Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Rapport annuel 2000-2001

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

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

Pour toute information concernant les activités
du ministère des Relations avec les citoyens et
de l'Immigration, s'adresser à :
Direction des affaires publiques et des communications
Ministère des Relations avec les citoyens et
de l'Immigration
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : (514) 873-8624

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

Cette publication a été produite par :
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19540-3
ISSN 1201-3005

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

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, pour l'année financière comprise entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001.

Comme le rapport ne peut faire état de toutes les actions menées dans l'accomplissement de sa mission, le ministère met en évidence un certain nombre de dossiers d'importance sélectionnés en raison de leur caractère novateur, public et tangible. Ainsi, des défis importants ont été relevés, tels la contribution à la croissance démographique et économique par l'apport stratégique de l'immigration, le renforcement de la concertation en faveur d'une intégration rapide des immigrants, la promotion de la compréhension et de l'exercice des droits démocratiques, le soutien à la représentation équitable de la diversité et la diffusion d'une information gouvernementale de qualité simplifiant les démarches du citoyen.

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

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

Joseph Facal

Québec, novembre 2001

Monsieur Joseph Facal
Ministre des Relations avec les citoyens
et de l'Immigration
1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Aile René-Lévesque, 3e étage
Québec (Québec) G1R 5E6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'année 2000-2001.

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

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

La sous-ministre,

Raymonde Saint-Germain

Montréal, novembre 2001

Table des matières

		page
Organigramme au 31 mars 2001		**38**
Première partie : Le ministère		**9**
1.1	**Mission et champs d'action**	**9**
1.2	**Organisation**	**9**
1.2.1	Direction et services centraux	**10**
1.2.2	Secteurs du ministère	**11**
1.2.2.1	Immigration	**11**
1.2.2.2	Intégration et Régionalisation	**11**
1.2.2.3	Relations civiques	**11**
1.2.2.4	Relations avec les citoyens	**12**
1.3	**Points saillants 2000-2001**	**12**
1.3.1	Direction et services centraux	**12**
1.3.1.1	Secrétariat général	**12**
1.3.1.2	Planification stratégique	**13**
1.3.1.3	Affaires publiques et communications	**13**
1.3.1.4	Vérification interne	**13**
1.3.1.5	Administration	**13**
1.3.2	Secteurs du ministère	**13**
1.3.2.1	Immigration	**13**
1.3.2.2	Intégration et Régionalisation	**14**
1.3.2.3	Relations civiques	**14**
1.3.2.4	Relations avec les citoyens	**14**
1.4	**Ressources humaines**	**14**
1.5	**Ressources financières**	**16**
Deuxième partie : Principales réalisations		**21**
2.1	**Immigration**	**21**
2.1.1	Sélection des candidats à l'immigration	**21**
2.1.2	Candidats à l'immigration temporaire et demandeurs d'asile	**22**
2.1.3	Admissions au Québec	**22**
2.2	**Intégration et Régionalisation**	**24**
2.2.1	Insertion socioéconomique des immigrants	**24**
2.2.1.1	Réforme des services de francisation et d'intégration et mise en place des carrefours d'intégration	**24**
2.2.1.2	Services d'accueil, d'aide à l'établissement et de renseignement	**25**
2.2.1.3	Programmes d'aide financière en matière d'accueil et d'aide à l'établissement	**25**
2.2.1.4	Accès aux professions et métiers régis et reconnaissance des acquis scolaires et professionnels	**25**
2.2.1.5	Ententes de sécurité sociale	**26**
2.2.2	Régionalisation de l'immigration	**26**
2.2.2.1	Promotion des régions	**26**
2.2.2.2	Établissement des immigrants en région	**26**
2.2.2.3	Fonds de développement de l'immigration en région	**27**
2.2.3	Services de francisation	**27**
2.2.3.1	Francisation à temps plein	**27**
2.2.3.2	Francisation à temps partiel	**28**
2.3	**Relations civiques**	**28**
2.3.1	Participation des citoyens aux institutions et à la société québécoise	**28**
2.3.1.1	Programme de soutien à la participation civique	**28**
2.3.1.2	Hommage au civisme	**29**
2.3.1.3	Forum national sur la citoyenneté et l'intégration	**29**
2.3.2	Représentation de la diversité dans les différentes sphères de la société québécoise	**29**
2.3.2.1	Programmes d'accès à l'égalité	**29**
2.3.2.2	Programmes d'échanges de jeunes en milieu scolaire	**29**
2.3.2.3	Lutte contre le racisme	**30**
2.3.3	Droits et libertés de la personne	**30**
2.3.3.1	Célébration du 25e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec	**30**
2.3.3.2	Réseau de responsables en matière de protection des renseignements personnels	**30**
2.3.3.3	Lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels	**31**
2.4	**Relations avec les citoyens**	**31**
2.4.1	Accès à l'information et aux services gouvernementaux de première ligne	**31**
2.4.1.1	Services téléphoniques de renseignement	**31**
2.4.1.2	Portail du gouvernement du Québec	**31**
2.4.1.3	Prestation intégrée de services gouvernementaux de première ligne	**32**
2.4.1.4	Publications gouvernementales	**32**
2.4.1.5	Information gouvernementale dans les pages bleues	**32**
2.4.1.6	Communications gouvernementales en situation d'urgence	**32**
2.4.2	Soutien aux ministères et organismes dans la diffusion d'une information gouvernementale de qualité	**32**
2.4.2.1	Orientations relatives à la production, à la diffusion et à la tarification de l'information gouvernementale	**32**
2.4.2.2	Mesures gouvernementales en matière de publicité, commandites, salons et expositions	**33**
2.4.2.3	Normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteur	**33**
2.4.2.4	Programme d'identification visuelle	**33**
2.4.2.5	Bibliothèque administrative	**33**
2.4.2.6	Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales	**34**

page

2.4.2.7 Formation et information des gestionnaires de sites Internet **34**
2.4.2.8 Aide-conseil en matière de communication **34**
2.4.3 État civil **34**
2.4.3.1 Gestion des actes de l'état civil **34**
2.4.3.2 Informatisation du registre de l'état civil **35**

Troisième partie : Politiques ministérielles et gouvernementales **37**
3.1 Modernisation du ministère **37**
3.2 Accès aux documents et protection des renseignements personnels **37**
3.2.1 Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels **37**
3.2.2 Application de la Loi sur l'accès **40**
3.3 Politique ministérielle de gestion des plaintes **41**
3.4 Mise en œuvre du Programme d'accès à l'égalité **41**
3.5 Mise en œuvre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique **41**

Annexes
Annexe 1 Lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2001 **45**
Annexe 2 Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2001 **47**
Annexe 3 Organismes relevant du ministre **49**
Annexe 4 Immigration et Intégration – Partage des responsabilités Canada-Québec **51**
Annexe 5 Typologie abrégée des ressortissants étrangers **53**
Annexe 6 Immigrants admis au Québec selon diverses caractéristiques, 1996-2000 **55**
Annexe 7 Hommage au civisme 2000 **57**
Annexe 8 Publications du ministère 2000-2001 **59**
Annexe 9 Liste des adresses des sites Internet sous la responsabilité du ministère **61**
Annexe 10 Tarifs des biens et services **63**
Annexe 11 Liste des bureaux de Communication-Québec **65**
Annexe 12 Liste des bureaux du Directeur de l'état civil **67**
Annexe 13 Liste des services d'immigration du Québec à l'étranger **69**
Annexe 14 Liste des bureaux d'immigration au Québec **71**
Annexe 15 Liste des bureaux – secteur Intégration et Régionalisation **73**
Annexe 16 Coordonnées du Centre de documentation du ministère **75**

page

Tableaux
Tableau 1 Effectif autorisé et mandaté du MRCI selon le secteur d'activité, 2000-2001 **14**
Tableau 2 Effectif autorisé du MRCI selon la région administrative et la catégorie d'emploi, 31 mars 2001 **15**
Tableau 3 Revenus du MRCI, 1999-2000 et 2000-2001 **16**
Tableau 4 Dépenses du MRCI selon le secteur d'activité, 1999-2000 et 2000-2001 **17**
Tableau 5 Investissements du MRCI selon le secteur d'activité, 1999-2000 et 2000-2001 **17**
Tableau 6 Dépenses en francisation, 2000-2001 **18**
Tableau 7 Aide financière octroyée selon le programme et la direction régionale, 2000-2001 **19**
Tableau 8 Certificats de sélection du Québec délivrés en 2000 selon les catégories d'immigrants soumises à la sélection québécoise **21**
Tableau 9 Certificats de sélection du Québec délivrés de 1996 à 2000 selon la catégorie d'immigrants **22**
Tableau 10 Immigrants admis au Québec en 2000 au regard du Plan d'immigration **23**
Tableau 11 Admissions de 1996 à 2000 selon la catégorie d'immigrants **24**
Tableau 12 Nombre de stagiaires en francisation, 2000-2001 **28**
Tableau 13 Indicateurs de fréquentation du Portail du gouvernement du Québec, 1999-2000 et 2000-2001 **31**
Tableau 14 Actes inscrits au registre de l'état civil et certificats ou copies d'actes délivrés, 1999 et 2000 **35**

Première partie : Le ministère

1.1 Mission et champs d'action

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

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

En matière d'immigration, le ministère a pour mandat de recruter, de sélectionner et d'informer les candidats à l'immigration temporaire et permanente au Québec. Il s'assure du respect des exigences réglementaires pour les immigrants sélectionnés et soutient les partenaires dans la détermination ou la révision de l'admissibilité des demandeurs d'asile aux services gouvernementaux. En outre, il favorise la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille immédiate et s'assure du respect des engagements pris à cet égard.

Le ministère offre des services d'intégration et de francisation qui permettent à la personne immigrante de trouver sa place, notamment dans les réseaux francophones de la société québécoise, de remplir ses obligations civiques et de contribuer au développement de son milieu. Dans le domaine des relations civiques, le ministère fait la promotion et favorise la compréhension de même que le respect des droits et libertés de la personne, de la protection des renseignements personnels et de la représentation équitable de la diversité dans toutes les sphères de la société; il soutient des actions visant l'élimination du racisme et de la discrimination et contribue ainsi à la pleine participation de l'ensemble des citoyens.

Le ministère fournit enfin, à titre de diffuseur et d'éditeur officiel, une information gouvernementale qui tient compte des besoins des citoyens selon le mode d'accès de leur choix. Il favorise l'accessibilité et voit à la cohérence des communications gouvernementales pour les citoyens en élaborant des normes et des politiques, en coordonnant des activités et en fournissant de l'aide-conseil en communication ainsi qu'en information documentaire aux ministères et organismes du gouvernement. De plus, il assure l'intégrité de l'identité de chaque citoyen par la gestion de l'état civil (naissance, mariage, décès, changement de nom) et contribue au renouvellement ainsi qu'à la modernisation de la prestation des services publics de première ligne, notamment par la simplification des démarches pour les citoyens.

Les différentes actions entreprises par le ministère en 2000-2001 ont concouru à relever d'importants défis, tels contribuer à la croissance démographique et économique par l'apport stratégique de l'immigration; renforcer la concertation en faveur d'une intégration rapide des immigrants; promouvoir la compréhension et l'exercice des droits démocratiques; favoriser la représentation équitable de la diversité; diffuser une information gouvernementale de qualité tout en simplifiant les démarches des citoyens.

1.2 Organisation

Outre la direction du ministère et les unités centrales relevant de la sous-ministre, le ministère comptait quatre secteurs d'activité en 2000-2001 : Immigration, Intégration et Régionalisation, Relations civiques et Relations avec les citoyens. Chacun de ces secteurs relève d'un sous-ministre associé ou adjoint. L'organigramme du ministère est présenté dans les pages centrales du présent rapport.

Rappelons que le portefeuille ministériel est également composé de cinq organismes relevant du ministre. Il s'agit du Conseil des relations interculturelles, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Commission d'accès à l'information, du Curateur public et de l'Office de la protection du consommateur. Le Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole relève aussi du ministre.

1.2.1 Direction et services centraux

La direction du ministère et les quatre secteurs d'activité sont soutenus dans leurs actions par des unités qui relèvent de la sous-ministre, soit le Secrétariat général, la Direction de la planification stratégique, la Direction des affaires publiques et des communications, la Direction générale de l'administration et la Vérification interne. Ces unités fournissent des avis et des services au ministre, à la sous-ministre, aux secteurs d'activité ainsi qu'aux organismes relevant du ministre. À ces unités s'ajoute la Direction des affaires juridiques, qui relève du ministère de la Justice et dont le mandat est de dispenser au ministère les services juridiques dont il a besoin.

Le *Secrétariat général* assiste la sous-ministre et l'équipe sous-ministérielle dans la conduite des affaires courantes du ministère et procure conseil et soutien professionnel requis. Il organise et coordonne les activités liées au fonctionnement et au processus décisionnel du Bureau des sous-ministres et s'assure du suivi des décisions prises. Il coordonne la préparation des documents nécessaires aux activités et travaux liés au cycle budgétaire et au calendrier parlementaire. Il assure la liaison entre le Bureau des sous-ministres et le Cabinet du ministre, les secrétariats des commissions de l'Assemblée nationale, le ministère du Conseil exécutif, les secrétariats des comités ministériels de coordination et le Secrétariat du Conseil du trésor. La coordination des relations intergouvernementales, fédérales-provinciales, des relations interministérielles, des activités et des relations internationales relèvent également du Secrétariat général. Il a la responsabilité d'assurer les services relatifs à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et le soutien en la matière. Il veille à l'application de la *Politique ministérielle de gestion des plaintes* et administre le Bureau de l'amélioration de la qualité.

La *Direction de la planification stratégique* offre des produits et des services d'expertise-conseil en matière de planification stratégique, d'évaluation de programme et de reddition de comptes. Elle contribue à mettre en œuvre une gestion axée sur les résultats et à élaborer, pour le ministère, des outils et produits qui permettent de répondre aux exigences du nouveau cadre de gestion de l'Administration publique. La Direction de la planification stratégique propose également des orientations en matière de recherche et, conformément à celles-ci, réalise ou coordonne la réalisation de recherches, d'études et d'analyses sur les problématiques prioritaires du ministère et assure leur diffusion. Elle contribue, par la coordination de la veille stratégique, au développement d'une vision prospective permettant d'éclairer la prise de décision.

La *Direction des affaires publiques et des communications* prépare et met en œuvre la programmation globale d'affaires publiques, développe les stratégies de communication conséquentes, assure les communications externes et internes relatives aux activités et aux programmes ministériels et réalise des campagnes d'information et de relations publiques. Elle donne divers services spécialisés tels des conseils en communication, des interventions auprès des médias, la création et la publication d'outils promotionnels et des placements publicitaires. Elle gère aussi le *Centre de documentation* et le *Centre de gestion documentaire* et assure la conservation des documents officiels. Enfin, elle assume la gestion des sites intranet et Internet du ministère (www.mrci.gouv.qc.ca).

La *Vérification interne* conçoit, élabore et applique les programmes de vérification. Elle informe et conseille la sous-ministre sur la conformité des activités du ministère eu égard aux lois, aux règlements et aux procédures en vigueur et l'assure que les ressources humaines, matérielles et informationnelles sont administrées avec économie, efficience et efficacité. La Vérification interne fournit en outre des recommandations, des conseils et du soutien en matière notamment de contrôle, de sécurité de l'information électronique et d'analyse financière.

La *Direction générale de l'administration* fournit soutien, analyse et conseil à toutes les unités administratives et à tous les organismes relevant du ministre en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle conseille et appuie les gestionnaires à l'occasion des changements organisationnels, conçoit une stratégie de développement et de formation du personnel cadre et est chargée de l'implantation au ministère de la Loi sur l'administration publique, qui vise la modernisation de la gestion publique. Elle assure également la coordination des activités des trois directions offrant des services administratifs. La *Direction des ressources humaines* offre aux unités l'expertise, les services-conseils et le soutien en matière de gestion des ressources humaines, de dotation, de développement, de relations de travail, d'assiduité et de rémunération. Elle coordonne les travaux du Comité ministériel sur l'organisation du travail et des comités ministériels de relations professionnelles. De plus, le *Programme d'aide aux employés* du ministère relève de sa responsabilité. La *Direction des ressources informationnelles* est responsable du développement et du soutien des systèmes administratifs, tant au Québec qu'à l'étranger, des banques de données thématiques et statistiques ministérielles et des systèmes d'information stratégique pour les dirigeants. Elle est aussi responsable du développement et de l'exploitation de l'infrastructure technologique du ministère. La *Direction des*

ressources financières et matérielles assure le soutien et le conseil à l'ensemble des unités administratives du ministère et aux organismes relevant du ministre en matière de ressources financières et matérielles. Elle coordonne la programmation et les activités financières relatives au cycle budgétaire. Enfin, elle gère les approvisionnements.

