



Plan stratégique

2001-2004

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

TABLE DES MATIÈRES

1	1 LE MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION, GESTIONNAIRE DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS, PROMOTEUR DES DROITS ET LIBERTÉS ET PORTE D'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX	2
	1.1 Au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques	2
	1.2 Des services concrets qui répondent aux besoins de la société québécoise	4
	1.3 L'action du ministère : un travail en partenariat	7
2	2 L'ANNÉE 2000-2001 EN BREF	8
3	3 DES DÉFIS ÉCONOMIQUES, DÉMOGRAPHIQUES, LINGUISTIQUES ET SOCIAUX	9
	3.1 Appuyer la croissance économique par l'apport stratégique de l'immigration	9
	3.2 Infléchir l'évolution démographique du Québec	11
	3.3 Relever le défi de l'intégration des nouveaux arrivants	16
	3.4 Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits démocratiques et favoriser la représentation équitable de la diversité	18
	3.5 Diffuser une information gouvernementale de qualité et simplifier les démarches du citoyen	20
4	4 DES OBJECTIFS QUI CONCRÉTISENT NOS ORIENTATIONS	22
5	5 UNE ORGANISATION PERFORMANTE	29
	5.1 Le déploiement organisationnel	29
	5.2 Le cap vers la modernisation	30

1 LE MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION, GESTIONNAIRE DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS, PROMOTEUR DES DROITS ET LIBERTÉS ET PORTE D'ACCÈS AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX

1.1 Au cœur des enjeux démographiques, économiques, culturels et civiques

Le Québec jouit présentement d'une prospérité remarquable qui s'appuie largement sur les compétences de sa main-d'œuvre. Par contre, le vieillissement de sa population et le déclin démographique appréhendé lient en bonne partie son essor économique à l'accroissement de l'immigration.

Ses succès en matière d'intégration des nouveaux arrivants sont manifestes. Toutefois, des efforts concertés sont nécessaires afin de mettre à contribution le vaste potentiel humain de la diversité générée par l'immigration et de promouvoir les principes démocratiques qui doivent guider la participation des citoyens à la vie en société.

De plus, à l'instar des pays industrialisés, l'État québécois s'est engagé dans un processus de modernisation. La diffusion d'une information gouvernementale de qualité et la simplification des démarches pour le citoyen sont des éléments clés de cette modernisation.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'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 action¹.

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

¹ La responsabilité de veiller à ce que le gouvernement, ses ministères et organismes tiennent compte des besoins des jeunes et des aînés, inscrite dans la loi constitutive du ministère, a été transférée au ministre d'État à l'Éducation et à la Jeunesse et à la ministre responsable des Aînés.

- 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

Des organismes protecteurs des droits des citoyens

Les organismes composant le portefeuille ministériel appuient le ministre dans la réalisation de sa mission. C'est le cas notamment pour la protection des droits et libertés, l'application de la Charte des droits et libertés de la personne, la promotion de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi que pour la protection des droits des personnes inaptes et des consommateurs. Ces organismes sont les suivants :

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* veille au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne ainsi qu'à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse [<http://www.cdpcj.gouv.qc.ca>]

Le Conseil des relations interculturelles, dont le mandat est de conseiller le ministre en matière de relations interculturelles et d'intégration des immigrants [<http://www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca>]

La Commission d'accès à l'information* , dont le mandat est de surveiller 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 [<http://www.cai.gouv.qc.ca>]

Le Curateur public, dont le mandat est de protéger les droits et les biens des personnes inaptes ainsi que les biens délaissés [<http://www.curateur.gouv.qc.ca>]

L'Office de la protection du consommateur, dont le mandat est de favoriser la reconnaissance et le respect des droits des consommateurs [<http://www.opc.gouv.qc.ca>]

Chacun de ces organismes produit un plan stratégique et ceux donnant des services directement à la population, une déclaration de services aux citoyens.

* La présidence de ces deux organismes est assurée par une personne nommée par l'Assemblée nationale.

1.2 Des services concrets qui répondent aux besoins de la société québécoise

1.2

Les sections qui suivent présentent les produits et services offerts par le ministère dans les domaines du recrutement et de la sélection des personnes immigrantes, de leur intégration, de la régionalisation de l'immigration, des relations civiques ainsi que de l'information et des services aux citoyens.

Recrutement et sélection des personnes immigrantes

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration offre, en matière de recrutement et de sélection, les services suivants :

- La promotion à l'étranger en vue de recruter et de sélectionner des personnes dont le profil correspond aux besoins et à la capacité d'accueil du Québec
- L'information sur les processus d'immigration permanente ou temporaire donnée aux candidats à l'immigration, aux résidents du Québec désirant souscrire un engagement pour faciliter la venue d'un proche, aux entreprises souhaitant embaucher un travailleur étranger ainsi qu'aux établissements d'enseignement concernant les étudiants étrangers
- Le traitement des demandes d'immigration permanente, de travail temporaire, d'études, d'engagement, de validation d'emplois temporaires et d'offres d'emplois assurées² ainsi que la délivrance des certificats de situation statutaire pour les demandeurs d'asile
- Le soutien et le conseil aux candidats sélectionnés

Ces activités se réalisent dans les bureaux du ministère au Québec, soit à Montréal, à Québec et dans les régions de l'Outaouais, de l'Estrie, de la Montérégie et de Laval-Laurentides-Lanoudière, ainsi que dans le réseau des services d'immigration à l'étranger installés dans les villes suivantes : Paris, Bruxelles, Vienne, New York, Mexico, Damas et Hong Kong. Prochainement, le Service d'immigration de Damas sera transféré à Beyrouth et un nouveau service sera mis en place à Rabat.

