



Plan stratégique en bref 2001-2004

Québec 
Ministère des
Relations avec les citoyens
et de l'Immigration

Mission

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.



Plus précisément, le ministère :

- Recrute, sélectionne et informe les candidats à l'immigration temporaire et permanente au Québec; 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
- 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
- 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
- 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; soutient des actions visant l'élimination du racisme et de la discrimination et contribue ainsi à la pleine participation de l'ensemble des citoyens
- Fournit, à titre de diffuseur et d'éditeur officiel, une information gouvernementale qui tient compte des besoins des citoyens selon le mode d'accès de leur choix
- Favorise l'accessibilité et 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
- Assure l'intégrité de l'identité de chaque citoyen par la gestion de l'état civil (naissance, mariage, décès, changement de nom)
- Contribue au renouvellement et à la modernisation de la prestation des services publics de première ligne, notamment par la simplification des démarches pour les citoyens

Contexte

Plusieurs facteurs importants influencent les orientations du ministère.

De profondes mutations économiques font que les compétences de la main-d'œuvre contribuent de façon déterminante à la production de la richesse et à la prospérité des sociétés. L'immigration, par le savoir-faire qu'elle apporte et les liens commerciaux qu'elle tisse entre les populations, contribue à la croissance économique du Québec.

On observe de plus des indices d'un déclin démographique. L'immigration internationale permet au Québec, depuis 1985, d'enregistrer des surplus annuels globaux au chapitre de la migration et atténue ainsi le déclin démographique appréhendé.

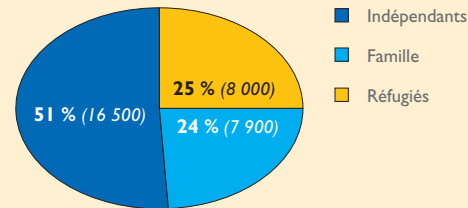
En outre, un exode des régions vers la métropole crée des disparités et fait reposer largement l'intégration des immigrants sur la seule population de la région montréalaise. Si le défi de la régionalisation se pose toujours, des évaluations préliminaires indiquent que les résultats obtenus au Québec au chapitre de la régionalisation sont semblables à ceux obtenus par les États américains comparables, voire meilleurs.

Il y a par ailleurs une volonté claire de la part de la société québécoise de préserver son caractère français, dans une Amérique du Nord massivement anglophone. Cette volonté se réalise notamment en comptant sur l'immigration francophone et sur la francisation des immigrants.

La population est de plus en plus diversifiée. Cette diversité exige de la société québécoise qu'elle veille à la pleine participation démocratique de toutes ses composantes et à leur représentation équitable au sein des institutions communes.

Enfin, avec le développement des nouvelles technologies, les citoyens s'attendent à ce que les services publics soient de meilleure qualité, plus facilement et plus rapidement accessibles. En étant la principale porte d'accès à l'information gouvernementale et le responsable du Portail gouvernemental dans Internet, le ministère est un acteur de premier plan à ce chapitre.

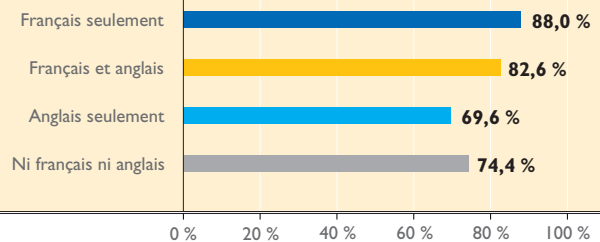
Volume d'admissions au Québec par grande catégorie d'immigration, 2000



N.B. La catégorie des « indépendants » comprend les travailleurs, les gens d'affaires ainsi que les personnes à charge qui les accompagnent. Par ailleurs, la catégorie des « réfugiés » comprend les réfugiés reconnus comme tels au Canada de même que les réfugiés sélectionnés par le Québec à l'étranger.