1.2.2 Secteurs du ministère

1.2.2.1 Immigration

La *Direction générale de l'immigration* assure l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des orientations, des politiques et des programmes ayant trait à l'immigration permanente et temporaire au Québec. Elle est responsable de la planification de l'immigration, de la promotion et du recrutement, de la sélection et de l'information aux candidats à l'immigration. Elle assure la gestion des engagements de parrainage et le suivi du mouvement des demandeurs d'asile. Au terme de l'année 2000-2001, la Direction générale de l'immigration regroupait trois directions.

La *Direction des politiques et programmes d'immigration* voit à l'élaboration, au soutien à la mise en œuvre et au suivi des orientations, des politiques et des programmes ayant trait à l'immigration permanente et temporaire au Québec et au mouvement des demandeurs d'asile.

La *Direction des services d'immigration au Québec* est responsable de tous les services d'immigration offerts au Québec; elle s'occupe elle-même de la prestation de ces services ou de leur supervision fonctionnelle lorsqu'ils sont rendus dans les directions régionales. Ainsi, elle est chargée du traitement des demandes d'immigration temporaire ou permanente des candidats de la catégorie de la famille, des personnes autorisées à demander sur place la résidence permanente, des travailleurs et des étudiants en séjour temporaire de même que des personnes venant au Québec pour y recevoir un traitement médical. Elle est responsable de la validation des offres d'emploi permanentes ou temporaires. Elle assure en outre le traitement des offres de parrainage collectif des réfugiés ou autres personnes en situation de détresse et, par la délivrance de certificats de situations statutaires, elle soutient les partenaires dans la détermination ou la révision des services gouvernementaux pour les demandeurs d'asile.

La *Direction des services d'immigration à l'étranger* assure la coordination de l'ensemble des activités de recrutement, de sélection et d'information à l'étranger ainsi que la coordination des voyages de prospection réalisés par des candidats à l'immigration.

Enfin, sept services d'immigration du Québec (SIQ) à l'étranger assurent les activités d'immigration et de sélection et ont un bureau permanent dans les villes suivantes : Bruxelles, Damas, Hong Kong, Mexico, New York, Paris et Vienne.

1.2.2.2 Intégration et Régionalisation

La *Direction générale de l'accueil et de l'intégration* est responsable de la coordination des activités relatives à l'accueil et à l'intégration linguistique, sociale et économique des immigrants. Elle incite les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux à contribuer activement à l'intégration rapide des immigrants aux réseaux francophones de la société d'accueil. Elle voit à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des politiques, des programmes et des plans d'action nécessaires à la réalisation de ce mandat. Elle est de plus responsable de la mise en œuvre des stratégies d'intervention visant à attirer et à favoriser l'établissement des immigrants en région. Cette responsabilité s'exerce notamment par la signature d'ententes avec ses partenaires régionaux et par le soutien financier à des projets visant l'établissement des immigrants en région. Elle est également responsable de la délivrance des avis d'équivalence d'études faites à l'étranger. Elle est appuyée dans sa tâche par trois autres directions.

La *Direction des ententes de sécurité sociale* administre les ententes de sécurité sociale et coordonne l'intervention des différentes instances gouvernementales en cette matière. Elle préside la délégation québécoise au cours de la négociation d'ententes avec les pays étrangers.

La *Direction des services centralisés* offre soutien et conseil en matière notamment de processus opérationnels et d'utilisation optimale des ressources.

La *Direction des politiques et programmes d'intégration et de francisation* oriente les interventions gouvernementales et ministérielles visant à favoriser l'intégration linguistique, sociale et économique des immigrants à la société québécoise. Elle soutient les efforts d'intégration de celle-ci à l'endroit des immigrants.

Un réseau de six directions régionales et de neuf carrefours d'intégration couvrant l'ensemble du territoire du Québec facilite le cheminement des nouveaux arrivants au Québec.

1.2.2.3 Relations civiques

La *Direction des programmes et du soutien en relations civiques* est responsable de la définition des orientations, des objectifs et de la mise en œuvre des programmes et des mesures en relations civiques. Elle élabore des stratégies et appuie les actions liées au

rapprochement et à la participation des personnes de toutes origines, à la lutte contre le racisme et la discrimination, à la formation et à la participation civique ainsi qu'à la promotion de la compréhension et de l'exercice des droits et libertés.

La *Direction du soutien en accès à l'information et en protection des renseignements personnels* met en œuvre le *Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels* et assure l'expertise-conseil auprès des ministères et organismes. Elle conseille le ministre dans le cadre de ses responsabilités à l'égard de la Commission d'accès à l'information et apporte son appui administratif à cet organisme dans sa mission.

La *Direction du soutien aux organismes relevant du ministre* assure la coordination des actions relatives à la mise en application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et informe les clientèles visées ainsi que le public. Elle fournit l'expertise-conseil au ministre dans le cadre de ses responsabilités à l'égard de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de l'Office de la protection du consommateur et du Curateur public et soutient ces organismes dans leur mission.

1.2.2.4 Relations avec les citoyens

La Direction générale de Communication-Québec conseille les autorités du ministère et du gouvernement en matière de communication avec la population et offre aux citoyens des renseignements sur les lois, les services et les programmes publics. Ces renseignements sont disponibles par téléphone, au comptoir, par Internet ou dans des publications. Par ailleurs, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, Communication-Québec coordonne les communications gouvernementales au cours de situations d'urgence. Elle soutient les ministères et organismes dans des activités telles des expositions, des tournées de consultation et d'information et des rencontres officielles. Pour réaliser ces activités, la Direction générale de Communication-Québec est appuyée par la *Direction du développement et des services au réseau* ainsi que par 7 directions régionales et 25 bureaux régionaux.

La *Direction générale de l'information gouvernementale* offre aux ministères et organismes du gouvernement des services d'édition, de publications imprimées et électroniques de même qu'une expertise-conseil en matière de droits d'auteur, de traduction multilingue et d'interprétation. Elle assure la coordination centrale de la diffusion de l'information gouvernementale et fournit des services de placement publicitaire. Elle offre des services de mise en marché, de distribution, de vente et de promotion des publications. Elle gère les Publications du Québec, publie les lois et règlements et assure la parution de la *Gazette officielle du Québec*. Elle est formée de la *Direction des Publications du Québec*, de la *Direction de la commercialisation* et de la *Direction des moyens de communication*.

La *Direction des inforoutes et de l'information documentaire* coordonne la diffusion de l'information gouvernementale dans Internet ainsi que le développement du Portail du gouvernement du Québec. Elle élabore les encadrements pertinents à la diffusion de l'information sur les inforoutes ou tout autre format électronique et fournit l'expertise-conseil dans ce domaine. Elle gère la Bibliothèque administrative et donne des services spécialisés de référence documentaire. Elle gère également le réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales. Enfin, elle assume la responsabilité du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec.

Le *Directeur de l'état civil* a pour mandat d'inscrire tout acte d'état civil relativement à la naissance, au mariage et au décès pouvant survenir sur le territoire québécois, d'insérer au registre les actes concernant des personnes nées à l'extérieur du Québec, mais domiciliées au Québec, de tenir à jour le registre dans lequel ces actes sont inscrits, d'apporter des mentions en marge des actes de chaque citoyen pour tenir compte des jugements ou des modifications qui en affectent les mentions essentielles et de délivrer des extraits d'actes de l'état civil : certificats, copies d'actes, attestations. Il autorise aussi les demandes de changement de nom et de mention du sexe dans les cas prévus par le Code civil du Québec. Enfin, il tient le registre des personnes autorisées à célébrer des mariages. Pour réaliser ces activités, le Directeur de l'état civil compte sur la *Direction du développement et de la mise en marché*, la *Direction des services de support aux opérations* et la *Direction des services de l'inscription et de la clientèle*.

1.3 Points saillants 2000-2001

Cette section présente, pour l'ensemble du ministère, les principales réalisations et les événements importants qui ont marqué l'année 2000-2001.

1.3.1 Direction et services centraux

1.3.1.1 Secrétariat général

- Mise en œuvre du Plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels et application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Coordination des relations intergouvernementales, fédérales-provinciales, interministérielles ainsi que des activités et des relations internationales
- Application de la Politique ministérielle de gestion des plaintes
- Application de la Politique ministérielle pour contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne

1.3.1.2 Planification stratégique

- Élaboration du *Plan stratégique triennal 2001-2004*
- Rédaction du *Rapport annuel 1999-2000*
- Coordination et édition de l'*Enquête sur les nouveaux arrivants (ENI) – 10 ans après « Ils sont maintenant d'ici »*
- Présentation de l'étude EKOS *Repenser le gouvernement*
- Suivi évaluatif des projets pilotes en francisation
- Production d'analyses statistiques et de recherches sur les immigrants, notamment les documents suivants :
  - *Portraits statistiques de la population immigrée, 1996 : Québec, régions métropolitaines de recensement, régions administratives – Recensement 1996 : données ethnoculturelles* (analyse à partir des données du recensement de 1996)
  - *Statistiques sur l'immigration au Québec*
  - *Tableaux sur l'immigration au Québec 1995-1999*
- Représentation du ministère au Réseau de veille gouvernemental

1.3.1.3 Affaires publiques et communications

- Élaboration de stratégies et coordination des activités de communication, notamment dans les dossiers suivants :
  - Dépôt du *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2001* ainsi que d'un plan de promotion et de recrutement à l'étranger
  - Forum national sur la citoyenneté et l'intégration
  - Hommage au civisme
  - Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire
  - Mois de l'histoire des Noirs et Semaine d'actions contre le racisme
  - Promotion de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics
  - Célébration du 25e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec
  - Modernisation et *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*
  - Lancement des guides de Communication-Québec
- Gestion des relations publiques et de presse
- Coordination du site Internet du ministère et de l'intranet

1.3.1.4 Vérification interne

- Dépôt du rapport *Projet de vérification de la gestion de l'immigration temporaire au Québec*
- Vérification du processus d'encaissement de neuf directions
- Vérification dans trois directions des processus de gestion du programme de francisation à temps plein des immigrants
- Vérification des dépenses de fonctionnement dans quatre directions
- Vérification du cadre d'administration des fonds locaux
- Vérification de l'aide financière dans un organisme

1.3.1.5 Administration

- Préparation de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*
- Création du Forum de discussion sur la modernisation au ministère
- Rapport de la consultation sur les besoins exprimés aux employés par les clients
- Synthèse des résultats de la consultation sur les meilleures pratiques de services aux citoyens
- Rapport de consultation du ministère sur l'énoncé de politique sur la gestion gouvernementale
- Élaboration de la *Directive sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique*

1.3.2 Secteurs du ministère

1.3.2.1 Immigration

- Atteinte des objectifs du *Plan d'immigration du Québec pour l'an 2000*

- Consultation sur la planification de l'immigration au Québec pour la période 2001-2003
- Dépôt à l'Assemblée nationale du *Plan d'immigration pour l'année 2001* et adoption de la *Planification triennale de l'immigration 2001-2003*
- Entrée en vigueur du nouveau Programme québécois des immigrants investisseurs en valeurs mobilières
- Traitement d'un fort volume de dossiers soumis par des candidats investisseurs

1.3.2.2 Intégration et Régionalisation

- Réforme des services d'intégration et de francisation, plus particulièrement mise en place de nouveaux services de francisation à temps plein dans les universités et les cégeps, implantation de 9 carrefours d'intégration et création de 11 comités de partenaires
- Mise en œuvre du *Plan d'intervention pour la francisation des travailleurs dans le secteur manufacturier du Grand Montréal*
- Signature d'une deuxième entente avec la Ville de Montréal portant sur l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal
- Signature d'une première entente avec la Ville de Québec pour l'attraction et l'intégration des immigrants
- Signature d'une entente spécifique avec la région de l'Outaouais pour l'attraction et l'intégration des immigrants

1.3.2.3 Relations civiques

- Élaboration et adoption d'un projet de loi visant à étendre l'application des Programmes d'accès à l'égalité aux réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, du secteur municipal et des sociétés d'État ainsi qu'à l'effectif policier de la Sûreté du Québec
- Implantation du Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire entre la métropole et les régions du Québec
- Organisation des activités du 25e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec
- 17e édition de la cérémonie Hommage au civisme
- Élaboration du document et organisation du Forum national sur la citoyenneté et l'intégration

1.3.2.4 Relations avec les citoyens

- Révision du *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec*
- Implantation de normes gouvernementales en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteur des documents détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement
- Regroupement par thèmes de l'information gouvernementale dans Internet (grappes d'information, Répertoire des programmes et services, services et formulaires accessibles dans le Portail du gouvernement du Québec)
- Plan d'action visant la prestation intégrée de services publics
- Fin de l'informatisation des actes de l'état civil

1.4 Ressources humaines

Pour la période 2000-2001, l'effectif permanent et occasionnel autorisé du ministère était de 1 561 employés calculé selon l'équivalence au temps complet (ETC). Au 31 mars 2001, l'effectif total mandaté a été de 1 497 ETC. Le tableau 1 présente la répartition de l'effectif autorisé et mandaté selon le secteur d'activité.

Tableau 1
Effectif autorisé et mandaté du MRCI selon le secteur d'activité, 2000-2001[1]

Secteur d'activité	Effectif autorisé	Effectif utilisé	Utilisation (%)
Direction et services centraux	226	223	98,7
Immigration	130	133	102,3
Intégration et Régionalisation	678	616	90,9
Relations civiques	42	41	97,6
Relations avec les citoyens	485	484	99,8
Total	**1 561**	**1 497**	**95,9**

[1] L'effectif autorisé du MRCI calculé selon l'équivalence au temps complet comprend 1 439 employés permanents et 122 employés occasionnels.

Le tableau 2 précise la répartition de l'effectif permanent et occasionnel selon la région administrative et la catégorie d'emploi.

Au cours de la période 2000-2001, le ministère a accueilli 17 stagiaires dans le cadre des Stages pour nouveaux diplômés du Conseil du trésor et 9 stages coopératifs d'alternance travail-études. Le ministère a aussi reçu 93 étudiants pour des emplois d'été; 88 % d'entre eux provenaient des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones).

Tableau 2
Effectif autorisé du MRCI selon la région administrative et la catégorie d'emploi, 31 mars 2001[1]

Région administrative	Cadre	Professionnel	Enseignant	Pers. de bureau, technicien et ouvrier	Total
Bas-Saint-Laurent	1	1	–	4	6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	2	–	6	9
Capitale-Nationale	20	97	8	246	371
Mauricie	1	2	–	6	9
Estrie	2	6	2	18	28
Montréal	52	277	230	428	987
Outaouais	3	5	4	16	28
Abitibi-Témiscamingue	–	1	–	8	9
Côte-Nord	1	1	–	6	8
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	–	1	–	4	5
Chaudière-Appalaches	–	1	–	5	6
Laval	3	7	2	21	33
Lanaudière	–	1	–	4	5
Laurentides	–	1	–	5	6
Montérégie	3	6	9	29	47
Centre-du-Québec	–	1	–	3	4
Total	**87**	**410**	**255**	**809**	**1 561**
Part de l'effectif (%)	**5,6**	**26,3**	**16,3**	**51,8**	**100,0**

[1] Calculé selon l'équivalence au temps complet.

1.5 Ressources financières

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

Le tableau 3 fournit les revenus comptabilisés au crédit du ministère. Aux fins de comparaison, les données de l'exercice précédent sont mentionnées.

Le tableau 4 présente les dépenses du ministère par secteurs d'activité et le tableau 5 fournit les dépenses d'investissement du ministère. Aux fins de comparaison, les données de l'exercice précédent sont mentionnées. Il est à noter que le Fonds de l'état civil et le Fonds de l'information gouvernementale sont présentés séparément, car les deux directions correspondantes ne sont pas financées à même les crédits votés.

Tableau 3
Revenus du MRCI, 1999-2000 et 2000-2001

Domaine de revenus	1999-2000 (en milliers de $)	2000-2001 (en milliers de $)	Variation (en milliers de $)	Variation (%)
Revenus autonomes				
Demande d'engagement d'un garant	2 148,0	1 777,9	-370,1	-17,2
Certificat de sélection du Québec[1]	10 660,4	5 857,7	-4 802,7	-45,1
Certificat d'acceptation du Québec	2 158,0	2 038,8	-119,2	-5,5
Avis d'équivalence d'études	589,4	647,4	58,0	9,8
Ventes de biens et services	19,5	16,7	-2,8	-14,4
Gains sur fluctuation de change	12,5	11,4	-1,1	-8,8
Recouvrement de sommes dues	190,1	136,6	-53,5	-28,1
Total des revenus autonomes	**15 777,9**	**10 486,5**	**-5 291,4**	**-33,5**
Transferts du gouvernement du Canada				
Accord Canada-Québec[2]	102 910,0	104 140,0	1 230,0	1,2
Services intégrés d'information[3]	1 358,3	…	…	…
Total des transferts fédéraux	**104 268,3**	**104 140,0**	**-128,3**	**-0,1**
Fonds spéciaux				
Fonds de l'état civil	11 037,5	11 486,1	448,6	4,1
Fonds de l'information gouvernementale[4]	39 405,3	44 395,0	4 989,7	12,7
Total des fonds spéciaux	**50 442,8**	**55 881,1**	**5 438,3**	**10,8**
Total global des revenus	**170 489,0**	**170 507,6**	**18,6**	**0,0**

[1] Les deux années de référence ne peuvent être comparées en raison de l'augmentation ponctuelle en 1999-2000 des certificats de sélection du Québec délivrés pour les gens d'affaires à Hong Kong et Damas.

