), Programme d'aide financière pour la formation d'appoint en reconnaissance des compétences (PAFFARC) et Programme d'aide à la reconnaissance des compétences (PARC). Cette directive priorise l'utilisation du transport en commun lorsque c'est possible.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 5.4.1

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>5.4.1</b> Accroître la part des acquisitions responsables	<b>8.</b> Acquérir des biens et services de façon responsable	<b>8.1</b> Proportion d'acquisitions responsables	60 %	78,2 %

La cible de proportion d'acquisitions responsables de 60 % a été dépassée grâce à l'obtention d'un résultat de 78,2 % en 2023-2024. Ce résultat s'explique par l'effort accru du Ministère à intégrer au moins une condition d'acquisition responsable dans ses contrats et dans ses appels d'offres.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 5.5.1

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>5.5.1</b> Accroître la performance environnementale des systèmes numériques gouvernementaux	<b>9.</b> Positionner le Ministère au niveau avancé de l'indice de maturité numérique responsable	<b>9.1</b> Indice de maturité numérique responsable	45 %	52,3 %

Le Ministère avait atteint un indice de maturité numérique responsable de 34,8 % en 2022-2023. La cible 2023-2024 a été dépassée avec un résultat de 52,3 %, grâce à la réalisation de projets comme le regroupement des effectifs de Montréal au Carré Saint-Laurent et l'aménagement des bureaux en mode non assigné.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 5.7.1

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>5.7.1</b> Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	<b>10.</b> Obtenir l'attestation de niveau Performance du programme ICI on recycle +	<b>10.1</b> Proportion des employés des bureaux principaux (Montréal et Québec) ayant un poste de travail attesté de niveau Performance ICI, on recycle +	S.O.	S.O.

Le Ministère s'est engagé à obtenir l'attestation ICI on recycle +, qui vise à reconnaître les organisations proactives et engagées à améliorer leur performance en gestion des matières résiduelles, pour son bureau de Montréal en 2025-2026. Pour les années 2023-2024 et 2024-2025, aucune cible n'est prévue.

### Synthèse des activités pour le sous-objectif 5.8.2

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
<b>5.8.2</b> Accroître la part mondiale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	<b>11.</b> Augmenter l'utilisation du transport actif et collectif par le personnel du Ministère	<b>11.1</b> Nombre d'activités favorisant le transport actif et collectif	5	5
		<b>11.2</b> Pourcentage des dépenses de déplacements professionnels en transport collectif durable	13,5 %	14,8 %

Le Ministère s'engage à promouvoir la mobilité durable en proposant à son personnel des activités incitatives quant à l'utilisation du transport actif et collectif, dans les sphères tant personnelles que professionnelles.

Pour l'année 2023-2024, la cible de cinq activités a été atteinte. Le Ministère a réalisé les activités de promotion suivantes :

- Rabais sur l'abonnement mensuel de transport en commun dans la grande région de Montréal ;
- Rabais de 10 \$ sur l'abonnement saisonnier BIXI ;
- Atelier de mise au point de vélo pour consolider le déplacement actif des participantes et des participants ;
- Participation au Défi sans auto solo ;
- Publication d'un article dans l'intranet du personnel du Ministère, afin de sensibiliser le personnel aux réalités et aux mythes du vélo en hiver.

En 2022-2023, le Ministère avait enregistré une proportion de 12,5 % des dépenses de déplacements professionnels en transport durable. En 2023-2024, cette proportion est passée à 14,8 %.

## 4.3 Occupation et vitalité des territoires

### Actions ou réponses générales

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

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>A.1</b> Mettre en place un système de gestion des demandes d'immigration basé sur la déclaration d'intérêt.	<b>Action réalisée</b>
<b>A.2</b> Continuer le déploiement du Portail employeurs.	<b>Action réalisée</b>
<b>A.3</b> Accompagner des entreprises afin de favoriser l'embauche de personnes immigrantes et le recrutement de main-d'œuvre à l'international.	<b>Action réalisée</b>
<b>A.4</b> Promouvoir l'établissement en région et faire connaître les besoins régionaux de main-d'œuvre auprès des personnes immigrantes et des minorités ethnoculturelles établies à Montréal.	<b>Action réalisée</b>

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

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>B.1</b> Soutenir des organismes et financer des activités dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration.	<b>Action réalisée</b>
<b>B.2</b> Soutenir les personnes immigrantes dans leur installation et leur intégration par le biais du service d'Accompagnement Québec.	<b>Action réalisée</b>
<b>B.3</b> Offrir des cours de français à distance pour les personnes immigrantes installées en région.	<b>Action réalisée</b>
<b>B.4</b> Délivrer des attestations d'apprentissage des valeurs démocratiques et des valeurs québécoises exprimées par la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> .	<b>Action réalisée</b>

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

Action/Réponse	État de réalisation
<b>C.1</b> Effectuer un déploiement régional.	<b>Action réalisée</b>
<b>C.2</b> Élaborer et mettre en œuvre des plans d'action régionaux (PAR).	<b>Action réalisée</b>
<b>C.3</b> Mettre en œuvre le Programme d'appui aux collectivités.	<b>Action réalisée</b>
<b>C.4</b> Soutenir le fonctionnement d'organismes à l'aide du Programme Soutien à la mission.	<b>Action réalisée</b>

## Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

### Abitibi-Témiscamingue

Action/Réponse	État de la réalisation
<p><b>1.3.1</b> Développer des partenariats avec les services aux étudiantes et étudiants internationaux des établissements d'enseignement régionaux afin de contribuer à la mise en place de conditions optimales à leur séjour et faciliter leur passage du statut temporaire au statut permanent, s'il y a lieu.</p>	<p><b>Action réalisée</b></p>
<p><b>1.3.2</b> Mettre en place des comités tactiques, en collaboration avec d'autres ministères et organismes de la région, afin de mieux accompagner les entreprises dans le recrutement de main-d'œuvre immigrante.</p>	<p><b>Action abandonnée</b> – La direction régionale a plutôt choisi de miser sur le service aux entreprises du Ministère, l'accompagnement individuel par les conseillères et conseillers en immigration régionale, les Journées Québec et le Portail employeurs. De plus, des rencontres ciblées avec les entreprises et partenaires économiques de la région ont été tenues.</p>

### Bas-Saint-Laurent

Action/Réponse	État de la réalisation
<p><b>2.2.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.</p>	<p><b>Action réalisée</b></p>
<p><b>2.2.2</b> Faciliter et susciter la concertation bas-laurentienne par le biais de la consolidation d'une table régionale permettant les échanges d'information et de bonnes pratiques entre les partenaires du Ministère.</p>	<p><b>Action réalisée</b></p>

## Capitale-Nationale

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>3.7.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>3.7.2</b> Collaborer à la mise en œuvre de l'entente avec Québec International visant l'attraction et le recrutement de travailleuses et de travailleurs étrangers temporaires.	<b>Action réalisée</b>
<b>3.7.3</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région, ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée).	<b>Action réalisée</b>
<b>3.7.4</b> Mettre en œuvre l'entente avec la Ville de Québec visant l'intégration des personnes immigrantes, l'édification d'une collectivité accueillante et inclusive ainsi que l'attraction, l'accueil et l'établissement durable de la main-d'œuvre.	<b>Action réalisée</b>
<b>3.7.5</b> Soutenir 10 partenaires offrant des activités d'inclusion et de rapprochement interculturel pour encourager le dialogue et l'ouverture à la diversité culturelle.	<b>Action réalisée</b>
<b>3.7.6</b> Contribuer au comité économique de la Conférence administrative régionale de la Capitale-Nationale.	<b>Action réalisée</b>
<b>3.7.7</b> Participer à des comités locaux travaillant sur les enjeux de main-d'œuvre.	<b>Action réalisée</b>