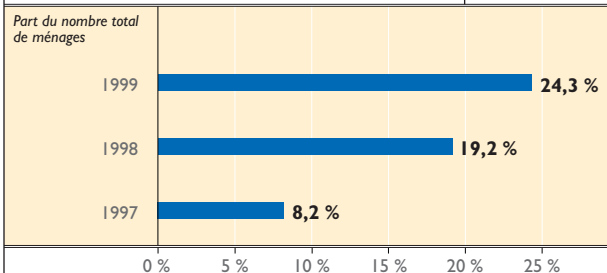
Source : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

Présence au Québec des immigrants admis entre 1989 et 1998, selon la connaissance du français et de l'anglais, janvier 2000



Sources : Régie de l'assurance maladie du Québec et ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Direction de la planification stratégique.

Taux de branchement des ménages à Internet, Québec, 1997-1999



Source : Statistique Canada, Enquête sur l'utilisation d'Internet à la maison, Enquête sur l'équipement des ménages et Enquête sur les dépenses des ménages, ISQ 2000.

Orientations stratégiques et objectifs

Les orientations stratégiques du ministère décrites dans son Plan stratégique 2001-2004 répondent à des défis importants pour le Québec, occasionnés par les facteurs énoncés précédemment. Elles se résument comme suit* :

Orientation 1

Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec et hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques (qui favorisent l'intégration rapide au marché du travail)

Objectif 1.1

- Atteindre les volumes totaux d'admissions adoptés pour la période 2001-2003 et inscrits à la *Planification triennale de l'immigration 2001-2003* (c'est-à-dire entre 40 000 et 45 000 admissions en 2003)

Objectif 1.2

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

Objectif 1.3

- Augmenter le nombre et la proportion d'immigrants connaissant le français à leur arrivée au Québec, pour atteindre entre 20 000 (50 % du mouvement total) et 23 200 (52 %) en 2003

Objectif 1.4

- Accroître le nombre et la proportion des admissions découlant de la sélection québécoise pour atteindre entre 25 800 admissions (65 %) et 30 700 (68 %) d'ici à 2003

Orientation 2

Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région

Objectif 2.1

- Faire passer de 13 % (12 000 entre 1998 et 2000), à 25 % (28 000 de 2001 à 2003), la proportion et le volume des immigrants admis qui s'établissent à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (régions administratives de Montréal, de Laval et de la MRC Champlain)

Objectif 2.2

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

Orientation 3

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

Objectif 3.1

- D'ici à 2004, porter à 82 % le taux de présence au Québec des immigrants admis (c'est-à-dire viser à ce que 82 % des immigrants admis en 2003 soient toujours présents au Québec en décembre 2004)

Objectif 3.2

- D'ici à 2003, faire passer de 60 % à 75 % la part de la clientèle potentielle rejointe par les divers services de francisation disponibles au Québec

Objectif 3.3

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

Orientation 4

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

Objectif 4.1

- Élaborer des mesures efficaces visant à faciliter l'accès des immigrants aux professions et métiers régis (notamment par la diffusion d'une information juste sur les conditions d'admission et par l'incitation des organismes de réglementation à instaurer les outils et mesures favorisant la reconnaissance et la mise à niveau des compétences des immigrants)

Orientation 5

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

Objectif 5.1

- Accroître l'impact des activités en matière de promotion des droits démocratiques (dont le Programme de soutien à la participation civique, le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale et la Semaine québécoise de la citoyenneté)

Orientation 6

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

Objectif 6.1

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

Objectif 6.2

- Mettre en œuvre les priorités du plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels (c'est-à-dire la sensibilisation et la formation du personnel, l'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels ainsi que la révision des politiques, directives et procédures ministérielles)

* La version intégrale du Plan stratégique 2001-2004 présente les cibles et les indicateurs pour chacun des objectifs.



Orientation 7

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

Objectif 7.1

- D'ici à mars 2002, regrouper et rendre accessible dans Internet, en une seule démarche, l'ensemble de l'information et des formulaires en provenance de différents ministères ou organismes, dont le citoyen a besoin dans six situations courantes de la vie : naissance, décès, séparation, divorce, perte de cartes et atteinte de 55 ans

Objectif 7.2

- D'ici à mars 2002, offrir physiquement ou virtuellement les produits et services de Communication-Québec, du Directeur de l'état civil et des Publications du Québec dans les 29 points de services

Objectif 7.3

- Faire en sorte que les ministères et organismes appliquent des normes gouvernementales en matière d'information et de communication, notamment en offrant le soutien requis (*en particulier les normes relatives à l'identification visuelle et à la signature gouvernementale, à la gestion des droits d'auteur, à la commandite, à la diffusion de l'information gouvernementale dans Internet, au drapeau et aux emblèmes*)