[2] Le montant versé en vertu de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et l'admission temporaire des aubains est de 101,7 millions $, avec effet rétroactif au 1er avril 1999. Les revenus de 2000-2001 comprennent donc un ajustement de 4,8 millions $, soit 2,4 millions $ pour chacune des années 1999-2000 et 2000-2001.

[3] L'entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec sur la prestation, par Communication-Québec, de l'information relative aux services et programmes fédéraux qui générait ces revenus a pris fin le 31 mars 2000.

[4] La hausse des revenus est principalement attribuable à la vente de placements médias qui a augmenté de 5,1 millions $.

Tableau 4
Dépenses du MRCI selon le secteur d'activité, 1999-2000 et 2000-2001

Secteur d'activité	1999-2000 (en milliers de $)	2000-2001 (en milliers de $)	Variation (en milliers de $)	Variation (%)
Crédits votés				
Direction et services centraux[1]	38 505	36 638	-1 867	-4,8
Immigration, Intégration et Régionalisation[2]	60 265	63 473	3 208	5,3
Relations civiques	5 005	5 281	276	5,5
Relations avec les citoyens[3]	16 031	15 288	-743	-4,6
Total des crédits votés	**119 806**	**120 680**	**874**	**0,7**
Fonds spéciaux				
Fonds de l'état civil[4]	10 802	12 255	1 453	13,5
Fonds de l'information gouvernementale	39 387	44 395	5 008	12,7
Total des Fonds spéciaux	**50 189**	**56 650**	**6 461**	**12,9**
Total global des dépenses	**169 995**	**177 330**	**7 335**	**4,3**

[1] Cette variation résulte essentiellement d'une diminution de 1,1 million $ des dépenses en technologies d'information et d'une autre de 0,3 million $ des dépenses de loyers.

[2] Aux fins de comparaison avec l'année 1999-2000, les données financières du secteur Immigration et du secteur Intégration et Régionalisation sont regroupées. La variation des dépenses résulte de la hausse des volumes d'admissions et de la réforme des services d'intégration.

[3] La fin, au 31 mars 2000, de l'entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec sur la prestation, par Communication-Québec, de l'information relative aux services et programmes fédéraux explique cette variation.

[4] La dépense d'amortissement relative au système de numérisation du registre de l'état civil représente 1,3 million $ de cette variation.

Tableau 5
Investissements du MRCI selon le secteur d'activité, 1999-2000 et 2000-2001

Secteur d'activité	1999-2000 (en milliers de $)	2000-2001 (en milliers de $)	Variation (en milliers de $)	Variation (%)
Crédits votés				
Direction et services centraux[1]	4 117	1 358	-2 759	-67,0
Immigration, Intégration et Régionalisation[2]	27	22	-5	-18,5
Relations avec les citoyens	182	26	-156	-85,7
Total des crédits votés	**4 326**	**1 406**	**-2 920**	**-67,5**
Fonds spéciaux				
Fonds de l'état civil[3]	1 622	1 092	-530	-32,7
Fonds de l'information gouvernementale	90	156	66	73,3
Total des Fonds spéciaux	**1 712**	**1 248**	**-464**	**-27,1**
Total global des investissements	**6 038**	**2 654**	**-3 384**	**-56,0**

[1] En 1999-2000, le ministère avait investi 1,7 million $ pour le renouvellement de son parc informatique et 0,9 million $ en améliorations locatives. Ces déboursés ne se sont pas répétés en 2000-2001.

[2] Aux fins de comparaison avec l'année 1999-2000, les données financières du secteur Immigration et du secteur Intégration et Régionalisation sont regroupées.

[3] Les coûts du développement de la numérisation du registre de l'état civil, au 31 mars 2000, ont diminué de 1,0 million $, alors que ceux liés à la modernisation des systèmes informatiques ont augmenté de 0,5 million $.

Le tableau 6 présente, pour chaque direction régionale, les dépenses relatives aux services de francisation fournis par le ministère et ses partenaires ainsi que celles des programmes de subvention liés à la francisation.

Le tableau 7 présente les programmes d'aide financière administrés par le ministère en 2000-2001. Ces programmes s'adressent majoritairement aux organismes communautaires, mais aussi aux individus et aux organisations municipales.

Tableau 6
Dépenses en francisation, 2000-2001 (en milliers de $)

	Capitale-Nationale	Estrie	Montréal	Outaouais	Laval-Laurentides-Lanaudière	Montérégie	Total
Enseignement, encadrement, soutien[1]	904,3	732,0	14 109,9	846,9	662,6	1 193,0	18 448,7
Dépenses centralisées d'enseignement[2]			1 320,0				1 320,0
Contrats avec les établissements d'enseignement supérieur (cégeps et universités)	281,2	515,6	2 131,0	68,9	346,0	145,9	3 488,6
Développement d'outils pédagogiques			10,0				10,0
Allocations PAFSIL	260,6	222,0	5 912,7	313,7	253,7	425,8	7 388,5
Subventions PAFI	66,7	19,6	944,8		63,8	114,3	1 209,2
Autres subventions[3]			452,8		14,5	44,7	512,0
Entente avec la Ville de Montréal			500,0				500,0
Autres coûts décentralisés[4]	32,6	19,9	253,8	24,1	22,8	32,5	385,7
Total partiel	**1 545,4**	**1 509,1**	**25 635,0**	**1 253,6**	**1 363,4**	**1 956,2**	**33 262,7**
Dépenses centralisées							
					Loyers		3 531,7
					Télécommunications		405,0
					Achats regroupés		598,3
Total global							**37 797,7**

[1] Les dépenses d'encadrement et de soutien couvrent essentiellement le traitement du personnel autre que le personnel enseignant et sont liées directement aux activités de francisation.

[2] Les dépenses centralisées d'enseignement couvrent principalement le paiement centralisé des professeurs occasionnels.

[3] Cette catégorie de dépenses comprend le PFMT et les activités d'intégration en français.

[4] Cette catégorie de dépenses comprend les dépenses de transport et de communication, de services, d'entretien, de fournitures, d'équipement et autres.

Signification des acronymes

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

PAFI Programme d'aide à la francisation des immigrants

PFMT Programme de francisation en milieu de travail

Tableau 7
Aide financière octroyée selon le programme et la direction régionale, 2000-2001 (en $)

	Capitale-Nationale	Estrie	Montréal	Outaouais	Laval-Laurentides-Lanaudière	Montérégie	Total
Intégration et Régionalisation							
Organismes							
PAEI	205 055 (4 org.[1])	263 753 (5 org.)	1 785 337 (23 org.)	213 000 (2 org.)	119 876 (3 org.)	244 819 (5 org.)	2 831 840 (42 org.)
PSIE	147 249 (7 org.)	132 393 (5 org.)	888 814 (18 org.)	115 000 (1 org.)	126 754 (3 org.)	173 589 (4 org.)	1 583 799 (38 org.)
PAFI	66 762 (7 org.)	19 584 (1 org.)	944 817 (30 org.)		63 780 (2 org.)	114 306 (4 org.)	1 209 249 (44 org.)
PFMT			452 793 (52 org.)		14 535 (1 org.)	34 676 (3 org.)	502 004 (56 org.)
FDIR	205 800 (3 org.)	134 514 (2 org.)	20 725 (1 org.)	35 000 (1 org.)	92 000 (1 org.)	55 781 (2 org.)	543 721 (10 org.)
Total partiel	**624 866**	**550 145**	**4 092 486**	**363 000**	**416 945**	**623 171**	**6 670 613**
Individus							
Allocations PAFSIL	260 559	222 030	5 912 715	313 758	253 686	425 772	7 388 520
PAIR	510 883	519 588	454 798	518 870	192 498	289 611	2 486 248
Total partiel	**771 442**	**741 618**	**6 367 513**	**832 628**	**446 184**	**715 383**	**9 874 768**
Autres							
PAIF (Ville de Montréal)			500 000				500 000
PAIF (Autres)						10 000	10 000
Total partiel			**500 000**			**10 000**	**510 000**
Relations civiques							
Organisme							
PSPC	**168 300**	**37 900**	**1 452 320**	**24 000**	**47 040**	**150 000**	**1 879 560**
	(18 org.)	(5 org.)	(89 org.)	(2 org.)	(7 org.)	(6 org.)	(127 org.)
Total global	**1 564 608**	**1 329 663**	**12 412 319**	**1 219 628**	**910 169**	**1 498 554**	**18 934 941**

[1] Org. : Organisme

Signification des acronymes

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

Deuxième partie : Principales réalisations

De nombreuses actions ont été réalisées en 2000-2001 dans la poursuite des objectifs du ministère ou dans l'accomplissement de sa mission. Parmi ces actions, le présent chapitre présente celles qui ont un caractère tangible auprès du public ou qui s'inscrivent dans des champs d'action prioritaires.

2.1 Immigration

Les objectifs du ministère en matière de recrutement, de sélection et d'admission des ressortissants étrangers s'appuient, pour la période 1998-2000, sur les orientations adoptées par le Conseil des ministres en 1997. Ces orientations visaient le maintien du volume des réfugiés et des autres personnes en situation de détresse et du nombre de gens d'affaires, la progression de la proportion et du nombre d'admissions des travailleurs ainsi que l'optimisation de la proportion des immigrants connaissant le français à leur arrivée au Québec. Ces orientations traduisaient la volonté du Québec d'accroître son influence dans la gestion de son mouvement d'immigration. Le plan d'immigration annuel, déposé à l'Assemblée nationale, indique les prévisions quant aux activités de sélection et quant au nombre et à la répartition des ressortissants étrangers qui seront admis au Québec au cours de l'année visée.

2.1.1 Sélection des candidats à l'immigration

En vertu de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains (1991), le Québec a la responsabilité exclusive de la sélection des immigrants de la catégorie des indépendants, soit les travailleurs et les gens d'affaires, ainsi que des réfugiés se trouvant à l'étranger. Le gouvernement fédéral a cependant la compétence exclusive pour les admissions des personnes dont le statut de réfugié est reconnu sur place et il exerce un rôle prépondérant pour les personnes admises au titre de la réunification familiale. L'annexe 4 résume le partage des responsabilités dévolues à chacun des gouvernements, tandis que l'annexe 5 fournit une typologie abrégée des ressortissants étrangers se trouvant au Québec.

Le tableau 8 présente le nombre de certificats de sélection du Québec (CSQ) délivrés en 2000 au regard des objectifs de sélection du *Plan d'immigration du Québec pour l'an 2000*. L'objectif a été atteint, avec un total de 29 491 candidats dans les catégories soumises à la sélection québécoise. Par ailleurs, 14 077 candidats ont reçu un certificat de sélection dans les catégories ne relevant pas des compétences du Québec quant à la sélection.

Tableau 8
Certificats de sélection du Québec délivrés en 2000 selon les catégories d'immigrants soumises à la sélection québécoise

	Objectifs pour 2000		
Catégories soumises à la sélection québécoise	**Minimum**	**Maximum**	**Résultats en 2000**
Réfugiés sélectionnés à l'étranger[1]	2 000	2 200	2 967
Travailleurs	18 200	18 700	19 239
Gens d'affaires	3 000	3 300	3 300
Mouvement spécial pour les gens d'affaires	5 400	6 100	3 985
Total	**28 600**	**30 300**	**29 491**

[1] Les résultats atteints en 2000 incluent 2 533 réfugiés publics ainsi que 434 personnes acceptées en vertu du parrainage collectif ou privé.

Les résultats atteints en 2000 montrent que dans la catégorie des réfugiés sélectionnés à l'étranger, 2 967 candidats ont reçu un CSQ, soit un excédent par rapport à l'objectif qui se situait aux environs de 2 000 admissions. Pour les travailleurs, l'objectif a été légèrement dépassé, avec un total de 19 239 CSQ délivrés. Le mouvement planifié des gens d'affaires, dont l'objectif correspondait à la délivrance de 3 000 à 3 300 CSQ, a été atteint. Il y a en outre eu délivrance de 3 985 CSQ dans le cadre du mouvement spécial mis sur pied afin de réduire l'accumulation de dossiers soumis par les investisseurs en valeurs mobilières avant l'entrée en vigueur des nouvelles exigences financières. Ce résultat se situe en deçà des 5 400 à 6 100 CSQ prévus dans cette catégorie spéciale. Enfin, le nombre de francophones sélectionnés par le Québec est estimé à plus de 15 400, ce qui respecte et même dépasse la prévision du Plan d'immigration.

Le tableau 9 présente l'évolution du nombre de CSQ délivrés entre 1996 et 2000 selon la catégorie d'immigrants.

Le Conseil des ministres a adopté en août 2000 des modifications au Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers et ces dernières ont été en prépublication dans la *Gazette officielle du Québec* en septembre 2000. Ces modifications visent à favoriser l'immigration des ressortissants qui connaissent le français, à augmenter la productivité des activités de sélection et à rendre plus rigoureuse l'application de la grille de sélection.

2.1.2 Candidats à l'immigration temporaire et demandeurs d'asile

En 2000, le ministère a délivré près de 23 000 certificats d'acceptation du Québec à des personnes désirant travailler, étudier ou recevoir un traitement médical, alors que plus de 11 000 certificats de situation statutaire ont été délivrés à des personnes ayant demandé l'asile.

2.1.3 Admissions au Québec

Le tableau 10 fait état des admissions, au regard des objectifs établis dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'an 2000*. En ce qui concerne le volume des admissions, l'objectif global a été réalisé, avec 32 440 immigrants admis.

Tableau 9
Certificats de sélection du Québec délivrés de 1996 à 2000 selon la catégorie d'immigrants[1]

Catégorie	1996	1997	1998	1999	2000	Variation (%) 1999-2000
Sélection québécoise						
Réfugiés sélectionnés à l'étranger	2 716	2 506	2 554	2 201	2 967	34,8
Travailleurs	9 350	11 630	13 482	13 689	19 239	40,5
Gens d'affaires	4 260	4 406	4 701	3 432	3 300	-3,8
Total partiel	**16 326**	**18 542**	**20 737**	**19 322**	**25 506**	**32,0**
Mouvements spéciaux						
Gens d'affaires					3 985	
Kosovars				1 445		
Total de la sélection québécoise	**16 326**	**18 542**	**20 737**	**20 767**	**29 491**	**42,0**
Autres catégories						
Famille	9 184	8 389	7 627	9 442	10 021	6,1
Réfugiés reconnus sur place	5 041	6 271	5 676	6 265	4 056	-35,3
Total des autres catégories	**14 225**	**14 660**	**13 303**	**15 707**	**14 077**	**-10,4**
Total global	**30 551**	**33 202**	**34 040**	**36 474**	**43 568**	**19,4**

[1] Données révisées.

Tableau 10
Immigrants admis au Québec en 2000 au regard du Plan d'immigration

Catégorie	Objectifs pour 2000		Résultats en 2000[1]
	Minimum	Maximum	
Sélection québécoise			
Réfugiés sélectionnés à l'étranger	1 900	2 000	2 044
Travailleurs	11 600	12 100	12 839
Gens d'affaires[2]	3 900	4 100	3 619
Mouvements spéciaux			
Kosovars	500	800	312
Gens d'affaires	600	900	…
Autres catégories			
Famille	7 200	7 700	7 927
Réfugiés reconnus sur place	5 200	5 800	5 699
Total global	**30 900**	**33 400**	**32 440**

[1] Données préliminaires pour les admissions en 2000.

[2] Le résultat inclut les gens d'affaires acceptés dans le cadre du mouvement spécial.

Il était prévu de recevoir environ 2 000 réfugiés de l'étranger; cet objectif a été atteint, avec un total de 2 004 admissions, soit 1 835 réfugiés publics et 209 réfugiés admis en vertu du parrainage collectif ou privé. De plus, 312 Kosovars du mouvement spécial ont obtenu le droit de résidence permanente. Pour ce qui est des travailleurs sélectionnés, il y a eu dépassement de l'objectif. En effet, 12 839 travailleurs ont été admis en 2000, alors que l'objectif maximal se situait à 12 100. L'objectif n'a pu être atteint quant aux admissions de gens d'affaires, en raison notamment d'un taux d'acceptation plus faible que prévu lors de la sélection des immigrants de cette sous-catégorie et de la mise en place du mouvement spécial qui a eu un impact sur les activités régulières de sélection. Le nombre de gens d'affaires s'établit à 3 619, alors que l'objectif minimal était de 3 900 admissions. Les admissions relevant de la sélection québécoise correspondent à 58 % du mouvement d'immigration, ce qui est de deux points inférieur à la planification pour l'an 2000. Par ailleurs, l'objectif de 51 % ayant trait à la part des indépendants dans l'immigration totale a été réalisé.