## Centre-du-Québec

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>4.2.1</b> Mettre en place une nouvelle approche partenariale avec au moins une MRC de la région du Centre-du-Québec et les acteurs des milieux de vie pour édifier des collectivités plus accueillantes et inclusives et mettre en valeur l'apport de l'immigration pour le développement économique de la région.	<b>Action réalisée</b>
<b>4.2.2</b> Signer une convention d'aide financière pour une période de trois ans avec la Société de développement économique de Drummondville pour des projets de recrutement de travailleuses et de travailleurs étrangers temporaires en soutien aux entreprises des régions du Centre-du-Québec et de la Mauricie ayant des besoins de main-d'œuvre qu'elles ne peuvent pas pourvoir localement.	<b>Action réalisée</b>
<b>4.5.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>4.5.2</b> Mettre en œuvre un projet pilote sur l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins réalisées par les agentes et les agents d'aide à l'intégration dans Accompagnement Québec afin de leur permettre d'accéder aux services.	<b>Action réalisée</b>

## Chaudière-Appalaches

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>5.1.1</b> Participer au Regroupement des intervenants en immigration de Chaudière-Appalaches.	<b>Action réalisée</b>
<b>5.9.1</b> Collaborer à la mise en œuvre de l'entente avec Québec International pour l'attraction et le recrutement de travailleuses et de travailleurs étrangers temporaires.	<b>Action réalisée</b>
<b>5.9.2</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée).	<b>Action réalisée</b>
<b>5.11.1</b> Soutenir quatre partenaires offrant des projets d'inclusion et de rapprochement interculturel pour encourager le dialogue et l'ouverture à la diversité culturelle.	<b>Action réalisée</b>
<b>5.12.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>

## Côte-Nord

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>6.5.1</b> Mettre sur pied une table de concertation qui se consacre aux enjeux de l'immigration afin de favoriser le partage d'information auprès des acteurs du milieu et de les influencer pour faire de nos communautés des milieux de vie plus accueillants et inclusifs.	<b>Action suspendue</b> – Cette action a été suspendue en raison de la rareté de personnel sur la Côte-Nord pendant une grande partie de l'année.
<b>6.6.1</b> Mettre en place des comités tactiques, en collaboration avec d'autres ministères et organismes de la région, afin de mieux accompagner les entreprises dans le recrutement de travailleuses immigrantes et de travailleurs immigrants (par la régionalisation ou le recrutement international).	<b>Mesure abandonnée</b> – Cette action a été remplacée par d'autres initiatives, notamment la consolidation de la collaboration avec des acteurs régionaux, dont les MRC, les chambres de commerce et Manicouagan Interculturelle, pour joindre le plus d'entreprises de la région et les accompagner dans le recrutement de la main-d'œuvre immigrante.

## Estrie

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>7.6.1</b> Collaborer avec les établissements d'enseignement en participant aux instances de concertation et en présentant les possibilités d'immigration permanente sur le territoire pour les étudiantes et étudiants internationaux.	<b>Action réalisée</b>
<b>7.6.2</b> Renforcer la présence du Ministère dans la région de l'Estrie.	<b>Action réalisée</b>
<b>7.6.3</b> Mettre en œuvre l'entente signée avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens relativement à un projet pilote sur l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins réalisées par les agentes et les agents d'aide à l'intégration dans Accompagnement Québec.	<b>Action réalisée</b>
<b>7.6.4</b> Collaborer de façon étroite avec le Réseau d'accueil estrien pour constituer une concertation régionale en immigration de façon à favoriser une complémentarité des actions mises en place par les différents acteurs. Chaque MRC de l'Estrie installera ce nouveau réseau selon ses besoins.	<b>Action réalisée</b>

## Gaspésie

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>8.1.1</b> Accentuer la présence régionale du Ministère dans la région.	<b>Action réalisée</b>
<b>8.1.2</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée).	<b>Action réalisée</b>
<b>8.1.3</b> Favoriser la concertation entre l'organisme Vivre en Gaspésie et les partenaires soutenus dans le cadre du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration afin de contribuer à la création d'un sentiment d'appartenance chez les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants.	<b>Action réalisée</b>
<b>8.5.1</b> Faciliter les arrimages entre les projections prévisionnelles de ressources humaines et les missions de recrutement international, notamment par l'entremise de l'offre de services aux entreprises et du Portail employeurs.	<b>Action réalisée</b>

## Îles-de-la-Madeleine

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>9.1.1</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et les étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée).	<b>Action réalisée</b>
<b>9.3.1</b> Faciliter les arrimages entre les projections prévisionnelles de ressources humaines et les missions de recrutement international, notamment par l'entremise de l'offre de services aux entreprises et du Portail employeurs.	<b>Action réalisée</b>
<b>9.5.1</b> Inviter la Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine à déposer un projet dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités.	<b>Action réalisée</b>
<b>9.5.2</b> Amorcer un partenariat avec un organisme spécialisé dans l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes.	<b>Action réalisée</b>

## Lanaudière

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>10.2.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>10.2.2</b> Poursuivre le soutien à l'organisme PIVOT de Lanaudière afin d'assurer le volet régionalisation pour l'ensemble du territoire.	<b>Action réalisée</b>
<b>10.2.3</b> Soutenir l'organisme partenaire pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État.	<b>Action réalisée</b>
<b>10.2.4</b> Participer au projet Lanaudière Économique pour encourager la concertation des acteurs économiques du milieu afin qu'ils conjuguent leurs efforts pour l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre immigrante ou issue des minorités ethnoculturelles dans la région.	<b>Action réalisée</b>
<b>10.2.5</b> Développer de nouveaux partenariats pour couvrir l'ensemble de Lanaudière en matière de services d'accueil et d'intégration de la clientèle immigrante.	<b>Action réalisée</b>
<b>10.2.6</b> Accompagner des entreprises, notamment en faisant la promotion du Portail employeurs du Ministère et en collaborant avec les conseillères et les conseillers aux entreprises de Services Québec, pour assurer l'adéquation entre leurs besoins de main-d'œuvre et l'intégration en emploi de personnes immigrantes ou issues des minorités ethnoculturelles.	<b>Action réalisée</b>

## Laurentides

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>11.1.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>11.1.2</b> Poursuivre le soutien à l'organisme PIVOT des Laurentides afin d'assurer le volet régionalisation pour l'ensemble du territoire.	<b>Action réalisée</b>
<b>11.1.3</b> Soutenir activement l'organisme partenaire pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État.	<b>Action réalisée</b>
<b>11.1.4</b> Évaluer la possibilité de réaliser un projet novateur issu de la mobilisation locale pour encourager la concertation des acteurs socio-économiques du milieu afin qu'ils conjuguent leurs efforts pour l'attraction et la rétention des personnes immigrantes ou issues des minorités ethnoculturelles dans la région.	<b>Action réalisée</b>
<b>11.1.5</b> Développer de nouveaux partenariats pour couvrir l'ensemble des Laurentides en matière de services d'accueil et d'intégration de la clientèle immigrante.	<b>Action réalisée</b>
<b>11.1.6</b> Accompagner des entreprises, notamment en faisant la promotion du Portail employeurs du Ministère et en collaborant avec les conseillères et les conseillers aux entreprises de Services Québec, pour assurer l'adéquation entre leurs besoins de main-d'œuvre et l'intégration en emploi de personnes immigrantes ou issues des minorités ethnoculturelles.	<b>Action réalisée</b>