Objectif 7.4

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

Orientation 8

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

Objectif 8.1

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

Objectif 8.2

- D'ici à septembre 2001, proposer à cinq ministères ou organismes des protocoles d'entente en vue d'éliminer l'obligation faite aux citoyens de fournir une preuve d'identité chaque fois qu'ils traitent avec eux (*lorsque l'identité a déjà été établie*)

Objectif 8.3

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

Orientation 9

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

Objectif 9.1

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

Orientation 10

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

Objectif 10.1

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

Objectif 10.2

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

Orientation 11

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

Objectif 11.1

- D'ici à mars 2002, développer un ensemble complet d'indicateurs de résultats de même qu'un tableau de bord permettant le suivi des objectifs stratégiques

Le Rapport annuel de gestion en 2002 permettra de présenter les premiers résultats relativement aux orientations stratégiques énumérées dans le Plan stratégique 2001-2004.

Quelques statistiques

- En 2000, le ministère a délivré 43 552 certificats de sélection du Québec, au Québec 34,1 % (14 847) et à l'étranger 65,9 % (28 705), à des candidats à l'immigration. Près de 23 000 certificats d'acceptation du Québec ont été délivrés à des personnes désirant travailler, étudier ou recevoir un traitement médical, alors que plus de 11 000 certificats de situation statutaire étaient délivrés à des

personnes ayant sollicité l'asile. La délivrance des certificats de sélection est le résultat de nombreuses activités telles que l'examen de 83 133 questionnaires préliminaires d'immigration et de 26 888 demandes de certificats de sélection ainsi que la réalisation de quelque 12 200 entrevues par les ressources affectées à l'étranger, au Québec ou dans le cadre des 137 missions de sélection.

- Depuis 3 ans, plus de 15 000 personnes sont rencontrées chaque année par le personnel dans le cadre du programme d'accueil et d'établissement des immigrants,

tandis que près de 7 800 personnes bénéficient d'un soutien à l'insertion en emploi.

- Les activités d'intégration linguistique sont réalisées selon le profil spécifique de chaque immigrant dans un établissement d'enseignement supérieur (cégep ou université), un organisme communautaire ou encore un carrefour d'intégration. Il est également possible de

bénéficier d'un programme de francisation dans certains milieux de travail. Au cours de l'exercice 1999-2000, 7 053 personnes ont suivi une formation à temps plein et 8 173 à temps partiel.

- Au cours de l'exercice 2000-2001, le ministère a soutenu 123 organismes communautaires dans la réalisation d'activités favorisant l'exercice de la citoyenneté au Québec et le développement d'un sentiment d'appartenance. De plus,

il a organisé différentes activités telles que le *Forum national sur la citoyenneté et l'intégration* et le *25^e anniversaire de la Charte des droits et libertés de la personne*.

- Les citoyens utilisent en grand nombre les services du ministère pour obtenir de l'information gouvernementale. Ainsi, les préposés aux renseignements de Communication-Québec, œuvrant dans 25 villes du Québec, répondent annuellement, au téléphone et au comptoir, à plus de 1 million de demandes de renseignements. Les Publications du Québec, par le biais de leurs deux librairies et de 1 200 points de distribution privés, ont vendu, en 1999-2000, près de 1,3 million de produits. Le Portail

gouvernemental, mis en ligne en mai 1997, a enregistré pour la même année budgétaire près de 2 millions de visites, soit 600 000 de plus que l'année précédente. Le personnel du Directeur de l'état civil, à Québec et à Montréal, a traité quelque 600 000 demandes de certificats (naissance, mariage, décès) en 1999-2000; en novembre 2000, près de 9 % des demandes étaient acheminées par voie électronique.

La version intégrale du *Plan stratégique 2001-2004* peut être consultée dans le site Internet du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, www.mrci.gouv.qc.ca. Il est aussi possible de s'en procurer un exemplaire en s'adressant à :

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9
(514) 864-2241

Ce document a été conçu et réalisé par la Direction de la planification stratégique en collaboration avec la Direction des affaires publiques et des communications du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Conception graphique et réalisation : TM design communications
© Gouvernement du Québec