Pour les catégories non soumises à la sélection québécoise, les prévisions du Plan d'immigration se réalisent, avec toutefois un léger excédent par rapport aux estimations pour les immigrants de la catégorie de la famille.

Tableau 11
Admissions de 1996 à 2000 selon la catégorie d'immigrants

Catégorie	1996	1997	1998	1999[1]	2000[2]	Variation (%) 1999-2000
Sélection québécoise						
Réfugiés sélectionnés à l'étranger	2 294	2 194	2 133	2 151	2 356	9,5
Indépendants						
Travailleurs	9 157	8 623	9 814	10 910	12 839	17,7
Gens d'affaires	2 475	3 214	3 565	3 409	3 619	6,2
Total des indépendants	11 632	11 837	13 379	14 319	16 458	14,9
Part des indépendants dans l'immigration totale (%)	*39,1*	*42,8*	*50,5*	*49,0*	*50,7*	
Total de la sélection québécoise	**13 926**	**14 031**	**15 512**	**16 470**	**18 814**	**14,2**
Autres catégories						
Famille	9 238	8 158	6 902	7 554	7 927	4,9
Réfugiés reconnus sur place	6 608	5 495	4 095	5 190	5 699	9,8
Total des autres catégories	**15 846**	**13 653**	**10 997**	**12 744**	**13 626**	**6,9**
Total global	**29 772**	**27 684**	**26 509**	**29 214**	**32 440**	**11,0**
Part des immigrants sélectionnés par le Québec (%)	*46,8*	*50,7*	*58,5*	*56,4*	*58,0*	

[1] Données révisées.

[2] Données préliminaires pour 2000.

Le tableau 11 présente l'évolution des admissions de 1996 à 2000 selon la catégorie d'immigrants.

Parmi les admissions de 2000, 14 656 immigrants connaissaient le français lors de l'obtention de la résidence permanente, soit 45 % du mouvement total. L'objectif de 44 % présenté dans le Plan d'immigration est donc atteint quant à la proportion des immigrants admis connaissant le français.

Le tableau de l'annexe 6 présente diverses caractéristiques sur les admissions des cinq dernières années.

Rappelons que le ministre a déposé à l'Assemblée nationale, le 26 octobre 2000, le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2001*. Le plan présente les orientations en matière d'immigration adoptées pour la période 2001-2003, les admissions planifiées pour 2001 ainsi que les activités de sélection.

2.2 Intégration et Régionalisation

2.2.1 Insertion socioéconomique des immigrants

2.2.1.1 Réforme des services de francisation et d'intégration et mise en place des carrefours d'intégration

Annoncée à l'automne de 1999 et mise en œuvre depuis avril 2000, la réforme des services d'intégration et de francisation des nouveaux arrivants allie intégration et francisation dans une approche territoriale mieux adaptée aux différentes réalités vécues par les immigrants. Elle s'appuie sur des services offerts de concert avec les ressources du milieu et, par conséquent, sur un arrimage plus étroit avec les partenaires communautaires et institutionnels, locaux et régionaux. À ce titre, soulignons le renouvellement de l'entente avec la Ville de Montréal pour l'accueil et l'intégration des immigrants dans les quartiers de Montréal.

Le rapprochement des services d'intégration des milieux de vie se réalise par des points de services appelés « carrefours d'intégration », où sont accessibles tous les services d'intégration du ministère. Ces carrefours, qui ont un rayonnement local, disposent de l'expertise nécessaire pour mieux connaître les besoins des immigrants. En collaboration avec leur comité de partenaires, qui regroupent les principaux acteurs de la collectivité locale et régionale, ils sont en mesure d'offrir, soit directement, soit par l'intermédiaire des institutions communes à l'ensemble de la collectivité, une gamme complète de services d'accueil, d'aide à l'établissement, de formation linguistique, de délivrance d'avis d'équivalence d'études, d'insertion en emploi et d'intégration sociale et culturelle. Dès juillet 2000, quatre carrefours d'intégration ont été implantés dans l'île de Montréal. Se sont ajoutés le Carrefour d'intégration de la Capitale-Nationale, inauguré officiellement en décembre 2000, et les carrefours dans les régions de l'Estrie, de l'Outaouais, de Laval et de la Montérégie.

2.2.1.2 Services d'accueil, d'aide à l'établissement et de renseignement

Au cours de l'année financière 2000-2001, le ministère a accueilli en aéroport 16 586 résidents permanents venant s'établir au Québec ainsi que 1 500 réfugiés à destination de provinces du Canada (ces derniers services étant prévus à l'Accord Canada-Québec). Le service d'accueil en aéroport permet de fournir aux nouveaux arrivants au Québec une information de première ligne et de les orienter vers les services d'intégration offerts par les carrefours d'intégration. Les mesures nécessaires sont aussi prises afin de répondre aux besoins des réfugiés démunis, notamment en matière de transport, d'hébergement et d'habillement.

Divers services d'accueil et de renseignement sont également offerts dans les directions régionales. Outre des services généraux de renseignement fournis par téléphone ou par courrier (le Service des renseignements de la Direction régionale de Montréal a répondu à 141 814 appels au cours de 2000-2001), diverses séances d'information individuelles ou de groupe sont offertes aux nouveaux arrivants. Ainsi, pour la période de juillet 2000 à mars 2001 dans la région de Montréal, plus de 4 000 personnes, principalement des non francophones, ont été reçues en entrevue individuelle. Quant aux personnes parlant français, toujours pour la région de Montréal, plus de 2 050 d'entre elles ont bénéficié de sessions de groupe portant notamment sur les codes et les valeurs de la société québécoise et plus de 1 800 ont participé à la session Réalités socioéconomiques du Québec. Celle-ci porte sur la préparation à l'obtention d'un emploi et peut être accompagnée de rencontres avec un conseiller à l'emploi, rencontres ayant pour but de dresser une évaluation sommaire des possibilités d'emploi de l'immigrant et de le diriger vers les partenaires (CLE ou organismes communautaires) selon les besoins.

Dans le cas des immigrants sélectionnés à titre de gens d'affaires, un conseiller aux gens d'affaires a été intégré au sein de l'équipe de chacun des carrefours d'intégration. Celui-ci les aide à établir leurs besoins et les dirige vers des ressources externes et des partenaires qui pourront poursuivre la démarche avec eux. Le conseiller fournit de plus renseignements et conseils aux nouveaux arrivants désireux de se lancer en affaires. Des sessions de groupe sont aussi offertes à cet effet.

2.2.1.3 Programmes d'aide financière en matière d'accueil et d'aide à l'établissement

Le ministère administre trois programmes d'aide financière en ce qui a trait à l'accueil et à l'aide à l'établissement.

Le *Programme d'accueil et d'établissement des immigrants* (PAEI) comporte quatre types d'intervention : des services de première ligne (accueil, accompagnement, référence, interprétation et traduction), des services de recherche de logement, des projets ou activités contribuant à améliorer les services d'accueil et d'établissement et des projets de jumelage et de rapprochement avec la société d'accueil. En 2000-2001, le ministère a soutenu 45 organismes pour une somme globale de 2 831 840 $.

Le *Programme d'accueil et d'installation des réfugiés* (PAIR) vise à accueillir et à faciliter l'établissement de réfugiés sélectionnés à l'étranger au cours de leur première année au pays. Plus particulièrement, l'aide accordée permet d'assurer les besoins en transport, en hébergement (au point d'entrée et à destination finale), en habillement, en mobilier et en autres biens de première nécessité. Au cours de l'année 2000-2001, une somme de 2 486 248 $ a été allouée pour aider 1 855 réfugiés installés au Québec et 443 en transit vers une autre province.

Le *Programme de soutien à l'insertion en emploi* (PSIE) permet à des organismes communautaires d'offrir des services d'insertion en emploi adaptés aux besoins des nouveaux arrivants, tels des services d'aide à la connaissance et au fonctionnement du marché du travail, des services de référence aux ressources existantes pour faciliter le placement des nouveaux arrivants et des ateliers de formation et de préparation à la recherche d'emploi. Ces services sont offerts en complémentarité à ceux offerts ou financés par Emploi-Québec. En 2000-2001, 38 organismes ont reçu une subvention dans le cadre du PSIE pour une somme totalisant 1 583 799 $.

2.2.1.4 Accès aux professions et métiers régis et reconnaissance des acquis scolaires et professionnels

Le ministère a poursuivi la réalisation des travaux pour mieux informer les candidats à l'immigration et les nouveaux arrivants des conditions d'accès à leur profession ou métier. Deux brochures d'information générale sont diffusées directement à la clientèle, au Québec et à l'étranger, et sont disponibles par Internet : l'une porte sur les professions régies par les ordres professionnels et l'autre sur les métiers régis et réglementés. Cinq fiches sur des professions spécifiques

régies par des ordres professionnels sont disponibles et d'autres sont en préparation.

Par ailleurs, des projets pilotes sont en cours d'élaboration avec des ordres professionnels afin de concevoir des outils d'évaluation facilitant la reconnaissance de la formation acquise à l'étranger. Ils viseront aussi éventuellement à élaborer des programmes de formation afin de faciliter l'accès des personnes immigrantes aux professions régies par les ordres. Des discussions sont en cours en vue de conclure des ententes sur le financement de projets avec certains ordres. Le ministère accentuera également la collaboration entreprise avec le Conseil interprofessionnel du Québec, les ordres professionnels et l'Office des professions du Québec afin de trouver d'autres solutions pour diminuer les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes immigrantes dans le cadre du processus d'obtention d'un permis d'exercice.

Le ministère a poursuivi, d'une part ses travaux afin de mieux informer les immigrants sur la situation qui prévaut au Québec quant à la reconnaissance des acquis et d'autre part, ses démarches pour favoriser la reconnaissance des études effectuées à l'étranger. L'*Avis d'équivalence d'études* permet aux personnes ayant étudié hors du Québec de faire valoir leur formation, et ce, tant auprès des employeurs que des établissements d'enseignement et de certains ordres professionnels. Depuis mars 2000, un nouvel avis est utilisé. Il fournit plus de renseignements sur les documents scolaires évalués et sur le système éducatif auquel ceux-ci se rapportent. Par ailleurs, les demandes d'avis sont désormais acheminées par courrier et le formulaire de demande peut être obtenu par Internet. En 2000-2001, le ministère a délivré 5 853 avis.

2.2.1.5 Ententes de sécurité sociale

Des ententes de sécurité sociale sont négociées avec des gouvernements étrangers afin de faciliter l'accès à une rente (pensions de retraite, d'invalidité ou de survie) payable par les pays où des Québécois ont résidé et travaillé antérieurement. Certaines de ces ententes prévoient de plus une réciprocité dans les domaines de la santé, des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que des allocations d'aide à la famille. Au cours de l'année financière 2000-2001, le ministère a administré 22 ententes en vigueur entre le Québec et autant de pays étrangers et a traité 4 112 demandes de pensions étrangères.

De plus, les entreprises qui œuvrent au Québec et à l'étranger peuvent obtenir du ministère un certificat d'assujettissement pour un travailleur détaché temporairement à l'étranger. Les certificats d'assujettissement permettent aux entreprises québécoises et aux travailleurs de continuer à payer des cotisations aux différents régimes québécois et à bénéficier des mesures québécoises de sécurité sociale, tout en étant exemptés de participer aux régimes étrangers. Durant l'exercice financier 2000-2001, le ministère a délivré 1 884 certificats d'assujettissement.

2.2.2 Régionalisation de l'immigration

2.2.2.1 Promotion des régions

Les efforts consentis en vue d'accroître la régionalisation de l'immigration, amorcée depuis quelques années, se sont poursuivis en 2000-2001. Ces efforts se traduisent d'abord par diverses activités visant la promotion des régions auprès des personnes immigrantes. C'est ainsi qu'en 2000-2001, 10 fiches promotionnelles à l'intention des candidats à l'immigration et des nouveaux arrivants et portant sur autant de régions du Québec ont été produites. Elles couvrent les régions suivantes : Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Estrie, Lanaudière, Laurentides, Mauricie, Montérégie, Outaouais et Saguenay–Lac-Saint-Jean. Les fiches promotionnelles, qui décrivent les caractéristiques des régions ciblées par les efforts de régionalisation de l'immigration, constituent un outil essentiel pour fournir de l'information sur les régions aux personnes immigrantes. Distribuées notamment par les services d'immigration du Québec à l'étranger et les carrefours d'intégration, elles peuvent aussi être consultées dans le site Internet du ministère (www.mrci.gouv.qc.ca). Elles accompagnent également les envois ciblés visant à faire connaître les besoins régionaux de main-d'œuvre aux candidats indépendants sélectionnés à l'étranger et en attente de leur visa.

Des sessions de promotion des destinations hors Montréal sont offertes à la clientèle de Montréal. Le ministère, en collaboration avec des partenaires des régions et de la Capitale-Nationale, a organisé plus de 30 sessions de promotion des régions à Montréal au cours de 2000-2001. Ces sessions ont permis de rejoindre environ 700 personnes immigrantes désireuses d'être informées quant aux perspectives d'établissement dans les régions ciblées par les efforts de régionalisation.

2.2.2.2 Établissement des immigrants en région

Les services d'accueil et d'intégration offerts par le ministère et ses partenaires contribuent à l'établissement durable des personnes immigrantes en région en favorisant, notamment, leur insertion en emploi et leur intégration sociale. C'est pourquoi le ministère veille à ce que les personnes immigrantes qui s'établissent en région puissent bénéficier des mêmes services d'accueil et d'intégration économique, sociale et linguistique que celles qui s'établissent à Montréal.

À ce titre, le ministère poursuit ses ententes spécifiques avec les conseils régionaux de développement de l'Estrie et de l'Outaouais. Ces ententes permettent au ministère et aux intervenants des régions de se concerter sur les moyens à mettre en place pour favoriser l'attraction et la rétention des immigrants en région et d'offrir conjointement un soutien financier approprié pour permettre la réalisation de projets novateurs et structurants.

En 2000-2001, le ministère a également signé une entente en matière d'intégration des immigrants avec la Ville de Québec. Cette entente vise leur attraction et leur établissement durable dans la région de la Capitale-Nationale. Elle vise aussi la sensibilisation des citoyens de la société d'accueil à la contribution des immigrants au développement de la ville de Québec ainsi qu'une meilleure concertation des intervenants régionaux. Soulignons qu'une nouvelle entente spécifique avec la région de l'Outaouais a été conclue et que des démarches ont été entreprises avec d'autres régions pour signer de nouvelles ententes.

2.2.2.3 Fonds de développement de l'immigration en région

Le *Fonds de développement de l'immigration en région* (FDIR), dont l'objectif est de soutenir des projets visant le recrutement et l'établissement des immigrants en région, constitue un outil important pour le ministère. Les projets privilégiés sont ceux qui ciblent la migration secondaire à partir du bassin de Montréal et qui sont axés sur l'insertion au marché du travail en région. En 2000-2001, 10 projets ont été mis en œuvre par les organismes financés par le FDIR et leurs partenaires. Selon les prévisions de chacun des projets, les activités réalisées permettront l'établissement de près de 500 personnes immigrantes en région. En outre, le FDIR a suscité une mobilisation des acteurs régionaux ainsi que des engagements financiers de la part de certains partenaires. Au total, 10 organismes ont reçu une subvention dans le cadre du FDIR pour une somme totalisant 543 721 $.

Ces actions produisent déjà des résultats. Les données préliminaires les plus récentes (juillet 2001) indiquent que 4 144 immigrants admis en 2000 et toujours présents au Québec en juin 2001 sont établis dans les régions ciblées. Au cours des prochaines années, on devrait voir ce nombre augmenter de façon importante, les intervenants régionaux ayant affiché, lors de la consultation publique sur la planification de l'immigration pour la période 2001-2003, leur volonté d'accueillir plus de personnes immigrantes en région. Par suite de la consultation, les objectifs d'attraction des personnes immigrantes en région ont été revus à la hausse et de nouveaux moyens d'attraction devraient être mis en œuvre dès la prochaine année financière.

2.2.3 Services de francisation

2.2.3.1 Francisation à temps plein

Dans le cadre de la réforme des services de francisation et d'intégration annoncée en novembre 1999, le ministère a procédé à la révision et à la mise en place, depuis le 1er avril 2000, d'une nouvelle offre de service en francisation à temps plein. Les nouveaux cours se caractérisent par la diversité des lieux de formation, par l'allongement et l'assouplissement de la formation offerte et par l'ajout d'activités de soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration des immigrants.

Ainsi, selon ses caractéristiques socioprofessionnelles et sa formation, un immigrant peut, depuis le 1er avril 2000, étudier le français dans un carrefour d'intégration, un organisme communautaire, un cégep ou une université. En 2000-2001, 53 % des étudiants à Montréal ont reçu leur formation de francisation à temps plein dans les cégeps et les universités et 4 % dans un organisme communautaire, alors que dans les régions hors Montréal, 37,3 % des étudiants ont été servis par les établissements d'enseignement postsecondaire et 2,3 % par les organismes communautaires.