## Laval

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>12.2.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>12.2.2</b> Actualiser et poursuivre la mise en œuvre de l'entente avec la Ville de Laval en matière d'immigration.	<b>Action réalisée</b>
<b>12.2.3</b> Contribuer avec l'ensemble des partenaires lavallois à la mise en œuvre de la Politique régionale de développement social, notamment par la mise en œuvre des mesures contenues dans le plan d'action liées à l'entente entre la Ville et le Ministère dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité.	<b>Action réalisée</b>
<b>12.2.4</b> Soutenir activement l'organisme partenaire pour l'accueil des personnes réfugiées prises en charge par l'État.	<b>Action réalisée</b>
<b>12.2.5</b> Poursuivre le financement et l'accompagnement relatifs aux activités du programme Interconnexion Laval afin d'assurer une cohésion dans les actions, et ce, en étroite collaboration avec les partenaires impliqués.	<b>Action réalisée</b>

## Mauricie

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>13.1.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>13.1.2</b> Mettre en œuvre un projet pilote sur l'interprétariat à distance dans le cadre des entrevues d'évaluation des besoins réalisées par les agentes et les agents d'aide à l'intégration dans Accompagnement Québec.	<b>Action réalisée</b>
<b>13.2.1</b> Collaborer avec les établissements d'enseignement en participant aux instances de concertation et en présentant les possibilités de rétention sur le territoire aux étudiantes et étudiants internationaux.	<b>Action réalisée</b>

## Montérégie

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

## Montréal

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>15.1.1</b> Poursuivre la mise en œuvre de l'entente triennale avec la Ville de Montréal signée en mars 2018 dans le cadre du Programme Mobilisation-Diversité (PMD) qui inclut une contribution égalitaire pour un montant total de 24 M\$.	<b>Action réalisée</b>
<b>15.1.2</b> Entreprendre des pourparlers avec la Ville de Montréal à l'approche de l'échéance de l'entente en mars 2021.	<b>Action réalisée</b>
<b>15.3.1</b> Établir systématiquement des liens avec les étudiantes et étudiants internationaux. Les informer sur les démarches d'immigration permanente dans la région ainsi que sur les atouts de la région (avant et après leur arrivée).	<b>Action réalisée</b>
<b>15.4.1</b> Accueillir les personnes immigrantes dès leur arrivée en sol québécois à l'aéroport international Montréal-Trudeau et promouvoir les services offerts par le Ministère, dont Accompagnement Québec.	<b>Action réalisée</b>
<b>15.4.2</b> Favoriser la transition des personnes immigrantes à statut temporaire vers un statut permanent par la promotion des programmes destinés aux travailleuses et travailleurs qualifiés auprès des étudiantes et étudiants étrangers ainsi que des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires.	<b>Action réalisée</b>
<b>15.4.3</b> Présenter plusieurs séances d'information (Vivre au Québec après les études) dans des établissements scolaires de l'île de Montréal.	<b>Action réalisée</b>

## Nord-du-Québec

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>16.3.1</b> Continuer le déploiement régional du Ministère en identifiant les besoins et les possibilités.	<b>Action réalisée</b>
<b>16.3.2</b> Poursuivre la réflexion sur l'approche collaborative du Ministère envers le Gouvernement de la Nation Crie et de l'Administration régionale Kativik pour y déceler des occasions de contribuer au développement d'Eeyou Istchee et des villages nordiques du Nunavik.	<b>Action réalisée</b>

## Outaouais

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

## Saguenay-Lac-Saint-Jean

Action/Réponse	État de la réalisation
<b>18.1.1</b> Participer à la création à Saguenay d'une maison d'accueil des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants, dont les personnes immigrantes en concertation avec la stratégie Avantages Saguenay-Le Fjord.	<b>Action réalisée</b>
<b>18.1.2</b> Mettre en place des comités tactiques, en collaboration avec d'autres ministères et organismes de la région, afin de mieux accompagner les entreprises dans le recrutement de travailleuses et travailleurs immigrants (par la régionalisation ou le recrutement international).	<b>Action abandonnée</b> – Cette action a été remplacée par d'autres initiatives, notamment la consolidation de la collaboration avec des acteurs régionaux, dont les MRC et les chambres de commerce, pour rejoindre un plus grand nombre d'entreprises de la région et les accompagner dans le recrutement des travailleuses immigrantes et des travailleurs immigrants.

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

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

## Indicateurs d'occupation et de vitalité des territoires

Organisation publique	Indicateurs d'occupation et de vitalité des territoires	Résultats
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	Nombre de personnes immigrantes admises au Québec en 2023	52 808
	Taux de présence des personnes immigrantes admises au Québec de 2013 à 2022 et présentes en janvier 2024	74,1 %

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

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

Afin de répondre aux exigences de cette loi, le Ministère a établi une procédure pour permettre au personnel d'effectuer une divulgation de manière anonyme et de transmettre des informations pour un traitement confidentiel.

Par ailleurs, l'article 25 de cette loi oblige les organismes publics qui y sont assujettis, dont le Ministère, à rendre compte des divulgations reçues dans leur rapport annuel.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2023-2024	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations*	3
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)**	6
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	2
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	1
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23***	1

\* Le nombre de divulgations correspond au nombre de personnes divulgatrices.

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

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

## Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Motifs fondés
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	3	1
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	3	1
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	-	-
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	-	-
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	-	-
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	-	-
<b>Total*</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

\* La somme de la colonne « Nombre de motifs » est égale au nombre de motifs allégués (point 2 du tableau précédent) moins le nombre de motifs au traitement desquels le Ministère a mis fin (point 3 du tableau précédent).

## 4.5 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier*
1 562

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

#### Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier*	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
381	418	444	23

\* Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent uniquement les données sur le recrutement.

Au 31 mars 2024, 938 personnes avaient un statut occasionnel, comparativement à 1 028 personnes au 31 mars 2023. Plusieurs membres du personnel occasionnels ont été nommés à des emplois réguliers au cours de l'année conformément à des dispositions conventionnelles.

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

## Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier*	381	240	1	2	0	242	63,5 %
Occasionnel	418	168	3	2	5	176	42,1 %
Étudiant	444	207	11	2	6	214	48,2 %
Stagiaire	23	12	0	0	1	12	52,2 %

\* Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

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

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023*	2023-2024**
Régulier*** (%)	53,5 %	61,2 %	63,5 %
Occasionnel (%)	45,0 %	43,1 %	42,1 %
Étudiant (%)	56,5 %	38,9 %	48,2 %
Stagiaire (%)	45,0 %	46,4 %	52,2 %

\* Ces données pour 2022-2023 peuvent différer de celles qui sont inscrites dans le rapport annuel de gestion 2022-2023, car les données reçues du Secrétariat du Conseil du trésor, lors de la production du dernier rapport, étaient préliminaires.

\*\* Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 du 21 mars 2024.

\*\*\* Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

## Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	5	0,4 %	7	0,6 %	10	0,6 %
Autochtones	9	0,8 %	8	0,7 %	9	0,6 %
Personnes handicapées	23	2,0 %	22	1,8 %	20	1,3 %

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

## Rappel de la cible de représentativité

En ce qui concerne les personnes handicapées, atteindre la cible de 2 % de l'effectif régulier.

Le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère au 31 mars 2024 (1,3 %) se situe en dessous de l'objectif gouvernemental de 2 % de l'effectif régulier. Bien que le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) n'ait pas été reconduit par le Secrétariat du Conseil du trésor, le Ministère a poursuivi ses efforts pour atteindre la cible, notamment par l'adoption du *Plan d'action ministériel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion 2023-2027*.