Par ailleurs, les nouvelles formules d'enseignement permettent non seulement un meilleur apprentissage de la langue, mais aussi une meilleure intégration socioéconomique. En effet, l'enseignement, auquel s'ajoutent chaque semaine des activités de soutien à l'apprentissage et à l'intégration, se fait par cours successifs de 8 semaines (de 200 à 240 heures de formation). Chaque immigrant peut suivre un maximum de 1 000 heures de formation, mais pas nécessairement de façon continue. Les cours peuvent en effet être entrecoupés, par exemple, de périodes de travail.

Cette réorganisation des services a suscité une réaction très positive de la clientèle, réaction se traduisant notamment par une amélioration de l'assiduité et une satisfaction élevée. À cet égard, la satisfaction des étudiants a été mesurée à la fin des projets pilotes ayant permis d'expérimenter la nouvelle offre de service. Cette mesure a révélé des taux de satisfaction élevés. Plus de 85 % des étudiants percevaient de manière très positive l'utilité de la formation, la progression des apprentissages, les cours eux-mêmes ainsi que le rôle et le travail des professeurs.

Les nouveaux cours portent également leurs fruits en ce qui a trait aux résultats des apprentissages. L'utilisation, depuis l'automne de 2000, d'un cadre commun de mesure des apprentissages, les *Niveaux de compétence en français langue seconde pour les immigrants adultes*, permet de constater que la presque totalité des étudiants ont atteint le niveau 4 (fin du stade débutant), tant en communication orale (98,1 %) qu'en compréhension écrite (96,1 %) et qu'en production écrite (98,1 %).

Au total, 6 847 personnes ont suivi des cours de français à temps plein offerts par le ministère en 2000-2001. De ce nombre, 4 654 stagiaires ont bénéficié d'allocations de formation, de participation, de frais de garde ou de déplacement offerts dans le cadre du *Programme d'assistance financière pour stagiaires bénéficiant des services d'intégration linguistique* (PAFSIL). Le ministère a alloué 7 388 520 $ à ce programme en 2000-2001.

2.2.3.2 Francisation à temps partiel

La formation à temps partiel est offerte dans les carrefours d'intégration du ministère, dans des organismes communautaires et, grâce à la collaboration d'entreprises privées, d'associations professionnelles ou syndicales et d'organismes communautaires, dans des milieux de travail. C'est ainsi qu'en 2000-2001, 7 288 personnes ont pu bénéficier de cours à temps partiel.

Le ministère compte deux programmes d'aide financière qui permettent de soutenir l'intervention des organismes communautaires œuvrant auprès des immigrants en matière de francisation.

Le *Programme d'aide à la francisation des immigrants* (PAFI) apporte une contribution financière et un soutien administratif et pédagogique aux organismes communautaires qui offrent des cours de français à temps partiel. En 2000-2001, 44 organismes ont été financés dans le cadre du PAFI pour une somme globale de 1 209 249 $. Ce programme a permis à 4 387 personnes de suivre des cours de français.

Le *Programme de formation en milieu de travail* (PFMT) est un programme à responsabilité partagée qui associe le ministère, les entreprises, les associations professionnelles ou syndicales ou, encore, les organismes communautaires dans la réalisation de cours de français à des immigrants non francophones ayant un emploi. Au cours de 2000-2001, le ministère a procédé à l'intensification des services destinés à ces personnes par une hausse de 15,3 % du volume de la clientèle, le nombre de personnes formées dans le cadre de ce programme étant passé de 2 870 en 1999-2000 à 3 298 en 2000-2001, pour une somme globale de 502 004 $.

La mise en œuvre du *Plan d'intervention pour la francisation des travailleurs dans le secteur manufacturier du Grand Montréal* permet de mieux rejoindre les travailleurs non francophones des petites entreprises afin d'assurer leur francisation par le truchement du PFMT.

2.3 Relations civiques

2.3.1 Participation des citoyens aux institutions et à la société québécoise

2.3.1.1 Programme de soutien à la participation civique

Le *Programme de soutien à la participation civique* (PSPC) est un programme d'aide financière dont l'objectif général est de favoriser l'exercice d'une pleine citoyenneté au Québec et le développement d'un sentiment d'appartenance à la société québécoise. Ce programme finance des organismes sans but lucratif qui soumettent des projets contribuant à la promotion et à l'exercice de la citoyenneté ou à la promotion de l'intégration et de l'inclusion, en soutenant des interventions de lutte contre le racisme et l'exclusion. Les priorités du programme en 2000-2001 ont porté sur les projets suivants : ceux visant les jeunes et permettant à ceux-ci d'acquérir, en marge du

Tableau 12
Nombre de stagiaires en francisation, 2000-2001

Formation	Carrefour d'intégration	Établissement d'enseignement	Organisme communautaire	Milieu de travail	Total[1]
Temps plein	3 710	3 557	247	…	**6 847**
Temps partiel[2]	1 955	…	2 172	3 298	**7 288**

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

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

projet éducatif, les connaissances et les attitudes propices au plein exercice, actuel et futur, de leurs droits et responsabilités de citoyens, les projets qui reposent sur une collaboration active entre le milieu scolaire, la famille et la communauté et qui favorisent une pleine participation des parents dans la vie de l'école et, finalement, ceux qui font la promotion des valeurs communes incluses dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Pour la période 2000-2001, le programme a permis de financer les projets de 127 organismes pour une somme totalisant 1 879 560 $.

2.3.1.2 Hommage au civisme

Annuellement, le gouvernement du Québec souligne le courage de citoyens québécois qui ont accompli des actes de civisme et porté assistance à des personnes dont la vie était en péril. Lorsqu'une telle intervention comporte une part importante de danger, elle peut être reconnue comme un acte de courage exceptionnel et mériter à son auteur une décoration ou une distinction du gouvernement du Québec, en vertu de la Loi visant à favoriser le civisme. La Loi prévoit de plus des indemnités pour le citoyen qui a subi des blessures corporelles ou des dommages matériels en accomplissant un acte de civisme.

La 17e édition de la cérémonie Hommage au civisme a eu lieu le 20 novembre 2000 en la salle du Conseil législatif de l'Hôtel du Parlement. Les « Médailles du civisme » et les « Mentions d'honneur du civisme » ont été remises aux personnes recommandées par le Comité du civisme lors d'une cérémonie officielle présidée par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Le ministre a attribué la « Médaille du civisme » à 9 personnes ayant accompli un acte de civisme dans des circonstances périlleuses et la « Mention d'honneur du civisme » à 29 personnes ayant accompli un acte de courage ou de dévouement dans des circonstances difficiles. La liste des récipiendaires des prix Hommage au civisme 2000-2001 peut être consultée à l'annexe 7. En 2000, 120 candidatures ont été présentées au ministère.

2.3.1.3 Forum national sur la citoyenneté et l'intégration

Le Forum national sur la citoyenneté et l'intégration s'est tenu les 21 et 22 septembre 2000. Plus de 400 personnes y ont assisté. Un Forum virtuel (www.mrci.gouv.qc.ca/forum/index.html) a été réalisé en proposant deux modes de participation : une consultation en ligne au moyen d'un questionnaire et deux discussions en ligne, les 6 et 13 septembre 2000, permettant d'échanger en direct avec d'autres participants sur des questions relatives à la citoyenneté.

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

2.3.2.1 Programmes d'accès à l'égalité

Le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration est responsable de l'application de la partie III de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec qui concerne les programmes d'accès à l'égalité. Un programme d'accès à l'égalité a pour objet de corriger la situation de personnes faisant partie de groupes victimes de discrimination. Afin de favoriser une juste représentation dans les institutions publiques des femmes, des autochtones, des personnes faisant partie d'une minorité visible et des personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité, le 1er décembre 2000, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et modifiant la Charte des droits et libertés de la personne. Cette loi, entrée en vigueur le 1er avril 2001, élargit de façon majeure le nombre d'institutions publiques tenues de favoriser l'accès à l'égalité. Ainsi, près de 700 organismes et 500 000 emplois sont touchés. Sa mise en œuvre relève de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et est appuyée par le ministère.

2.3.2.2 Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire

Le *Programme d'échanges de jeunes en milieu scolaire* vise le rapprochement entre les jeunes de la métropole et ceux des autres régions. Il est destiné aux élèves de 5e et 6e années du primaire âgés de 10 à 12 ans ainsi qu'aux jeunes du secondaire âgés de 12 à 17 ans. Il s'agit de jumelages de classes de 20 à 35 élèves pour une durée de 2 à 4 jours. Le programme permet aux participants d'échanger entre eux, de mieux comprendre le Québec dans son ensemble, de connaître d'autres milieux de vie, de s'ouvrir au pluralisme et de contribuer à un rapprochement interculturel au sein de la société québécoise. En 2000-2001, le programme était à sa première année d'implantation. Les échanges ont eu lieu à partir de janvier 2001 et se sont poursuivis jusqu'en juin 2001. Au total, 1 100 jeunes de 44 écoles jumelées ont bénéficié de ce programme en 2000-2001.

2.3.2.3 Lutte contre le racisme

Le *Fonds pour les jeunes des minorités visibles 1997-2000* a permis de financer, grâce à un partenariat entre le MRCI, Emploi-Québec ainsi que le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, 30 organismes pour la réalisation de projets permettant d'adapter leurs services à la clientèle des minorités visibles et de développer l'employabilité des jeunes. Le ministère a participé activement au groupe de travail, piloté par Emploi-Québec, pour la conception du *Guide de présentation des projets d'insertion et de maintien en emploi des jeunes des minorités visibles*. Sa parution a eu lieu le 26 février 2001. De plus, un projet pilote de formation en contexte interculturel a été réalisé en mars 2001 auprès d'une vingtaine d'agents de première ligne d'Emploi-Québec. Le Fonds, dont le ministère assumait la coordination, a pris fin le 31 mars 2001. La Table de concertation pour les jeunes des minorités visibles, lieu d'échange et de partage d'expertise, est cependant maintenue. Le ministère assure un soutien et un suivi aux organismes de la Table de concertation dans leurs démarches de financement auprès du Fonds de lutte contre la pauvreté, du Fonds Jeunesse Québec et des projets d'insertion et de maintien en emploi des jeunes des minorités visibles d'Emploi-Québec.

Le ministère, en concertation avec quatre partenaires (Office franco-québécois pour la jeunesse, Conseil des relations interculturelles et deux organismes communautaires) a réalisé la Semaine d'actions contre le racisme qui a eu lieu du 19 au 23 mars 2001. Le 27 mars 2001, une motion a été déposée à l'Assemblée nationale par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour souligner la *Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale*.

La célébration du Mois de l'histoire des Noirs a eu lieu en février. Cet événement a pour objectif la promotion de l'apport de la communauté noire au développement de la société québécoise. Pour l'édition de février 2001, le ministère s'est associé à un organisme communautaire pour la réalisation d'une exposition, *Encre noire, 50 ans de littérature noire au Québec*.

Le ministère soutient également la Corporation d'affaires Mathieu Da Costa. Celle-ci a pour mandat de mettre à la disposition des membres de la communauté noire un fonds de capital de risque pour leur permettre de se lancer en affaires. Le protocole d'entente entre le ministère et la Corporation a pris fin le 31 mars 2001. Le ministère continue cependant de siéger au conseil d'administration à titre d'observateur sans droit de vote.

2.3.3 Droits et libertés de la personne

2.3.3.1 Célébration du 25e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

Le ministre est responsable de la promotion des droits et libertés de la personne. À cet effet, afin de commémorer le 25e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec en 2000, le ministère a mis en œuvre plusieurs activités favorisant la promotion de la Charte. Une motion a été déposée à l'Assemblée nationale le 14 juin 2000. De plus, le ministère a préparé une campagne de promotion dans les quotidiens en juin 2000. Des cahiers spéciaux ont paru dans le quotidien *Le Devoir* et dans la revue *7 jours*. Le ministère a instigué le dévoilement de chartes laminées dans 500 ministères et organismes publics et parapublics, 250 centres locaux d'emploi, 3 065 écoles et 1 500 municipalités. Par suite de ces événements, le ministère a procédé à la mesure du taux de notoriété de la Charte. On a pu constater une augmentation de 6 % de sa notoriété en juillet 2000 par rapport à avril de la même année et une hausse de 15 % du taux de notoriété du 25e anniversaire de la Charte.

2.3.3.2 Réseau de responsables en matière de protection des renseignements personnels

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels*, le ministère s'est vu confier la responsabilité d'instituer un réseau des responsables de la protection des renseignements personnels de tous les ministères et des huit plus importants organismes détenteurs de tels renseignements, notamment la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec. Il a aussi mis sur pied un second réseau regroupant les responsables des autres organismes gouvernementaux. Ces réseaux sont en place depuis juin 1999. Des rencontres ont lieu régulièrement et les répondants sont nombreux à y assister. En 2000-2001, sept rencontres ont été tenues à Québec et à Montréal. De plus, des ateliers sur la gestion des profils d'accès et sur la communication de renseignements personnels entre les élus et l'administration publique ont été organisés. Le ministère avait également comme mandat de faire les démarches nécessaires pour élaborer un programme permanent de formation sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information répondant au contexte spécifique des ministères et des organismes. À cette fin, il a conclu un partenariat avec l'École nationale d'administration publique et l'Association de l'accès et la protection de

l'information. Les programmes de formation ont débuté en 1999 et se poursuivent. Au total, 1 350 gestionnaires et fonctionnaires ont suivi ces cours.

2.3.3.3 Lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur le secteur privé) doivent être révisées tous les cinq ans. La présente révision a débuté en juin 1997, à la suite du dépôt à l'Assemblée nationale du rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information concernant l'application de ces lois. Le projet de loi 122, présenté à l'Assemblée nationale le 11 mai 2000, a principalement pour objet de modifier la Loi sur l'accès, la Loi sur le secteur privé et le Code des professions pour y introduire diverses mesures par suite du dernier rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information. Il comprend aussi plusieurs propositions visant à assurer une plus grande protection des renseignements personnels dans le cadre du travail de l'Institut de la statistique du Québec et assujettissant les ordres professionnels. Au 31 mars 2000, le projet de loi en était à l'étape de l'adoption de principe.

2.4 Relations avec les citoyens

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

2.4.1.1 Services téléphoniques de renseignement

Chargé de renseigner les citoyens sur les produits et services du gouvernement du Québec, Communication-Québec contribue activement à l'amélioration de la prestation de services aux citoyens préconisée par la modernisation de la gestion publique. Ainsi, l'accès téléphonique, encore largement privilégié par l'ensemble de la population, a fait l'objet d'une intervention majeure dans le cadre de la réorganisation des services de Communication-Québec en l'an 2000. Une répartition équitable des ressources humaines dédiées au service de renseignement téléphonique et à l'accueil a été assurée. Un réseau virtuel dans la région métropolitaine (Montréal, Longueuil et Laval) a été mis sur pied en complémentarité pour répondre à la demande et fournir un service de meilleure qualité. Au total, 727 508 appels ont été logés auprès de Communication-Québec en 2000-2001.

2.4.1.2 Portail du gouvernement du Québec

Sur le plan de l'accès électronique à l'information gouvernementale, le développement du Portail du gouvernement du Québec dans Internet (www.gouv.qc.ca) est demeuré une priorité pour le ministère en 2000-2001. Cette initiative vise à faciliter l'accès à l'information et aux programmes et services gouvernementaux pour le citoyen. Elle permet également de faire connaître le Québec à l'échelle internationale. La structure du Portail tient compte d'un accroissement prévu de la clientèle et d'une diversification constante de ses besoins. En 2000-2001, 1 748 704 visites ont été effectuées. Le *Répertoire des programmes et services* du gouvernement, constitué de fiches descriptives pour chacun des programmes et services et mis en ligne depuis juin 1999, s'est enrichi au cours de l'année, le nombre de fiches disponibles par le biais de ce guichet unique d'information étant passé de 700 à 1 400. Ces fiches contiennent, au besoin, des hyperliens vers les sites des ministères et organismes pour obtenir des renseignements plus détaillés, des formulaires (75 % des formulaires sont accessibles) et des publications. Soulignons l'implantation, en 2000-2001, d'un moteur de recherche en texte libre sur le Portail, ce qui simplifie la recherche d'information sur l'ensemble des sites du gouvernement du Québec. En 2000-2001, 301 297 requêtes y ont été formulées.

Tableau 13
Indicateurs de fréquentation du Portail du gouvernement du Québec, 1999-2000 et 2000-2001

	Moyenne mensuelle 1999-2000	Total 1999-2000	Moyenne mensuelle 2000-2001	Total 2000-2001
Accès à la page d'accueil	130 024	1 560 286	145 725	1 748 704
Requêtes de l'outil de recherche par mots clés	229 410	2 752 919	286 405	3 436 854
Requêtes de l'outil de recherche en texte libre[1]	18 817	188 165	25 108	301 297

[1] Outil de recherche en vigueur depuis juin 1999.