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
Montréal/Laval	914	47,6 %	999	48,6 %	1 169	52,2 %
Outaouais/Montérégie	12	44,4 %	18	54,6 %	20	55,6 %
Estrie/Lanaudière/Laurentides	9	29 %	9	23,7 %	13	31,7 %
Capitale-Nationale	6	24 %	11	26,2 %	27	36 %
Autres régions	8	14 %	10	16,4 %	21	27,6 %

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

## Rappel des cibles de représentativité

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

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

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

Le nombre de membres du personnel issus des minorités visibles et ethniques a plus que doublé pour la région de la Capitale-Nationale ainsi que pour le regroupement « Autres régions ».

## Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	24	28,6 %

## Rappel de la cible de représentativité

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

Le taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques parmi le personnel d'encadrement dépasse la cible gouvernementale (6 %).

## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier*	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	381	418	444	23	<b>1 266</b>
Nombre de femmes embauchées	253	288	293	18	<b>852</b>
Taux d'embauche des femmes (%)	66,4 %	68,9 %	66,0 %	78,3 %	<b>67,3 %</b>

\* Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes. Pour le Ministère, le personnel professionnel inclut également les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et le personnel enseignant.

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	87	980	398	97	<b>1 562</b>
Nombre total de femmes	51	616	310	72	<b>1 049</b>
Taux de représentativité des femmes (%)	58,6 %	62,9 %	77,9 %	74,2 %	<b>67,2 %</b>

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

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel qui occupe un emploi régulier au Ministère est supérieur à 55 % dans toutes les catégories d'emplois.

## Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles <sup>11</sup>

En janvier 2024, le Ministère a adopté son premier *Plan d'action ministériel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion 2023-2027*. Actuellement, la Direction générale des ressources humaines travaille au développement de partenariats auprès des organismes externes spécialisés en employabilité des personnes handicapées.

### Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Accommodement pour plus de 3 jours de télétravail.	Personnes handicapées	Durant l'année 2023-2024, 4 personnes handicapées ont bénéficié d'un accommodement pour du télétravail à plus de trois jours par semaine.
Adaptation de postes de travail à la suite du regroupement de nos effectifs et du passage dans un mode de travail avec des bureaux non assignés.	Personnes handicapées	D'avril 2023 à mars 2024, 2 personnes handicapées ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail à la suite du regroupement des effectifs du Ministère. Noter que les locaux sont déjà équipés de signaux lumineux en cas d'incendie et qu'il n'a donc pas été nécessaire de faire les adaptations pour les personnes malentendantes.
Facilitation de l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. À la demande d'un employé : <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation d'un appareil de télécommunications pour personne sourde (ATS) ;</li> <li>Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère ;</li> <li>Utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.</li> </ul>	Personnes handicapées employées du Ministère et personnes usagères	Utilisation d'interprètes qualifiés lors des réunions de direction et lors des formations pour le personnel du Ministère munis d'un ATS.
Participation du Ministère à DuoEmploi.	Personnes handicapées	Le Ministère a reçu un certificat de participation au nom d'une personne.

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

**Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) (suite)**

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Transmission aux personnes accompagnatrices de la procédure liée aux mesures d'urgence lors des formations, en présentiel, aux gestionnaires et aux autres membres de l'équipe d'urgence. Promotion du formulaire d'autodéclaration pour personnes qui ont besoin d'un accompagnement en cas d'évacuation d'urgence.	Personnes accompagnatrices, personnes handicapées et équipe des mesures d'urgence	Formations en présentiel données aux personnes identifiées pour les mesures d'urgence lors desquelles ont été présentées les actions à poser par les personnes accompagnatrices et a été faite la promotion du formulaire d'autodéclaration. Cela a généré l'inscription de deux nouvelles personnes.
Information transmise au personnel du Service d'accueil à l'aéroport, une fois par an et à l'embauche de nouveaux membres du personnel, des services offerts au Québec pour les personnes handicapées. Invitation auprès du personnel à développer ses habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Personnes handicapées, personnel du Service d'accueil à l'aéroport et nouveaux membres du personnel	Les nouveaux membres du personnel sont informés dans les capsules de formation obligatoires sur des services offerts aux personnes handicapées au Québec. Ces capsules sont en libre accès pour le personnel déjà en poste.

## 4.6 Allègement réglementaire et administratif

### Gouvernance réglementaire

Les lois et les règlements qui régissent les activités du Ministère ont une incidence sur les entreprises québécoises qui traitent avec des personnes ressortissantes étrangères. Dans le cadre de sa gouvernance réglementaire et lors de l'élaboration ou de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire, le Ministère met en application les fondements, les principes et les clauses énoncés dans la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif*. Les dispositions applicables énoncées dans cette politique s'inscrivent dans l'ensemble des efforts du gouvernement qui visent à réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises et à s'assurer que les projets de nature législative ou réglementaire sont correctement évalués et que leurs coûts sont réduits au minimum.

## Réalisations et résultats

### Allègement réglementaire

Le 23 novembre 2023, les modifications au *Règlement sur l'immigration au Québec* sont entrées en vigueur. Celui-ci rend obligatoire la connaissance du français pour tous les programmes économiques et permet d'améliorer le fonctionnement de certains. Les répercussions sur les entreprises ont été évaluées lors d'une analyse d'impact réglementaire (AIR). Comme le présente l'analyse, il a été conclu que le projet de règlement n'impose pas de nouvelles exigences aux entreprises du Québec et que son effet se limite à un nombre très restreint d'entreprises. L'AIR précise notamment ce qui suit :

- Le Programme de sélection des travailleurs qualifiés n'entraînera pas de coût pour les entreprises. Il pourra même générer des économies à terme par l'accès à un bassin de main-d'œuvre plus large.
- Les modifications au Programme de l'expérience québécoise entraîneront des coûts pour un nombre restreint d'entreprises, soit les établissements d'enseignement privés qui offrent des programmes d'études dans une autre langue que le français. Cependant, ces modifications pourraient aussi générer des économies pour les établissements privés qui offrent des programmes d'études en français. Ceux-ci deviendront alors plus attractifs pour les étudiantes et étudiants étrangers.
- En ce qui concerne les programmes d'immigration d'affaires, les nouvelles dispositions pour la sélection des entrepreneurs encourageront la création de nouvelles entreprises au Québec et permettront de contribuer à la survie d'entreprises existantes en maintenant les emplois. Les intermédiaires financiers qui participent au Programme des investisseurs connaîtront une baisse de leurs revenus liés à ce programme, mais cet effet est acceptable dans la mesure où le nouveau programme favorisera l'établissement au Québec, en français, des personnes sélectionnées.
- Le projet de règlement engendrera des bénéfices supérieurs pour l'ensemble de la société québécoise, en permettant au gouvernement du Québec de réaliser ses objectifs en matière d'intégration et de francisation des personnes immigrantes.

### Allègement administratif

Dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET), plusieurs mesures d'allègement administratif ont été mises en place par le Ministère en 2023-2024. Ainsi, depuis le 11 décembre 2023, il est possible, pour les entreprises, de transmettre par l'entremise du portail Arrima :

- Une demande de validation d'offre d'emploi ;
- Une demande d'évaluation de l'impact sur le marché du travail (EIMT) ;
- Une demande de sélection temporaire.

Dans ces trois cas de figure, les entreprises peuvent à présent effectuer en ligne le paiement des frais afférents. Cette initiative a pour avantage d'éliminer les délais et les frais liés aux envois postaux subis par les entreprises :

- L'EIMT dénominalisée offre maintenant la possibilité aux entreprises de présenter une demande avant même d'avoir trouvé une personne pour pourvoir le poste, ce qui représente un gain de temps pour elles ;
- La contrainte de validation du profil de l'entreprise pour procéder à l'ajout d'un collaborateur ou d'un établissement dans le Portail employeurs a été levée. En parallèle, la révision des critères de validation des profils a contribué à réduire le nombre d'entreprises rejetées depuis le 7 décembre 2023 ;
- Pour le volet des talents mondiaux du PTET, postes à haut salaire et postes à bas salaire, le Certificat d'acceptation du Québec est dorénavant délivré en format électronique ;
- Les formulaires de demande de services d'apprentissage du français en milieu de travail, qui permettent aux entreprises de présenter une demande de services de francisation pour des formations courtes et des formations qualifiantes, ont été simplifiés dans le but d'alléger les renseignements que l'entreprise doit fournir. Ces simplifications découlent d'une consultation menée par le Ministère auprès d'un comité clientèle pour mesurer l'appréciation des entreprises quant aux efforts de simplification des formulaires. Un autre allègement suggéré lors du comité clientèle et mis en place prévoit que, lors de l'accompagnement, les personnes conseillères du Ministère documentent les besoins, les préférences et les objectifs de francisation des entreprises dans un outil de captation. Cet outil est prérempli et transmis à l'entreprise pour qu'elle puisse le soumettre dans une annexe d'une demande de services.

La présélection automatique des candidatures lors des missions de recrutement à l'international des Journées Québec consiste à attribuer un pourcentage de concordance entre le profil de la personne candidate et les compétences recherchées par l'employeur. Comme la présélection, les réponses en cas de refus sont automatisées.

## Publications en matière d'allègement réglementaire

Les analyses d'impact réglementaire réalisées par le Ministère sont disponibles sur le site Web gouvernemental à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/premier-ministre/equipe/conseil-des-ministres/memoires-conseil-ministres/2023-2024>.

En 2023-2024, le Ministère a prépublié, pour consultation sur son site, cinq nouveaux formulaires destinés aux entreprises, soit :

- La demande de services d'apprentissage du français en milieu de travail — Formation courte ;
- La demande de services d'apprentissage du français en milieu de travail — Formation qualifiante ;
- L'attestation de l'employeur ;
- La demande de participation à titre d'intermédiaire financier ;
- L'offre de services en repreneuriat.

## 4.7 Accès aux documents de protection des renseignements personnels

### Nombre total de demandes reçues

#### Nombre total de demandes reçues

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, le Ministère a reçu 168 demandes\* formulées en vertu des articles 9, 83 et 89 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1).

\* De ce nombre, 17 demandes seront traitées au cours de l'exercice financier 2024-2025.

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	40	35	13
21 à 30 jours	49	21	–
31 jours et plus (le cas échéant)	6	2	–
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>58</b>	<b>13</b>

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, le Ministère a traité 166 demandes<sup>12</sup>. La grande majorité de ces demandes, soit 95,2 % (158), a été traitée dans les délais prescrits par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, soit 30 jours ou moins.

12. De ce nombre, 15 ont été reçues à la fin de l'exercice financier précédent et traitées en 2023-2024. Dans le rapport annuel de gestion de l'exercice financier précédent, il était indiqué que 17 seraient traitées au courant de l'exercice 2023-2024. Cependant, deux de ces demandes ont été reformulées et réceptionnées au courant de l'exercice 2023-2024.

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes de communication des renseignements personnels	Demandes de rectification d'un renseignement personnel	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	25	29	11	-
Partiellement acceptée	27	21	-	Articles 9, 12, 14, 15, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 29, 31, 34, 37, 38, 39, 40, 53, 54, 86.1, 87, 88  Article 9 de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>
Refusée (entièrement)	12	-	-	Articles 9, 14, 15, 18, 19, 23, 24, 28, 32, 33, 34, 37, 39, 53, 54
Autres	31	8	2	Articles 1, 42, 48 et désistement

La majorité des décisions rendues par le Ministère au cours de l'exercice financier 2023-2024 a été favorable à l'accès. En effet, 68,1 % (113) des demandes traitées ont été acceptées entièrement ou partiellement. Pour 15,7 % (26) des demandes, la demande était irrecevable : elle relevait de la compétence d'un autre ministère ou la personne s'était désistée. Pour 9 % (15) des demandes, le Ministère ne détenait pas les documents. Seulement 7,2 % (12) ont été entièrement refusées.

### Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	-
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1

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

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

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, le Ministère a réalisé plusieurs activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, dont des activités de sensibilisation et de diffusion d'outils et de formations ainsi que l'élaboration de documents d'encadrement comme le *Cadre de gouvernance à l'égard des renseignements personnels*. Le Ministère a également déployé des formations et des questionnaires mensuels en cybersécurité qui contenaient plusieurs éléments en lien avec la protection des renseignements personnels.

Pour ce même exercice, le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du Ministère s'est réuni à huit reprises sur des projets impliquant des renseignements personnels. De plus, 96 avis de soutien-conseil en protection des renseignements personnels ont été transmis à différentes unités administratives pour les soutenir dans l'application et le respect des dispositions prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

## 4.8 Application de la *Politique linguistique de l'État et de la Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration*

### Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire* ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	6
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?</p> <p>Ces mesures ont été :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le gala des prix Altius pour la reconnaissance du personnel a été une occasion pour diffuser l'information sur l'existence d'une émissaire au sein du Ministère.</li> <li>• Des articles publiés dans l'intranet du Ministère ont également permis de faire connaître l'émissaire de même que les procédures à suivre, par le personnel, pour lui poser des questions au moyen de supports comme : un SharePoint du projet et la mise en service d'une boîte courriel générique destinée à recevoir les questions du personnel.</li> </ul>	Oui

\* À titre informatif, le mandataire porte le titre d'émissaire depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023.

## Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non, en cours
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> <li>Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française :</li> <li>Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?</li> </ul>	s.o.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?*	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	3
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	68 %, selon les résultats du sondage.

\* Dans certaines circonstances, lorsqu'aucune exception n'est prévue, le recours aux dispositions de temporisation est possible, sous certaines conditions : si l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission d'une organisation, si tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris et dans la mesure prévue par la directive de l'organisation. Le recours à ces dispositions doit être exceptionnel. Ces dispositions temporaires sont prévues par le *Règlement sur la langue de l'Administration* (art. 2, par. 8 et art. 6, par. 10) et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* (art. 1, par. 14 et art. 2, par. 7). Elles cesseront d'avoir effet le 1<sup>er</sup> juin 2025.

## 4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

L'égalité fait partie des valeurs fondamentales au Québec exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*. À ce sujet, le Ministère apporte sa contribution dans le cadre de stratégies et de plans d'action gouvernementaux pour soutenir l'égalité entre les femmes et les hommes, prévenir et contrer la violence basée sur le genre (violence conjugale et sexuelle, exploitation sexuelle des mineurs et toute forme de violence faite aux femmes) et lutter contre l'homophobie et la transphobie. Un portrait à haut niveau est présenté en ce qui suit.

Pour le respect des engagements pris dans cette sphère, le Ministère travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et d'autres partenaires clés.

## Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027

Dans le cadre de cette stratégie, le Ministère est responsable de mettre en œuvre l'action 5.2.1 : Assurer une prévention et une intervention concertée interministérielle et intersectorielle dans les cas de violence basée sur l'honneur (VBH).