2.4.1.3 Prestation intégrée de services gouvernementaux de première ligne

Le ministère a poursuivi, en 2000-2001, le renouvellement de la prestation des services gouvernementaux de première ligne. Communication-Québec développe des grappes d'information virtuelles, accessibles par le Portail du gouvernement du Québec, regroupant de l'information et des formulaires liés à un sujet touchant plusieurs ministères et organismes en fonction d'événements de la vie des citoyens, par exemple la naissance ou le décès, de groupes cibles, par exemple les personnes âgées, ou de produits, par exemple les permis. Les grappes d'information en *Démarrage d'entreprises*, *Changement d'adresse* et *Bébé arrive* ont été élaborées au cours de 2000-2001; ces deux dernières sont accessibles en ligne depuis juin 2001.

Dans la même foulée, Communication-Québec élabore, en collaboration avec les ministères et organismes concernés, un plan visant à intégrer, lorsque cela est pertinent, les services et formulaires liés à un besoin, par exemple effectuer un changement d'adresse auprès de divers services gouvernementaux, de façon que le citoyen puisse obtenir le service voulu en une seule démarche. À ce titre, le ministère a préparé un document intitulé *Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et la prestation intégrée de services publics*.

Enfin, pour améliorer l'accès physique aux services gouvernementaux en région, Communication-Québec collabore étroitement avec le ministère des Régions à la mise en place de comptoirs gouvernementaux, lesquels visent le regroupement physique de ministères et organismes offrant des services directs de première ligne à la population ainsi que le partage de leurs services et ressources.

2.4.1.4 Publications gouvernementales

L'accessibilité aux lois, règlements et documents produits par les ministères et organismes est assurée par l'Éditeur officiel, fonction confiée par le gouvernement au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. L'Éditeur officiel imprime et publie les lois du Québec, la *Gazette officielle du Québec* ainsi que les documents, avis et annonces officiels. Il exerce également, sous le nom *Les Publications du Québec*, les services d'édition, de publication, de diffusion et de commercialisation de documents produits par les ministères et organismes publics.

En 2000-2001, 172 documents produits par les ministères et organismes ont été publiés en format papier et 12 en format électronique. Les lois et règlements ont fait l'objet de 758 publications en format papier, de 13 produits diffusés dans Internet représentant plus de 13 000 fichiers ainsi que de 3 cédéroms. La *Gazette officielle du Québec*, pour sa part, a réalisé 217 parutions sur support papier et autant de diffusions dans Internet ainsi qu'un cédérom. Le total des ventes des Publications du Québec s'élève à 12,5 millions $ au 31 mars 2001.

2.4.1.5 Information gouvernementale dans les pages bleues

Le ministère coordonne une opération visant à ce qu'en décembre 2002, les pages bleues de tous les annuaires téléphoniques du Québec utilisent des mots clés conviviaux afin de faciliter le repérage de l'information gouvernementale par les citoyens. Au 31 mars 2001, 9 annuaires sur 37 avaient été publiés selon la nouvelle nomenclature et 23 étaient en production.

2.4.1.6 Communications gouvernementales en situation d'urgence

Le ministère est responsable de la coordination des communications en situation d'urgence dans le cadre du *Plan d'intervention gouvernementale en sécurité civile*. Le cas échéant, il met en place un centre de coordination des communications dont la fonction est d'effectuer les relations avec les médias, de produire et de distribuer l'information aux personnes sinistrées et à la population en général et de constituer, si cela est nécessaire, un centre d'appels pour répondre aux demandes de renseignements généraux. Communication-Québec participe aussi à des comités régionaux et nationaux ainsi qu'à des opérations de simulation pour planifier et tester les différentes opérations d'une situation d'urgence. Un réseau de répondants, auxquels on a donné une formation, a été constitué en 2000-2001.

2.4.2 Soutien aux ministères et organismes dans la diffusion d'une information gouvernementale de qualité

2.4.2.1 Orientations relatives à la production, à la diffusion et à la tarification de l'information gouvernementale

En consultation avec les ministères et organismes, le ministère a entrepris des travaux visant à établir des normes relatives à la production, à la diffusion et à la tarification de l'information gouvernementale. Un rapport a été déposé par le Comité consultatif interministériel de diffusion de l'information juridique. Un protocole d'entente concernant le traitement, la diffusion des lois et règlements du Québec et leurs produits dérivés a par la suite été négocié en 2000-2001 entre le ministère de la Justice du Québec et l'Éditeur officiel. L'application de ce protocole

permet d'améliorer l'accessibilité de l'information et la fréquence des mises à jour des lois et des règlements dans le site Internet. Il permet également d'optimiser les modalités de transmission des textes juridiques entre les organisations.

2.4.2.2 Mesures gouvernementales en matière de publicité, commandites, salons et expositions

Le nouveau cadre de gestion pour la publicité, les salons et expositions, la commandite et la publicité dans Internet, qui s'adresse aux ministères et à la majorité des organismes du gouvernement, a pour objectif à la fois de générer des économies d'échelle et d'assurer une communication des programmes, des priorités et des services gouvernementaux plus efficace, visible et cohérente auprès des citoyens. À cet effet, le ministère s'est vu confier un rôle de coordination de la participation gouvernementale à une série d'événements (salons, expositions, etc.) et de projets de commandite. Il a de plus le mandat d'offrir conseil et expertise à l'ensemble des ministères et organismes dans les domaines de la publicité, des salons et expositions, de la commandite et de la publicité dans Internet.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2000-2001 dans ces domaines : émission de 85 avis préalables pour des projets de publicité, coordination de la participation gouvernementale à 13 salons et expositions, négociation de contrats de commandite pour 16 événements, projets ou produits ciblés, conclusion d'ententes concernant le regroupement d'achats publicitaires avec Loto-Québec, Hydro-Québec et la Société des alcools du Québec, conception d'un guide sur la gestion de la commandite, élaboration d'un protocole de visibilité pour tout versement de subventions, implantation d'un système d'échange électronique de données entre le ministère et la nouvelle agence de coordination. Ces actions ont permis de générer des bénéfices de 12 millions $ en 2000-2001 ainsi que des revenus additionnels de 500 000 $ pour le Fonds de l'information gouvernementale. Une nouvelle grille tarifaire, basée sur les économies générées, sera en vigueur le 1er avril 2001 pour l'ensemble de la clientèle. Le volume total négocié a été de 40 millions $ en 2000-2001.

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

Les Normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteurs des documents détenus par le gouvernement, les ministères et organismes publics désignés sont en vigueur depuis le 1er novembre 2000 pour les ministères et depuis le 11 janvier 2001 pour les organismes publics. Élaborées conjointement avec le ministre de la Culture et des Communications, ces normes ont été jugées nécessaires par le gouvernement pour traduire ses engagements envers les créateurs, faire en sorte qu'ils soient traités équitablement et qu'ils reçoivent les compensations auxquelles ils ont droit. En 2000-2001, 80 licences de droits d'auteur ont été émises et 180 000 $ ont été perçus à titre de redevances de droits d'auteur.

2.4.2.4 Programme d'identification visuelle

Le Programme d'identification visuelle traduit la volonté gouvernementale de rapprocher l'État du citoyen en permettant à celui-ci de repérer facilement et rapidement, par une image visuelle simple et forte, la source de la communication. En 2000-2001 on a fourni aux ministères et organismes les normes graphiques pour la publicité et la promotion, les publications, le papier à lettre et autres documents administratifs, les formulaires, la signalisation extérieure et intérieure ainsi que les véhicules motorisés. Plusieurs rencontres de consultation et de concertation ont eu lieu avec les ministères et organismes pour définir leurs besoins dans l'élaboration des nouvelles normes. Ces travaux ont mené à la préparation d'un guide des normes graphiques, dont la version finale pour adoption par le gouvernement a été complétée en mars 2001. Des mesures transitoires, en vigueur depuis septembre 1999, permettent aux ministères et organismes d'épuiser leur inventaire existant en papier à lettre et autres documents administratifs. Un réseau de répondants a été mis en place graduellement en vue de l'implantation de ce programme d'identification visuelle.

2.4.2.5 Bibliothèque administrative

La Bibliothèque administrative offre des services documentaires au personnel de la fonction publique du Québec (www.ba.gouv.qc.ca). Pour soutenir la recherche propre à certains ministères et organismes, elle contient des collections spécialisées et générales s'adressant à toute la fonction publique. Recourant aux moyens classiques et aux nouvelles technologies, elle offre aussi des services spécialisés aux autres bibliothèques et centres de documentation et rend des services à tout citoyen du Québec et d'ailleurs. En 2000-2001, la *Bibliothèque virtuelle des technologies de l'information*, auparavant sous la responsabilité du Conseil du trésor, a été intégrée à la Bibliothèque administrative. Le portail de la Bibliothèque virtuelle regroupe ainsi dans un guichet unique, depuis mars 2001, un ensemble de ressources, d'outils et de services documentaires. En 2000-2001, on a enregistré un total de 10 923 prêts de volumes (nombre de prêts) et

de 3 803 documents traités. Au total, 8 ententes d'acquisition des ressources documentaires pour l'ensemble du gouvernement ont été conclues.

2.4.2.6 Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales

Le Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales (www.ribg.gouv.qc.ca) a été mis sur pied pour assurer la mise en commun des ressources documentaires au sein du gouvernement du Québec. Une équipe de pilotage s'occupe des acquisitions, des périodiques et de la circulation des documents ainsi que de la gestion du réseau. En 2000-2001, le réseau regroupait 42 centres de documentation gouvernementaux, dont 3 nouveaux qui se sont ajoutés en cours d'année. Le catalogue collectif offre un total de 1 320 394 exemplaires de 553 585 titres différents. L'équipe a donné 36 formations auprès de 213 personnes. Elle a procédé à la rédaction ou à la mise à jour des manuels de procédures et effectué 4 158 dépannages techniques en 2000-2001, soit une augmentation annuelle de 28,6 %. Mentionnons par ailleurs que le *Catalogue unifié des bibliothèques gouvernementales du Québec* inclut désormais le traitement des vidéocassettes.

2.4.2.7 Formation et information des gestionnaires de sites Internet

Afin de veiller au développement et à l'entretien des sites Internet du gouvernement, le ministère assure des activités de soutien, d'animation et de formation destinées aux gestionnaires de sites Internet des ministères et organismes. Il fournit aussi des applications et des outils communs (banques de données, outils de recherche, etc.) Il organise les journées-rencontres *WebEducation*, consacrées à la formation des webmestres, et diffuse électroniquement le *Bulletin des webmestres*, qui fait état de l'actualité administrative, de l'état d'avancement de divers dossiers et de nouvelles directives. Le ministère assure également la mise à jour continuelle ainsi que l'animation du site *WebMaestro* (www.webmaestro.gouv.qc.ca), outil virtuel d'échanges, de formation continue et de partage des compétences dédié au personnel affecté à la gestion des sites Internet gouvernementaux. Le site offre un éventail d'outils et de références utiles, comme des ressources didactiques sur la technologie, des documents d'encadrement du gouvernement, un répertoire des établissements d'enseignement et un calendrier d'événements. Au 31 mars 2000, la liste de discussion de *WebMaestro* comptait 375 participants. Par ailleurs, 10 journées-rencontres *WebEducation* ont été tenues en 2000-2001 et 7 *Bulletins des webmestres* ont été diffusés pendant cette même période.

Soulignons enfin qu'en vue de soutenir les ministères et organismes dans l'élaboration et la mise en ondes dans Internet de formulaires, le *Guide de présentation des formulaires électroniques* a été réalisé par le ministère en collaboration avec une dizaine de ministères et organismes. Ce guide a été soumis à la consultation de tous les ministères et organismes en juin 2001.

2.4.2.8 Aide-conseil en matière de communication

Sur le plan de la communication destinée au grand public, Communication-Québec offre aux ministères et organismes des services de conseil, d'expertise et de soutien en communication adaptés aux particularités régionales ainsi que des services de soutien en logistique et en techniques audiovisuelles pour l'organisation d'expositions, d'audiences publiques ou d'autres événements publics. C'est ainsi qu'en 2000-2001, plus de 100 ministères et organismes du gouvernement du Québec ont eu recours aux services de Communication-Québec, ce qui représente une augmentation de 19 %. De plus, 196 mandats régionaux et 15 mandats nationaux ont été réalisés en information gouvernementale. En outre, les services de Communication-Québec ont été mis à contribution en vue du Sommet des Amériques tenu à Québec, notamment auprès de l'Organisation de la sécurité civile du Québec.

2.4.3 État civil

2.4.3.1 Gestion des actes de l'état civil

Afin d'assurer l'intégrité de l'identité de chaque citoyen, le Directeur de l'état civil a la responsabilité de procéder à l'inscription des actes de naissance, de mariage et de décès. Il assure aussi la délivrance de certificats ou de copies d'actes auprès des citoyens. En 2000, le Directeur de l'état civil a inscrit 194 630 actes au registre de l'état civil et délivré 622 448 certificats ou copies.

Le tableau 14 présente le nombre d'actes inscrits au registre et de certificats ou copies d'actes délivrés en 2000.

Tableau 14
Actes inscrits au registre de l'état civil et certificats ou copies d'actes délivrés, 1999 et 2000

	Inscription d'actes			Délivrance de certificats ou copies		
Nature de l'acte	**1999**	**2000**	**Variation (%)**	**1999**	**2000**	**Variation (%)**
Naissance	73 042	71 090	-2,7	446 993	452 028	1,1
Mariage	23 112	25 151	8,8	38 550	39 132	1,5
Décès	55 404	54 423	-1,8	58 733	59 269	0,9
Certificat d'état civil	…	…	…	2 141	2 055	-4,0
Certificat délivrés au comptoir (non répartis)	…	…	…	53 355	50 163	-6,0
Total partiel	**151 558**	**150 664**	**-0,6**	**599 772**	**602 647**	**0,5**
Mention et annotation	48 856	42 364	-13,3	…	…	…
Changement de nom ou de mention du sexe	1 647	1 602	-2,7	…	…	…
Attestation d'état civil	…	…	…	24 764	19 801	-20,0
Total global	**202 061**	**194 630**	**-3,7**	**624 536**	**622 448**	**-0,3**

2.4.3.2 Informatisation du registre de l'état civil

Dans le but de moderniser la gestion de l'identité, le ministère s'est fixé comme objectif de procéder à l'informatisation de tous les actes de l'état civil du Québec postérieurs à 1900. Entreprise en mai 1997, cette opération est maintenant terminée. En effet, le Directeur de l'état civil a achevé, au cours de 2000-2001, l'ensemble des travaux d'informatisation du registre de l'état civil. Ce nouveau système de données permet d'améliorer le repérage des actes et de réduire les délais d'accès aux renseignements. Il permet aussi d'offrir un meilleur service aux citoyens et de mieux conserver l'information.

Troisième partie : Politiques ministérielles et gouvernementales

3.1 Modernisation du ministère

En décembre 2000, le ministère a inauguré sa participation au projet de modernisation de la gestion publique découlant de la Loi sur l'administration publique. Tout le personnel a été sensibilisé aux enjeux de cette réforme, laquelle touche l'ensemble des services aux citoyens.

Différents travaux visant à implanter la modernisation au ministère ont été réalisés en 2000-2001, dont l'élaboration d'un plan d'action ministériel, le branchement à Internet de tout le personnel dont les fonctions nécessitent des communications avec les citoyens et les entreprises et la publication de la liste ministérielle des services en ligne dans le site Internet du ministère. Le cadre de gestion des ressources humaines a également été revu afin que l'évaluation des gestionnaires porte sur leur capacité à atteindre des résultats découlant du plan stratégique. Des sessions de formation portant sur la gestion du rendement par attentes signifiées ont été organisées à leur intention.

L'une des nouvelles obligations découlant de la Loi était de rendre publique, le 1er avril 2001, une déclaration exposant les objectifs du ministère en ce qui concerne la qualité des services offerts aux citoyens. Afin d'élaborer cette déclaration ministérielle, deux consultations auprès du personnel se sont tenues en décembre 2000 et en janvier 2001. La première a porté sur les pratiques de services à la clientèle et la seconde sur les attentes et les besoins des citoyens-clients en ce qui a trait aux services du ministère. Ces consultations ont par ailleurs mis en évidence l'adhésion des employés au processus de modernisation ainsi que leur volonté de bien servir la clientèle.

Les efforts collectifs en vue de publier la déclaration relative à la qualité des services se poursuivront jusqu'à la fin de l'année financière 2001-2002. Conformément aux dispositions de la loi, la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du ministère a été rendue publique le 1er avril 2001. La Déclaration présente des objectifs définis en matière de courtoisie, d'accessibilité, d'empressement, de confidentialité, d'équité et de compétence. Elle présente aussi des normes très précises quant aux délais de traitement prescrits pour les services du ministère.

En vertu de la Loi sur l'administration publique, les ministères et organismes avaient par ailleurs l'obligation de déposer, le 1er avril 2001, un plan stratégique pluriannuel, présentant le ministère, sa mission, son contexte externe et organisationnel, ses orientations, les objectifs poursuivis et des indicateurs de résultats. Le ministère, grâce à une importante mobilisation de ressources, s'est bien acquitté de cette tâche en 2000-2001. Enfin, pour soutenir la mise en œuvre des objectifs du *Plan stratégique 2001-2004*, des instruments internes ont parallèlement été élaborés : plans d'actions sectoriels, fiches descriptives des indicateurs, *Tableau de bord du suivi de la planification stratégique*, entre autres. L'implantation de ces instruments se poursuivra en vue de l'élaboration du rapport annuel de gestion 2001-2002.

3.2 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

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

Le 12 mai 1999, le gouvernement plaçait la protection des renseignements personnels au cœur de ses priorités et adoptait un plan d'action prévoyant notamment, dans chaque ministère et organisme public, la mise en place de comités chargés de voir à la tenue d'activités de sensibilisation, de procéder à l'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels et d'en faire état dans le rapport annuel.

Formé en mai 1999, le Comité ministériel de protection des renseignements personnels (CPRP) a poursuivi ses activités de coordination dans le domaine, conformément aux orientations qu'il s'était donné et au *Plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels*. La mise en application de ce plan aura ainsi permis en 2000-2001 :

- de maintenir la sensibilisation du personnel à l'aide d'une page dédiée à la protection des renseignements personnels et de capsules d'information hebdomadaires accessibles par le réseau intranet du ministère;
- de renouveler les attentes signifiées du personnel d'encadrement et professionnel du ministère en la matière;

- d'entreprendre la vérification des autorisations d'accès au fichier de renseignements sur l'Immigration et l'Intégration et l'inventaire des fichiers de renseignements personnels détenus par le ministère;
- d'adopter de nouvelles directives et procédures conséquentes :
  - *Procédure relative à l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage;*
  - *Directive concernant les exigences relatives à la connaissance des lois, règlements et pratiques administratives reliés à la protection des renseignements personnels lors de la dotation des postes d'encadrement et de chef d'équipe;*
  - *Procédure de traitement des demandes de communication de renseignements personnels faites par des membres des services de police;*
  - *Directive sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique;*
  - *Lignes directrices pour la conservation et la destruction des messages électroniques.*

En outre, considérant que la sécurité de l'information constitue un moyen d'assurer la protection des renseignements personnels, le CPRP a choisi d'élargir son mandat afin d'assurer la cohérence de l'action ministérielle dans ces deux domaines et de donner suite à la *Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale*. Le Comité s'est ainsi vu confier, en décembre 2000, la responsabilité additionnelle de déterminer les orientations stratégiques et les priorités d'intervention du ministère en matière de sécurité de l'information, d'adopter le plan global de sécurité du ministère et de fixer les règles d'éthique en matière de sécurité et de protection de l'information.

3.2.2 Application de la Loi sur l'accès

En 2000-2001, les activités du Secrétariat général au chapitre de l'accès aux documents et de la protection des renseignements se sont accrues de façon importante. Le nombre des demandes externes d'accès à des documents ou de communication de renseignements personnels adressées à la responsable ministérielle de l'application de la Loi sur l'accès a ainsi pratiquement doublé, passant de 306 à 597. En outre, la sensibilisation des gestionnaires et du personnel professionnel a donné lieu à un accroissement notable des consultations et demandes d'avis des différentes unités du ministère, soucieuses de s'assurer de la conformité des opérations de collecte, d'utilisation, de conservation ou de communication de renseignements personnels. Par ailleurs, la mise en œuvre de la *Procédure relative à l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage* a amené la responsable ministérielle à donner un avis favorable à la réalisation de deux sondages :

- une enquête du Directeur de l'état civil sur l'appréciation, par les parents d'un nouveau-né, de l'infrastructure mise en place pour les renseigner, les conseiller et leur permettre d'assurer leurs obligations;
- la participation du ministère à un sondage omnibus en vue de connaître l'état de l'opinion publique sur la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et sur la carte d'identité nationale.

Le ministère a participé à la conclusion de trois ententes relatives à la communication de renseignements personnels :

- une entente, conclue en juin 2000, sur la transmission de renseignements concernant les personnes ayant demandé l'asile, entre le ministère de la Solidarité sociale (MSS) et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, est venue encadrer la mise en place d'un mécanisme d'échange de renseignements entre les parties afin de permettre au MSS de déterminer l'admissibilité des demandeurs d'asile aux programmes d'aide financière qu'il administre;
- une entente, ratifiée en décembre 2000, entre IQ Immigrants investisseurs inc. – filiale d'Investissement-Québec – et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration sur les échanges de renseignements concernant les ressortissants étrangers ayant demandé un certificat de sélection du Québec, à titre d'investisseur, a permis de fixer les règles de transmission des renseignements entre les deux organismes en application du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers;
- une entente, conclue en février 2001, entre le ministère des Relations internationales et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, en vertu de l'article 172 de la Loi sur l'accès, a permis la clarification des responsabilités respectives des deux ministères à l'égard des renseignements personnels recueillis à l'étranger dans le cadre du programme d'immigration. L'entente, soumise à la Commission d'accès à l'information et approuvée par celle-ci en décembre 2000, confie au ministère la responsabilité d'assumer l'ensemble des obligations prévues aux chapitres 2 et 3 de la Loi sur l'accès pour tout ce qui concerne les activités gouvernementales du Québec en matière d'immigration.

Aucune demande d'autorisation à recevoir ou à communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique n'a été adressée à la Commission d'accès à l'information en 2000-2001.

3.3 Politique ministérielle de gestion des plaintes

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

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

En 2000-2001, les motifs invoqués par les personnes et responsables d'organismes dans les dossiers de simples plaintes portaient sur les délais de traitement, les délais d'attente téléphonique ou les délais pour l'obtention d'un rendez-vous, la qualité de l'information et les relations employé-client.

Par ailleurs, sur un total de 141 plaintes recevables en 2000-2001, le ministère a reconnu le bien-fondé des demandes dans une proportion de 59,4 % pour les simples plaintes et de 38,5 % dans le cas de contestations de décision.

3.4 Mise en œuvre du Programme d'accès à l'égalité

Diverses mesures ont été prises au sein du ministère au cours de l'année financière 2000-2001 au regard de l'application du Programme d'accès à l'égalité. Ces mesures visaient notamment à atteindre un taux d'embauche de 25 % chez les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones. À cet effet, des activités d'information et de sensibilisation des gestionnaires et du personnel ont été réalisées et les gestionnaires ont reçu des attentes signifiées à cet égard. La Direction des ressources humaines rappelle aux gestionnaires, en début de processus de dotation, l'objectif gouvernemental à atteindre. Un suivi de dotation a été implanté. En cours d'exercice, des rapports d'information de gestion trimestriels et un rapport annuel comportant une analyse de la situation et des recommandations ont été soumis aux autorités du ministère. Enfin, des groupes de discussion formés d'employés, membres de groupes visés, ont été réalisés afin d'améliorer l'accueil et l'intégration de ces groupes. Ces actions ont permis d'atteindre l'objectif fixé, et ce, dans toutes les catégories d'emploi. En effet, 27 % des 260 personnes embauchées entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001 provenaient des groupes cibles; 67 personnes provenaient des communautés culturelles (26 %) et 2 personnes étaient anglophones (1 %). L'objectif gouvernemental d'embauche des groupes cibles a été atteint pour les 3 statuts d'emploi, soit : 27 % pour les emplois réguliers, 26 % pour les emplois occasionnels et 31 % pour les étudiants stagiaires.

3.5 Mise en œuvre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique

Le comité permanent d'application de la *Politique linguistique du ministère des Relations avec citoyens et de l'Immigration*, qui relève de la sous-ministre, est composé, notamment, de représentants des approvisionnements, des communications, de l'informatique et des technologies de l'information. En 2000-2001, 46 chroniques linguistiques ont été publiées à l'intention des employés. La mandataire de l'application de la Charte de la langue française au ministère a traité une plainte de l'Office de la langue française ayant trait à la langue de facturation. Le ministère a aussi participé aux travaux de l'Office de la langue française relativement à l'élaboration du *Guide sur l'emploi et la qualité du français dans les sites web de l'Administration*.

Annexes

Annexe 1

Lois dont l'application relève du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2001

Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (2000, chapitre 45)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 2

Lois et règlements dont l'application relève du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration au 31 mars 2001

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Décret créant le Fonds de l'information gouvernementale (Décret 1130-99 du 11 septembre 1996, 1996, G.O.2, 5546)

Normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteurs des documents détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement (arrêté ministériel du 17 juin 2000, 2000, G.O.2, 6753)

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

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 3

Organismes relevant du ministre

Conseil des relations interculturelles

Président : M. Arlindo Vieira

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

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

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

Télécopieur : (514) 873-3469

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

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

Président : Me Claude Filion

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

Adresse : 360, rue Saint-Jacques Ouest
2e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5

Téléphone : (514) 873-5146
ou sans frais au : 1 800 361-6477

Télécopieur : (514) 873-6032

Internet : http://www.cdpdj.qc.ca

Commission d'accès à l'information

Présidente : Me Jennifer Stoddart

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

Adresse : 575, rue Saint-Amable
Bureau 1-10
Québec (Québec) G1R 2G4

Téléphone : (418) 528-7741
ou sans frais au : 1 888 528-7741

Télécopieur : (418) 529-3102

Internet : http://www.cai.gouv.qc.ca

Curateur public du Québec

Curateur public : M. Pierre Gabrièle

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

Adresse : 600, boul. René-Lévesque Ouest
10e étage
Montréal (Québec) H3B 4W9

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

Télécopieur : (514) 873-4972

Internet : http://www.curateur.gouv.qc.ca

Office de la protection du consommateur

Présidente : Mme Nicole Fontaine

L'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger les droits des consommateurs. Il surveille l'application de certaines lois dont la Loi sur la protection du consommateur; il reçoit et traite les plaintes des consommateurs; il renseigne la population sur ce qui a trait à la protection des consommateurs; il évalue des biens ou des services offerts aux consommateurs; il administre le programme d'aide aux organismes de protection des consommateurs et coopère avec ceux-ci. L'Office a été à l'origine du magazine *Protégez-vous* destiné à l'information du public. L'Office a également le mandat, dans le cadre de la *Politique québécoise de l'autoroute de l'information*, d'élaborer un programme d'information auprès des citoyens sur le commerce électronique et sur la sécurité des transactions sur l'inforoute et offre, sur une base volontaire, un service de certificat aux entreprises.

Adresse à Montréal :	5199, rue Sherbrooke Est Bureau 3671, aile A Montréal (Québec) H1T 3X2
Adresse à Québec :	400, boul. Jean-Lesage Bureau 450 Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone sans frais :	1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

Internet : http://www.opc.gouv.qc.ca

Commissaire aux plaintes en matière de protection du territoire agricole

Commissaire : Me Carole Gagné

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

Adresse :	1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau 3e étage Québec (Québec) G1R 5E6
Téléphone : ou sans frais au :	(418) 643-6054 1 888 310-2696
Télécopieur :	(418) 643-7817

Annexe 4

Immigration et Intégration – Partage des responsabilités Canada-Québec[1]

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

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

La grille de sélection est l'instrument privilégié de la politique d'immigration du Québec dans la mesure où elle lui permet de sélectionner les candidats à l'immigration en fonction de ses objectifs propres, notamment aux chapitres de la pérennité du fait français et de la maximisation des retombées économiques de l'immigration. Ainsi, la sélection des candidats de la catégorie des travailleurs est réalisée à partir de facteurs tels que l'âge, la formation, les connaissances linguistiques et l'emploi. La sélection des candidats gens d'affaires est basée, pour l'essentiel, sur le profil du candidat, l'expérience de gestion, l'aptitude à réaliser un projet d'affaires, s'il s'agit d'un candidat entrepreneur, et la capacité d'investir au Québec, dans le cas d'un candidat investisseur. Quant à la sélection des réfugiés et des autres personnes en situation de détresse, elle reflète la tradition humanitaire du Québec et ses engagements en matière de solidarité internationale.

Annexe 5

Typologie abrégée des ressortissants étrangers[1]

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

[1] Cette typologie n'est pas exhaustive. Elle ne mentionne que les catégories les plus usitées, en utilisant les termes couramment employés. Pour plus d'information, consulter le document *Les responsabilités fédérales-provinciales en matière d'immigration et la typologie des personnes se trouvant sur le territoire*, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 1999. Ce document est disponible en version électronique à l'adresse suivante : http://www.mrci.gouv.qc.ca/pdf/Resp_fedprov.pdf.

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

Annexe 6

Immigrants admis au Québec selon diverses caractéristiques, 1996-2000[1]

Caractéristiques	1996 (N^{bre})	1997 (N^{bre})	1998 (N^{bre})	1999 (N^{bre})	2000 (N^{bre})	2000 (%)
Connaissance du français et de l'anglais						
Français seulement	8 176	6 908	7 140	8 087	8 707	26,8
Français et anglais	3 407	2 975	3 538	4 428	5 949	18,3
Total partiel connaissant le français	**11 583**	**9 883**	**10 678**	**12 515**	**14 656**	**45,2**
Anglais seulement	6 779	5 871	4 641	5 557	5 993	18,5
Ni français ni anglais	11 410	11 930	11 190	11 142	11 791	36,3
Total	**29 772**	**27 684**	**26 509**	**29 214**	**32 440**	**100,0**
Groupe d'âge						
0 à 14 ans	7 006	6 655	6 440	6 763	7 335	22,6
15 à 24 ans	4 867	4 588	4 265	4 390	4 585	14,1
25 à 44 ans	14 339	13 140	12 990	15 172	17 172	52,9
45 à 64 ans	2 863	2 696	2 341	2 448	2 766	8,5
65 ans et plus	696	595	446	438	575	1,8
Non déterminé	1	10	27	3	7	0,0
Total	**29 772**	**27 684**	**26 509**	**29 214**	**32 440**	**100,0**
Sexe						
Femmes	15 085	13 997	13 476	14 548	16 111	49,7
Hommes	14 687	13 687	13 033	14 666	16 329	50,3
Total	**29 772**	**27 684**	**26 509**	**29 214**	**32 440**	**100,0**
Région de destination						
Capitale-Nationale et Est-du-Québec	1 778	1 609	1 585	1 494	1 387	4,3
Outaouais, Abitibi-Tém., Nord-du-Québec	800	766	733	717	651	2,0
Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec	1 067	853	899	896	798	2,5
Laval, Laurentides, Lanaudière	976	883	816	633	829	2,6
Montérégie	1 223	1 057	828	803	1 008	3,1
Total partiel	**5 844**	**5 168**	**4 861**	**4 543**	**4 673**	**14,4**
Montréal	23 093	21 066	19 472	22 379	25 339	78,1
Non déterminé	835	1 450	2 176	2 292	2 428	7,5
Total	**29 772**	**27 684**	**26 509**	**29 214**	**32 440**	**100,0**
Scolarité des 15 ans et plus						
0 à 6 ans	1 645	1 534	1 076	999	1 006	4,0
7 à 11 ans	7 034	6 408	5 595	5 099	5 496	21,9
12 et 13 ans	4 951	4 585	4 253	4 491	4 797	19,1
14 à 16 ans	5 253	5 092	5 054	5 986	6 948	27,7
17 ans et plus	3 877	3 410	3 975	5 116	6 083	24,2
Non déterminé	6	-	116	760	775	3,1
Total	**22 766**	**21 029**	**20 069**	**22 451**	**25 105**	**100,0**

[1] Données préliminaires pour les admissions en 2000.

Annexe 7

Hommage au civisme 2000

Le 20 novembre 2000, le ministre a remis 9 « Médailles du civisme », accompagnées d'une somme de 1 000 $, et 29 « Mentions d'honneur du civisme », accompagnées d'une somme de 500 $ pour honorer les récipiendaires de l'année 1999.