Pour ce faire, dans le cadre d'une entente triennale 2023-2026, le Ministère soutient le Réseau d'action pour l'égalité des femmes immigrées et racisées du Québec (RAFIQ) dans la réalisation du projet « Pour plus d'égalité, renforçons la lutte contre les violences basées sur l'honneur au Québec ! ». Le projet favorise l'intégration citoyenne de certaines femmes immigrées ou racisées qui risquent de subir des VBH en leur offrant l'occasion de connaître adéquatement leurs droits et recours possibles. L'objectif est également d'apporter aux communautés qui risquent de pratiquer de la VBH du soutien dans leur apprentissage des valeurs d'égalité entre les femmes et les hommes. Les retombées du projet d'envergure nationale présenté par le RAFIQ vont toucher l'ensemble de la société québécoise. En effet, les sensibilisations, les formations et les outils proposés par l'organisme permettront non seulement de répondre aux besoins des victimes en matière de droits et de recours, mais aussi, par la connaissance du phénomène, de détecter des VBH et d'agir en conséquence de façon préventive.

Toujours dans le cadre de cette stratégie, le SCF et le Ministère se sont engagés conjointement dans les actions suivantes :

- Informer les femmes immigrantes au sujet de leurs droits et outiller les personnes qui interviennent auprès de ces femmes (action 2.3.4);
- Soutenir des initiatives pour contribuer au partage équitable des responsabilités familiales et domestiques au sein des couples et des familles (action 3.2.2);
- Mobiliser et accompagner les entreprises privées vers une parité inclusive et diversifiée dans les lieux décisionnels (action 6.1.1).

Parmi les initiatives mises en place pour soutenir la réalisation de ces actions, il y a lieu de mentionner certains projets financés par le Ministère auprès du Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP), qui réalise le projet « Adaptation des pratiques des organismes communautaires aux réalités des pères immigrants », ainsi qu'auprès de Concertation Montréal, qui réalise le projet « Vers une parité inclusive et diversifiée à la direction et au conseil d'administration des entreprises privées québécoises ».

De plus, le Ministère contribue à cette stratégie avec :

- Le projet « Accessibilité aux services d'interprétariat pour les femmes immigrantes, réfugiées et à statut précaire »;
- Les contenus pédagogiques sur la valeur fondamentale de l'égalité entre les femmes et les hommes dans le Système d'évaluation de l'apprentissage des valeurs, dans son guide pratique intitulé *Les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne* ainsi que dans la session d'information Objectif Intégration (OI).

## *Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et Rebâtir la confiance 2022-2027*

Dans le cadre de cette stratégie, le Ministère est responsable de la mesure 10, qui porte sur la sensibilisation des personnes de minorités ethnoculturelles et immigrantes à la violence conjugale, et des organismes œuvrant en violence conjugale aux réalités de ces personnes. Afin de répondre à ses engagements, le Ministère a déployé un réseau d'intervenantes communautaires interculturelles (ICI Femmes) en partenariat avec 15 organismes communautaires. Ce service d'accompagnement personnalisé s'adresse aux femmes immigrantes ou racisées victimes ou qui risquent d'être victimes de violence basée sur le genre. Le Ministère facilite l'accès aux services, encourage l'autonomie et développe les sentiments de compétence et d'appartenance des femmes rencontrées.

Cette initiative fait suite au projet pilote des intervenantes communautaires interculturelles pour les femmes victimes ou qui risquent d'être victimes de violence basée sur le genre qui a débuté en septembre 2021. Depuis la fin du projet pilote, le 30 juin 2023, le service ICI Femmes a été intégré dans le PASI. Quinze organismes communautaires partenaires du Ministère sont financés pour offrir ce service dans neuf régions administratives du Québec, avec un financement annuel total de 930 000 \$. Le bilan qui couvre la période du 1<sup>er</sup> juillet 2023 au 31 mars 2024 révèle que 435 personnes ont demandé des services aux ICI Femmes. Au total, 1 454 interventions individualisées de suivi et 81 activités collectives ont été réalisées durant la période visée.

## *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028 (PAGLCHT)*

Le Ministère collabore à la réalisation des objectifs du PAGLCHT. Ce plan constitue le principal moyen par lequel l'État québécois renouvelle son engagement à répondre adéquatement et de manière concertée aux besoins des personnes LGBTQ+, de sorte qu'elles puissent jouir d'une véritable égalité.

Dans le cadre de l'orientation 3 du PAGLCHT 2023-2028, le Ministère est responsable d'une action, soit de former le personnel intervenant au sein de ses organismes partenaires sur les meilleures pratiques d'intervention auprès des personnes LGBTQ+ immigrantes. Durant l'année financière 2023-2024, cinq séances de formation ont été données, ce qui a permis de former 170 intervenants.

## *Autres actions réalisées en 2023-2024 visant l'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes*

- Le Ministère finance 47 organismes partenaires partout au Québec qui offrent la session d'information Objectif Intégration (OI), accessible en ligne et en présentiel depuis l'automne 2020. La session porte sur les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la *Charte des droits et libertés de la personne*, les codes culturels en emploi et le cadre légal dans le monde du travail. Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, un total de 8 024 personnes distinctes, dont 3 962 femmes (49,4 %), ont participé à la session dans un organisme communautaire et 7 679 de ces personnes, dont 3 800 femmes (49 %), ont bénéficié d'une allocation qui vise à favoriser la participation.

- Le Ministère a collaboré à la mise en place en 2023 d'un nouveau programme pour bonifier l'offre d'activités de halte-garderie offertes par les organismes communautaires et les établissements d'enseignement qui travaillent en francisation. Sous la responsabilité du ministère de la Famille et avec l'appui du Secrétariat à la condition féminine, ce programme a soutenu financièrement 11 organismes en francisation pour qu'ils puissent offrir davantage d'heures de halte-garderie et embaucher des éducatrices supplémentaires. Grâce à cette bonification, plus de femmes pourront suivre des cours de français et ainsi s'intégrer plus rapidement à la société québécoise. Les retombées du programme seront connues à la fin du projet, en janvier 2025. Un projet pilote, réalisé de novembre 2023 à avril 2024, a permis d'offrir des cours de français pour les besoins particuliers à 11 femmes victimes de violence familiale et conjugale. Elles ont pu suivre deux cours de français adaptés à leurs besoins, dans un cadre sécuritaire, tout en brisant leur isolement et en créant des liens avec d'autres femmes qui vivent les mêmes situations.
- L'aide financière incitative offerte aux personnes qui suivent les cours de français de Francisation Québec améliore sensiblement l'accès aux services de francisation pour toutes les personnes immigrantes, notamment les femmes. Par ailleurs, durant l'année financière 2023-2024, 83,3 % des élèves qui ont suivi des cours de français à temps complet ou à temps partiel et qui ont bénéficié d'une allocation pour frais de garde étaient des femmes.

## Maintien des bonnes pratiques instaurées par le Ministère pour l'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes

- Les projets de recrutement international en reconnaissance des compétences pour les infirmières et les éducatrices à la petite-enfance touchent majoritairement des femmes et ont été adaptés pour mieux répondre aux défis des femmes immigrantes (allocations pour frais de garde, accompagnement pour trouver des places en garderie et à l'école pour leurs enfants, etc.).
- Les programmes et le matériel pédagogique du Ministère intègrent et abordent l'égalité entre les femmes et les hommes dans le cadre des services d'apprentissage du français offerts aux personnes immigrantes adultes.
- Les élèves qui fréquentent les cours de français généraux à temps complet et à temps partiel sont sensibilisés au respect de la liberté individuelle et de l'égalité des personnes, ainsi qu'à la lutte contre la violence conjugale.
- Des contenus pédagogiques sur l'égalité des femmes et des hommes sont intégrés dans le Système d'évaluation de l'apprentissage des valeurs et son guide pratique intitulé *Les valeurs démocratiques et les valeurs québécoises exprimées par la Charte des droits et libertés de la personne*. Ces contenus pédagogiques se reflètent également dans la session d'information Objectif Intégration.
- Plusieurs cours de français spécialisés sont offerts pour certains domaines d'emploi recherchés au Québec et traditionnellement occupés par des femmes, notamment ceux de la santé et des soins infirmiers, de la restauration et de l'éducation à l'enfance. Ils ont permis de soutenir les femmes immigrantes dans leur démarche d'intégration professionnelle.

## 4.10 Politique de financement des services publics

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

### Tarifs des services

Les tarifs du Ministère sont fixés par la *Loi sur l'immigration au Québec* (articles 73 à 78) et indexés<sup>13</sup> selon les exigences de l'article 83.3 de la *Loi sur l'administration financière* (RLRQ, chapitre A-6.001). Les deux tableaux qui suivent présentent les tarifs et les coûts de revient des services tarifés.

#### Droits exigibles pour l'immigration permanente en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec*

Tarifs pour une demande de sélection à titre permanent	Jusqu'au 31 décembre 2023	À compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2024
Gens d'affaires (investisseur)	16 874 \$	17 380 \$
Gens d'affaires (entrepreneur et travailleur autonome)	1 176 \$	1 211 \$
Travailleur qualifié	869 \$	895 \$
Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans le cadre du Programme des investisseurs)	186 \$	192 \$
Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	216 \$	222 \$

Tarifs pour une demande d'engagement à titre de garante ou de garant d'une ressortissante ou d'un ressortissant étranger du regroupement familial	Jusqu'au 31 décembre 2023	À compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2024
Engagement pour la première ressortissante ou le premier ressortissant étranger	310 \$	319 \$
Pour chaque autre personne ressortissante parrainée visée par la demande	124 \$	128 \$

13. L'augmentation touche les droits exigés en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec*, ainsi que les frais exigés pour une demande d'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec. Les tarifs ont été augmentés de 3 % au 1<sup>er</sup> janvier 2024, conformément à la *Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux* (L.Q. 2022, chapitre 29), et les tarifs résultant de cette hausse sont prévus au chapitre IX (Droits exigibles) de la *Loi sur l'immigration au Québec*. Par ailleurs, en raison des conventions d'aide financière signées entre le Ministère et Montréal International, Québec International et Drummond économique (anciennement la Société de développement économique de Drummondville), en mars 2020 et prolongées en mars 2023, les tarifs de participation pour les entreprises aux Journées Québec virtuelles ont été fixés jusqu'au 31 mars 2024 et n'ont pas été indexés au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### Droits exigibles pour l'immigration temporaire en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec*

Tarifs pour une demande de sélection à titre temporaire	Jusqu'au 31 décembre 2023	À compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2024
Travailleur étranger temporaire	216 \$	222 \$
Étudiant étranger	124 \$	128 \$
Employeur présentant une demande d'évaluation des effets de l'offre d'emploi sur le marché du travail au Québec	216 \$	222 \$
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	124 \$	128 \$

### Droits exigibles pour les consultants en immigration en vertu de la *Loi sur l'immigration au Québec*

Tarifs pour les consultants en immigration	Jusqu'au 31 décembre 2023	À compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2024
Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration	1 799 \$	1 853 \$
Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 464 \$	1 508 \$

### Autre tarif en vigueur

Autre tarif	Jusqu'au 31 décembre 2023	À compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2024
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	130 \$	134 \$

### Coût de revient des services en immigration permanente pour 2023-2024\*

Immigration permanente	Coût moyen par dossier*
Gens d'affaires (investisseur)	7 096 \$
Gens d'affaires (entrepreneur et travailleur autonome)	13 145 \$
Travailleur qualifié	1 560 \$
Personne réfugiée ou en situation semblable	489 \$
Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent	676 \$
Parrainage familial	255 \$

\* Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2023-2024.

### Coût de revient des services en immigration temporaire pour 2023-2024\*

Immigration temporaire	Coût moyen par dossier*
Travailleur étranger temporaire	450 \$
Étudiant étranger	56 \$
Employeur présentant une demande d'évaluation des effets de l'offre d'emploi sur le marché du travail au Québec	303 \$

\* Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2023-2024.

### Coût de revient des services pour les consultants en immigration pour 2023-2024\*

Consultants en immigration	Coût moyen par dossier*
Demande de reconnaissance à titre de consultant en immigration	3 376 \$
Demande de renouvellement de la reconnaissance	1 030 \$

\* Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2023-2024.

### Autre coût de revient des services pour 2023-2024\*

Autre coût	Coût moyen par dossier*
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	432 \$

\* Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2023-2024.

### Revenus de tarification perçus en 2023-2024, coûts et niveau de financement, par catégorie

Catégorie	Revenus	Coûts	Niveaux de financement atteint
Certificats d'acceptation — Étudiants étrangers	24 537 810 \$	10 072 673 \$	244 %
Certificats d'acceptation — Travailleurs étrangers temporaires	13 851 015 \$	19 052 748 \$	73 %
Certificats de sélection*	32 280 021 \$	21 476 892 \$	150 %
Consultant en immigration	473 657 \$	505 562 \$	94 %
Demandes d'engagement d'un garant	4 639 339 \$	3 554 469 \$	130 %
Demandes d'un employeur relatives à un emploi	11 175 205 \$	10 848 630 \$	103 %
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	3 531 278 \$	9 348 907 \$	38 %
<b>Total</b>	<b>90 488 325 \$</b>	<b>74 859 881 \$</b>	<b>121 %</b>

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

## Crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration. L'ensemble des catégories de revenus est convertible en crédits au net, à l'exception des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec et de la participation d'entreprises aux Journées Québec virtuelles. Pour ces deux dernières catégories, les revenus perçus restent au fonds consolidé du revenu du ministère des Finances du Québec.

### Crédit au net du Ministère

	2023-2024	2022-2023	Variation
Revenus	86 957 047 \$	62 514 985 \$	24 442 062 \$
Revenus transformés*	63 478 492 \$	23 507 553 \$	39 970 939 \$

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

## Pour les nouveaux biens et services

En 2021-2022, le Ministère a mis en place des activités non tarifées pour favoriser la reconnaissance des compétences, notamment l'accompagnement personnalisé des candidates et candidats à la reconnaissance des compétences afin de mieux préparer la personne immigrante à son intégration professionnelle au Québec, et l'octroi d'un soutien financier aux personnes immigrantes en démarche de reconnaissance des compétences.

## Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

Les services de francisation et d'intégration, ainsi que certains services d'immigration, sont des services non tarifés, mais qui pourraient l'être. Les listes suivantes présentent ces services.

### Sommaire des services qui pourraient être tarifés en immigration

- Outil d'auto-évaluation du pointage accordé en fonction des renseignements inscrits dans une déclaration d'intérêt ;
- Grille d'auto-évaluation de la capacité financière basée sur des revenus de source canadienne pour un membre de groupe de deux à cinq personnes physiques ;
- Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires.

## Sommaire des services qui pourraient être tarifés en immigration temporaire et permanente

- Étudier, travailler ou obtenir un traitement médical, lorsque cette personne a également présenté une demande d'asile, pour obtenir la protection conférée aux personnes reconnues comme réfugiées au sens de la Convention sur les réfugiés ou qui s'est vu accorder une protection par le ministre canadien de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté ;
- Demande de sélection à titre temporaire d'une personne ressortissante étrangère qui vient au Québec pour étudier, lorsqu'il s'agit d'une personne mineure prise en charge par un directeur de la protection de la jeunesse et pouvant être exemptée du paiement des droits de scolarité normalement exigés aux étudiantes et étudiants étrangers ;
- Demande de sélection à titre permanent dans la catégorie du regroupement familial ;
- Demande de sélection à titre permanent dans la catégorie de l'immigration économique si elle vise à ajouter un membre de la famille d'une ressortissante ou d'un ressortissant étranger ;
- Demandes d'engagement et de sélection dans la catégorie de l'immigration humanitaire ;
- Réexamen administratif de certaines décisions défavorables rendues à l'égard d'une demande de sélection ou d'engagement.