Médailles du civisme
M. Fernando Amaral
M. Jean-Yves Béchard
Mme Sheryl Binney (à titre posthume)
Mme Mélissa Brière (à titre posthume)
M. Luka Brousseau
M. Daniel Douville
M. Danny Leblanc
M. Michel Lemay
M. Richard Nadeau

Mentions d'honneur du civisme
M. Jonathan Allie
M. Marco Bélanger
M. Frédéric Benny-Chambers
Mme Danielle Bergeron
Mme Marjorie Bilodeau
M. Yves Blais
Mme Chantal Dufort
M. Gaston Geoffroy
M. Martin Giguère
M. Normand Giguère
M. Jean Harnois
M. Benoît Houle
M. Stéphane Labrie
M. Joël Landreville
M. Jean-Luc Larose
M. Réjean Larouche
M. Michel Lefrançois
Mme Diane Lévesque
M. Jimmy Mackenzie
Mme Marie-Chantal Martel
M. Gaston Mercier
M. Alain Montreuil
M. Michel Noël
M. Georges Roy
M. Michel Sabourin
M. Patrick Sirois
M. Rémi St-Gelais
M. Carol Tremblay
M. Frédéric Tremblay

Annexe 8

Publications du ministère 2000-2001[1]

Publications institutionnelles

Aide-mémoire – Politique linguistique du MRCI. Dépliant

Délégation ministérielle en matière de gestion des ressources humaines. Feuillet

Des services de qualité : nous y tenons. Dépliant

Directive sur l'utilisation d'Internet et du courrier électronique. Brochure

Rapport annuel 1998-1999

Publications Immigration – Intégration et Régionalisation

Étudier au Québec. Brochure[2]

Fiche régionale : la Mauricie. *Une région tournée vers son développement technologique*[3]

Fiche régionale : la Montérégie. *Emploi et nature : le secret d'une qualité de vie*[3]

Fiche régionale : Lanaudière. *Une urbanisation récente une économie diversifiée*[3]

Fiche régionale : le Centre-du-Québec. *Une région dynamique et prospère au cœur du Québec*[3]

Fiche régionale : le Saguenay–Lac-Saint-Jean. *Vitalité et créativité des valeurs ajoutées à l'économie*[3]

Guide à l'intention des aides familiales résidentes[3]

Guide du garant. Brochure[3]

Guide du parrainé. Brochure[2]

L'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel[3]

L'immigration au Québec 2001-2003. Plan

- Un choix de développement
- Capacité d'intervention du Québec en matière d'immigration
- L'évolution de l'immigration au Québec
- Statistiques

La résidence permanente est à votre portée. Dépliant et lettre promotionnelle

Le Québec : une société ouverte. Contrat moral entre le Québec et les personnes qui désirent y immigrer. Fiche[4]

Les carrefours d'intégration : un bon contact pour développer des liens et agir ensemble. Fiche

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

Les garants et les parrainés. Dépliant

Métiers et occupations régis de l'industrie de la construction[3]

Niveaux de compétence en français langue seconde pour les immigrants adultes. Dépliant

Nouveau Programme des immigrants investisseurs. Plus de bénéfices pour les PME québécoises

Pensions étrangères. Dépliant[3]

Plan d'immigration du Québec 2001. Brochure

Statistiques sur l'immigration au Québec

- Édition 1999
- Édition 2000

Technologies de l'information et des communications. Une carrière excitante pour vous au Québec[3]

Tout près de vous dans l'Île de Montréal. Dépliant[3]

Tout près de vous dans les différentes régions du Québec. Dépliant[3]

Trousse des personnes qui revendiquent le statut de réfugié

- Marche à suivre pour avoir accès aux services du gouvernement du Québec. Guide à l'intention des personnes qui revendiquent le statut de réfugié[5]
- Feuillets[5]

Trousse des travailleurs temporaires étrangers

- La résidence permanente est à votre portée
- Demande en 5 étapes
- Guide du travailleur étranger temporaire et de son employeur
- Feuillets (8)

Vivre au Québec : avant votre départ. Fiche[3]

Vivre au Québec : carte postale[3]

Vivre au Québec : cartes du Québec. Fiche

---

1 Publications produites entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001.

2 Disponible en versions française, anglaise et espagnole.

3 Disponible en versions française et anglaise.

4 Disponible en versions française, anglaise, albanaise, arabe, chinoise, espagnole, serbo-croate, tamoul et russe.

5 Disponible en versions anglaise, arabe, espagnole et russe.

Vivre au Québec : l'arrivée et les premiers jours au Québec. Fiche[3]

Vivre au Québec : l'éducation. Fiche[3]

Vivre au Québec : l'emploi. Fiche[3]

Vivre au Québec : la famille et la condition féminine. Fiche[3]

Vivre au Québec : la géographie, l'histoire et le système politique. Fiche[3]

Vivre au Québec : la santé. Fiche[3]

Vivre au Québec : le logement. Fiche[3]

Vivre au Québec : le transport, les communications et les loisirs. Fiche[3]

Vivre au Québec : les finances personnelles. Fiche[3]

Publications Relations civiques

Forum sur la citoyenneté et l'intégration

– Cahier du participant
– Guide d'animation
– Brochure
– Dépliant
– Document de consultation

Programme d'échanges de jeunes

– Brochure
– Affiche

Publications Relations avec les citoyens

Aide-mémoire (région de l'Outaouais)

– Services gouvernementaux
– 1 800 Gouvernementaux
– Sites Internet gouvernementaux

Aide-mémoire succession (région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches)

Bulletin *L'info Services* (région de la Montérégie)

Catalogue des Publications du Québec

Cédérom *Répertoire des médias et des porte-paroles 2001* (région de l'Outaouais)

Changement de nom (DEC)[3]

L'ABC des relations avec les médias (région de la Côte-Nord)

La Carte aux cartes – Dépliant aide-mémoire (région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches)

La Carte aux cartes – Dépliant aide-mémoire (région de la Mauricie et du Centre-du- Québec)

Le fil conducteur (région de l'Abitibi-Témiscamingue)

– Juin 2000
– Décembre 2000
– Février 2001

Le Maillon (feuillet d'information) (région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine)

Les ministères et organismes gouvernementaux présents à Rimouski pour nous (carte géographique) (région du Bas-Saint-Laurent)

Naissances (DEC)[3]

Outil de communications régionales – Répertoire des médias (région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine)

Que faire testament[3] (région de l'Outaouais)

Remplacer ses cartes[3] (région de Montréal, Montérégie et Laval)

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

Série de guides synthèse, version 2001 (*Fonder une entreprise*; *Bébé arrive*; *Que faire lors d'un décès*; *Changer d'adresse*; *Pour les 55 ans et plus*; *Séparation et divorce*)[3]

Vague d'Information (feuillet d'information) (région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine)

---

1 Publications produites entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001.

2 Disponible en versions française, anglaise et espagnole.

3 Disponible en versions française et anglaise.

4 Disponible en versions française, anglaise, albanaise, arabe, chinoise, espagnole, serbo-croate, tamoul et russe.

5 Disponible en versions anglaise, arabe, espagnole et russe.

Annexe 9

Liste des adresses des sites Internet sous la responsabilité du ministère

Gouvernement du Québec

- Portail du gouvernement du Québec :
  http://www.gouv.qc.ca
  - Nomino, l'outil de recherche en texte libre :
    http://recherche1.gouv.qc.ca
  - Nomino, l'outil de recherche par mots clés :
    http://recherche2.gouv.qc.ca
- Répertoire des programmes et des services du gouvernement du Québec :
  http://www.formulaire.gouv.qc.ca

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

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

Immigration, Intégration et Régionalisation

- Choisissez le Québec! :
  http://www.immq.gouv.qc.ca

Relations civiques

- Forum virtuel :
  http://www.mrci.gouv.qc.ca/forum
- Guide de gestion de la protection des renseignements personnels :
  http://www.prp.gouv.qc.ca

Relations avec les citoyens

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

Annexe 10

Tarifs des biens et services

Immigration et Intégration

Examen de la demande de certificat de sélection du Québec

– Investisseur	850 $
– Entrepreneur	700 $
– Travailleur autonome	700 $
– Travailleur ou parent aidé	300 $
– Personne à charge	100 $

Examen de la demande de certificat d'acceptation du Québec

– Étudiant, cas médical et travailleur temporaire	100 $

Examen de la demande d'engagement d'un garant

– Garant	250 $
– Personne à charge	100 $
Avis d'équivalence d'études à l'étranger	105 $

Relations avec les citoyens

Directeur de l'état civil

Demande de changement de nom de famille, de prénom ou de mention du sexe	125 $
Copie de certificat de changement de nom ou de mention du sexe	10 $
Certificat de naissance, de mariage et de décès	15 $
Délivrance des documents dans un délai de 24 heures	35 $
Copie d'un acte de naissance, de mariage ou de décès	20 $
Certificat d'état civil	25 $
Attestation relative à un acte de l'état civil	6 $
Délivrance en bloc d'attestations sur support informatique : par seconde (minimum 100 $)	1,75 $
Inscription tardive d'une naissance	
– 31 jours à 1 an après la date de l'événement	50 $
– plus d'un an après la date de l'événement	100 $

Direction générale de l'information gouvernementale

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

Annexe 11

Liste des bureaux de Communication-Québec

01 Bas-Saint-Laurent
Rimouski
337, rue Moreault, RC
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : (418) 727-3939

02 Saguenay–Lac-Saint-Jean
Jonquière
3950, boulevard Harvey, RC
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone : (418) 695-7850

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

03 Capitale-Nationale
Québec
Édifice « Les façades de la gare »
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 105
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : (418) 643-1344

04 Mauricie
Trois-Rivières
100, rue Laviolette, bureau RC 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6121

05 Estrie
Sherbrooke
200, rue Belvédère Nord, bureau RC 02
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3000

06 Montréal
Montréal
Place Dupuis
Bureau RC 2 (angle Saint-Hubert)
800, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 4L8
Téléphone : (514) 873-2111

Accueil et renseignement
Place Dupuis
Bureau RC 2 (angle Saint-Hubert)
800, boulevard de Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 4L8

07 Outaouais
Hull
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau RC 120
Hull (Québec) J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3232

08 Abitibi-Témiscamingue
Rouyn-Noranda
255, avenue Principale, bureau RC 01
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3241

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

09 Côte-Nord
Sept-Îles
456, avenue Arnaud, bureau RC 01
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : (418) 964-8000

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

11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Gaspé
96, Montée Sandy Beach, bureau 1.02
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8000

Îles-de-la-Madeleine
224-A, route principale
Case postale 340
Cap-aux-Meules (Québec) G0B 1B0
Téléphone : (418) 986-3222

12 Chaudière-Appalaches
Saint-Georges
11287, 1re Avenue Est
Saint-Georges (Québec) G5Y 2C2
Téléphone : (418) 226-3000

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

13 Laval
Laval
1796, boulevard des Laurentides
Laval (Québec) H7M 2P6
Téléphone : (514) 873-2111

14 Lanaudière
Joliette
450, rue Saint-Louis, bureau RC 20
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Téléphone : (450) 752-6800

15 Laurentides
Saint-Antoine
Galeries des Laurentides
500, boulevard des Laurentides, bureau 1503C
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-3019

16 Montérégie
Longueuil
118, rue Guilbault, bureau RC 101
Longueuil (Québec) J4H 2T2
Téléphone : (514) 873-2111

Granby
77, rue Principale, bureau RC 22
Granby (Québec) J2G 9B3
Téléphone : (450) 776-7100

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

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

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

17 Centre-du-Québec
Drummondville
270, rue Lindsay, bureau RC 16
Drummondville (Québec) J2B 1G3
Téléphone : (819) 475-8777

Numéro sans frais : 1 800 363-1363

ACCÈS PAR TÉLÉSCRIPTEUR SEULEMENT

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

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

Annexe 12

Liste des bureaux du Directeur de l'état civil

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

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

Autres régions
1 800 567-3900

Adresse Internet
http://www.etatcivil.gouv.qc.ca

Annexe 13

Liste des services d'immigration du Québec à l'étranger

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

Pays desservi
Belgique

Damas
Service d'immigration du Québec
a/s de l'Ambassade du Canada
38 Autostrade Mezzeh
Mezzeh-Est
Boîte postale 3394
Damas
SYRIE

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

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

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

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

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

New York
Service d'immigration du Québec
Délégation générale du Québec
One Rockfeller Plaza
26th Floor
New York, NY 10020
ÉTATS-UNIS
Courriel : siq.newyork@mri.gouv.qc.ca

Pays desservis
États-Unis, Bermudes, Saint-Pierre-et-Miquelon

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

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

Vienne
Service d'immigration du Québec
a/s de l'Ambassade du Canada
Laurenzerberg 2
Bürocenter Stiege 2, 2.OG
A-1010 Vienne
AUTRICHE
Courriel : siqvienne@mrci.gouv.qc.ca

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

Annexe 14

Liste des bureaux d'immigration au Québec

Direction des services d'immigration du Québec
276, rue Saint-Jacques, 5e étage
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : (514) 864-9305
Télécopieur : (514) 873-9930

Service aux garants
276, rue Saint-Jacques, 5e étage
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : (514) 873-0144
Télécopieur : (514) 873-0762

Service aux revendicateurs et aux étudiants
276, rue Saint-Jacques, 4e étage
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : (514) 864-3794
Télécopieur : (514) 873-9931

Service aux entreprises
276, rue Saint-Jacques, 5e étage
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : (514) 864-7648
Télécopieur : (514) 864-3825

Service aux candidats à l'immigration
276, rue Saint-Jacques, 5e étage
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : (514) 873-5760
Télécopieur : (514) 873-9265

Annexe 15

Liste des bureaux – secteur Intégration et Régionalisation[1]

Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
705, chemin du Trait-Carré, RC
Laval (Québec) H7N 1B3
Téléphone : (450) 972-3225
1 800 375-7426
Télécopieur : (450) 972-3250
Courriel : direction.drlll@mrci.gouv.qc.ca

Carrefour d'intégration de Laval
705, chemin du Trait-Carré, RC
Laval (Québec) H7N 1B3
Téléphone : (450) 972-3225
1 800 375-7426
Télécopieur : (450) 972-3260

Direction régionale de la Montérégie
2, boulevard Desaulniers, 3e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2
Téléphone : (450) 466-4461
1 888 287-5819
Télécopieur : (450) 466-4481
1 888 287-5820
Courriel : monteregie.direction@mrci.gouv.qc.ca

Carrefour d'intégration de la Rive-Sud
2, boulevard Desaulniers, 3e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2
Téléphone : (450) 466-4461
1 888 287-5819
Télécopieur : (450) 466-4481
1 888 287-5820

Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec
Édifice Bois-Fontaine
930, chemin Sainte-Foy, RC
Québec (Québec) G1S 2L4
Téléphone : (418) 643-1435
1 888 643-1435
Télécopieur : (418) 646-0783
Courriel : direction.quebec@mrci.gouv.qc.ca

Carrefour d'intégration de la Capitale-Nationale
Édifice Bois-Fontaine
930, chemin Sainte-Foy, RC
Québec (Québec) G1S 2L4
Téléphone : (418) 643-1435
Télécopieur : (418) 646-0783

Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec
740, rue Galt Ouest, bureau 400
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
Téléphone : (819) 820-3606
1 888 879-4288
Télécopieur : (819) 820-3213
Courriel : direction.estrie@mrci.gouv.qc.ca

Carrefour d'intégration de Sherbrooke
172, rue Élaine-C.-Poirier
Sherbrooke (Québec) J1H 2C5
Téléphone : (819) 820-3600
Télécopieur : (819) 820-3949

Bureau de Trois-Rivières
100, rue Laviolette, bureau, RC 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6011 ou 1 888 879-4294
Télécopieur : (819) 371-6120
Courriel : bureau.trois-riv@mrci.gouv.qc.ca

Direction régionale de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
430, boulevard de l'Hôpital, 3e étage
Gatineau (Québec) J8V 1T7
Téléphone : (819) 246-3345
1 888 295-9095
Télécopieur : (819) 246-3314
Courriel : direction.outaouais@mrci.gouv.qc.ca

Carrefour d'intégration de l'Outaouais
430, boulevard de l'Hôpital, 3e étage
Gatineau (Québec) J8V 1T7
Téléphone : (819) 246-3345
1 888 295-9095
Télécopieur : (819) 246-3112

Direction régionale de Montréal
800, boulevard de Maisonneuve Est, bureau 200
Montréal (Québec) H2L 4L8
Téléphone : (514) 864-3511
Télécopieur : (514) 873-3259

[1] Ces adresses tiennent compte des changements survenus depuis le 31 mars 2001.

Carrefour d'intégration du nord
255, boulevard Crémazie Est, 8e étage
Montréal (Québec) H2M 1L5
Téléphone : (514) 864-9816
Télécopieur : (514) 864-9775

Carrefour d'intégration du sud
800, boulevard de Maisonneuve Est, RC
Montréal (Québec) H2L 4L8
Téléphone : (514) 864-9191
Télécopieur : (514) 864-3597

Carrefour d'intégration de l'est
8000, boulevard Langelier, bureau 6.02
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2
Téléphone : (514) 321-3457
Télécopieur : (514) 321-6656

Carrefour d'intégration de l'ouest
181, boulevard Hymus, bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4
Téléphone : (514) 426-3161
Télécopieur : (514) 426-1060

Direction des ententes de sécurité sociale
454, place Jacques-Cartier, 4e étage
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : (514) 873-5030
1 800 565-7878
Télécopieur : (514) 873-1811

Annexe 16

Coordonnées du Centre de documentation du ministère

Centre de documentation
360, rue McGill, bureau SS.14
Montréal (Québec) H2Y 2E9
Téléphone : (514) 873-3263
Télécopieur : (514) 864-2468

Composition typographique : Mono-Lino inc.

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