## Sommaire des services qui pourraient être tarifés en francisation et en intégration

- Orientation, à l'étranger, vers des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français ;
- Cours de français en ligne ;
- Cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger ;
- Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires ;
- Cours réguliers à temps complet : Français pour personnes immigrantes adultes ;
- Cours réguliers à temps complet : Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées ;
- Cours réguliers à temps partiel ;
- Cours spécialisés à temps partiel ;
- Services d'intégration en ligne ;
- Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau ;
- Accompagnement Québec ;
- Accompagnement dans les démarches de reconnaissance des compétences ;
- Services aux entreprises.

## Sommaire des services qui pourraient être tarifés en francisation et en intégration en partenariat avec des organismes communautaires

- Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État ;
- Services individuels de soutien à l'installation et à l'intégration ;
- Séance de groupe Premières démarches d'installation, le cas échéant, en fonction des besoins exprimés par la clientèle ;
- Service d'accompagnement en reconnaissance des compétences de Qualifications Québec ;
- Session de groupe Objectif Intégration.

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

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

- La francisation des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants ;
- Les services de cours de français à temps complet en milieu institutionnel ;
- Les services de cours de français en milieu communautaire à temps partiel et à temps complet ;
- L'accueil, l'intégration et la francisation des personnes réfugiées syriennes ;
- L'aide à la recherche de logement et la francisation des demandeuses et demandeurs d'asile ;
- Le service de renseignement téléphonique de première ligne du Centre de contacts clientèle ;
- Le volet des services d'installation et d'intégration des personnes réfugiées ou protégées à titre humanitaire outre-frontière du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration ;
- Le volet des services individuels de soutien au Parcours d'accompagnement personnalisé<sup>14</sup> du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration.

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

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

---

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

## Offre de services gouvernementale

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

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

En 2023-2024, le Ministère a conclu quatre ententes. Les dépenses de chacun des ministères, relativement aux services couverts par ces ententes, sont présentées à la fin de cette section, dans le tableau « Dépenses des autres ministères aux fins de l'intégration et de la francisation des personnes immigrantes ». Les tableaux présentés ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et de participants.

#### Ministère de l'Éducation

Le tableau suivant présente les services offerts par les centres de services scolaires et les commissions scolaires de 2021-2022 à 2023-2024 : les services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) et les services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.). Il présente aussi les services financés pour les formations d'appoint offertes aux niveaux secondaire et collégial et prescrites par les ordres professionnels.

## Tableau des services financés

Services financés	Entente 2021-2022 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2020-2021)		Entente 2022-2023 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2021-2022)		Entente 2023-2024 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2022-2023)	
	Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	14 623 élèves (services d'accueil)	47 % femmes 53 % hommes	14 196 élèves (services d'accueil)	47 % femmes 53 % hommes	23 441 (services d'accueil et de soutien à l'apprentissage du français)
14 432 élèves (soutien linguistique)		48,2 % femmes 51,8 % hommes	13 231 élèves (soutien linguistique)	47,7 % femmes 52,3 % hommes	12 520	48,2 % femmes 51,8 % hommes
67 463 élèves (activités d'intégration)		48,8 % femmes 51,2 % hommes	69 524 élèves (activités d'intégration)	48,9 % femmes 51,1 % hommes	82 796	49,1 % femmes 50,9 % hommes
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	32 068 inscriptions	55 % femmes 45 % hommes	35 033 inscriptions	55 % femmes 45 % hommes	48 146 inscriptions	53 % femmes 47 % hommes
Formations professionnelles d'appoint prescrites par les ordres professionnels*	189 inscriptions		75 inscriptions		6 inscriptions	

Source : Données du 1<sup>er</sup> juillet 2022 au 30 juin 2023 fournies par le ministère de l'Éducation.

\* Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.

## Ministère de l'Enseignement supérieur

### Tableau des services financés

Services financés	Entente 2021-2022 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2020-2021)	Entente 2022-2023 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2021-2022)	Entente 2023-2024 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2022-2023)
Formations techniques d'appoint prescrites par les ordres professionnels*	371 inscriptions**	585 inscriptions	570 inscriptions

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 fournies par le ministère de l'Enseignement supérieur.

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

\*\* Cette donnée a été corrigée à la suite de la révision de certaines données de 2020-2021. L'ancien nombre de référence était 763 inscriptions.

## Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les mesures et les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes (orientation professionnelle, aide à la recherche d'emploi, expériences en milieu de travail, subventions salariales, supplément de retour au travail, etc.) ainsi que le nombre de participations et d'adultes distincts ayant bénéficié de ces mesures ou reçu ces services, de 2021-2022 à 2023-2024.

Mesures et services financés	2021-2022	2022-2023	2023-2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé</li> <li>• Orientation professionnelle</li> <li>• Formation (y compris la francisation)</li> <li>• Aide à la recherche active d'emploi</li> <li>• Préparation à l'emploi</li> <li>• Expériences en milieu de travail</li> <li>• Subventions salariales pour favoriser l'embauche</li> <li>• Supplément de retour au travail</li> <li>• Soutien au travail autonome</li> <li>• Information sur le marché du travail</li> <li>• Services de placement</li> </ul>	<p>24 675 participations</p> <p>16 405 adultes distincts*</p> <p>(57,5 % femmes)</p> <p>(42,5 % hommes)</p>	<p>31 459 participations</p> <p>20 486 adultes distincts*</p> <p>(56,6 % femmes)</p> <p>(43,4 % hommes)</p>	<p>33 184 participations</p> <p>23 025 adultes distincts*</p> <p>(53,8 % femmes)</p> <p>(46,2 % hommes)</p>

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 fournies par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

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

## Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux personnes sollicitant l'asile et aux personnes en instance de régularisation de leur statut d'immigration et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2021-2022 à 2023-2024.

Services financés	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal pour les années financières 2019-2020 et 2020-2021, et pour l'ensemble du Québec pour l'année financière 2021-2022	88 organismes communautaires	80 organismes communautaires	88 organismes communautaires
Évaluation du bien-être et de l'état de santé physique offerte aux personnes réfugiées en vertu des orientations ministérielles : <i>Une passerelle vers un avenir en santé – Orientations ministérielles concernant les services de santé et les services sociaux offerts aux personnes réfugiées à leur arrivée au Québec</i>	530 personnes*	2 540 personnes	2 105 personnes

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 fournies par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

\* En raison d'une modification apportée au système informatique, cette donnée reflète les résultats comptabilisés du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 15 décembre 2021.

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

Ministère	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Éducation*	199 272 240 \$	197 817 258 \$	279 189 804 \$
Enseignement supérieur*	4 393 647 \$	5 656 503 \$	19 097 833 \$
Emploi et Solidarité sociale	75 000 000 \$	75 000 000 \$	72 200 000 \$
Santé et Services sociaux	12 219 500 \$	12 219 500 \$	12 219 500 \$
<b>Total</b>	<b>290 885 387 \$</b>	<b>290 618 361 \$</b>	

Source : Données du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 fournies par le ministère de l'Éducation, le ministère de l'Enseignement supérieur, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux.





*Immigration,  
Francisation  
et Intégration*

Québec 



I-0073-FR (2024-09)