En 2000, le ministère a délivré 43 552 certificats de sélection³ 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'acceptation⁴ 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 statutaire⁵ 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.

Enfin, 161 séances d'information ont été tenues en 2000 afin de promouvoir l'immigration, tandis que 458 séances d'information sur le Québec ont été offertes pour faciliter l'établissement des candidats détenant un certificat de sélection.

² Procédure par laquelle le ministère examine le bien-fondé du recours à un travailleur étranger en fonction des disponibilités de la main-d'œuvre locale.

³ Le certificat de sélection est un document délivré par le ministère qui confirme la sélection d'un candidat à l'immigration désireux de s'établir au Québec.

⁴ Le certificat d'acceptation est un document délivré par le ministère permettant à certains ressortissants étrangers d'obtenir du gouvernement fédéral l'autorisation de séjourner temporairement au Québec à titre d'étudiants, de travailleurs temporaires ou pour obtenir des soins médicaux selon certaines conditions.

⁵ Le certificat de situation statutaire est un document délivré par le ministère aux personnes ayant demandé l'asile auprès des autorités fédérales de l'immigration et se trouvant sur le territoire québécois. Ce document établit notamment l'identité sous laquelle ces personnes sont connues des autorités fédérales et atteste leur situation statutaire.

Accord Canada-Québec

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. L'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains* (1991) reconnaît au Québec la pleine compétence à l'égard de l'intégration des nouveaux arrivants et de la sélection des candidats se destinant à son territoire : candidats indépendants, réfugiés se trouvant

à l'étranger et autres personnes en situation de détresse. Cependant, le gouvernement fédéral a la compétence exclusive en ce qui concerne les personnes à qui le statut de réfugié est reconnu au Canada par suite d'une demande d'asile, tandis qu'il exerce un rôle prépondérant dans le cas des personnes admises au titre de la réunification des familles.

* Aubain : (hist.) Individu fixé dans un pays étranger sans être naturalisé (Larousse).

Intégration des nouveaux arrivants et régionalisation

Les services offerts en matière d'intégration et de régionalisation s'adressent aux résidents québécois, aux immigrants ou aux entreprises. Ces services sont :

- L'information sur les services d'immigration et d'intégration donnée en divers lieux (*à l'aéroport, dans les carrefours d'intégration*) ou par différents modes de prestation (*sur place, par téléphone, par Internet, par la poste ou par le biais de documents d'information*)
- Les services liés aux parcours d'intégration des immigrants à la société québécoise, plus particulièrement :
 - le soutien aux premières démarches d'établissement (*sessions d'information individuelles et de groupes, établissement du parcours d'intégration de l'immigrant en fonction de ses besoins et, le cas échéant, référence aux partenaires pour l'obtention des services appropriés*)
 - les services de francisation (*formation à temps plein et à temps partiel dans les carrefours d'intégration, francisation en milieu de travail, référence à des établissements d'enseignement supérieur pour les clientèles plus scolarisées, référence à des organismes communautaires, allocation de soutien à la formation des immigrants, instrumentation des partenaires*)
 - le soutien à l'intégration sociale et économique (*soutien pour l'intégration dans un nouveau milieu de vie, notamment la recherche de logement, activités visant la préparation à l'obtention d'un emploi, délivrance de l'avis d'équivalence d'études, conseils aux projets d'affaires, sessions d'information sur les codes et valeurs de la société québécoise, instrumentation des partenaires*)
 - les services d'accompagnement pour l'établissement en région (*information aux immigrants et aux intervenants régionaux, soutien à l'insertion professionnelle, rencontres avec les intervenants régionaux axées sur la détermination des besoins régionaux en main-d'œuvre et de critères éventuels de sélection des immigrants*)
- Les avis et l'information aux institutions québécoises en matière d'immigration et d'intégration (*information, formation des partenaires et soutien visant l'appropriation par ceux-ci de l'expertise liée à l'intégration des immigrants et une meilleure connaissance de leurs besoins spécifiques*)
- Les services liés aux ententes de sécurité sociale, négociées avec des gouvernements étrangers et visant à faciliter l'accès à une rente à laquelle des Québécois ayant travaillé à l'étranger ont droit
- La délivrance de certificats d'assujettissement aux travailleurs québécois détachés à l'étranger pour leur permettre de continuer à bénéficier des mesures québécoises de sécurité sociale

Ces activités se réalisent principalement à travers neuf carrefours d'intégration, répartis comme suit : Montréal, où il y en a quatre, Québec, Montérégie, Laval-Laurentides-Lanaudière, Estrie et Outaouais. Le ministère travaille en partenariat avec plus d'une centaine d'organismes communautaires pour offrir aux nouveaux arrivants ses services d'accueil, d'aide à l'établissement et d'intégration.

À titre d'illustration, depuis trois 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.

Enfin, environ 4 300 personnes bénéficient annuellement des services du ministère relatifs à l'obtention d'une rente d'un autre pays. Le ministère délivre également 2 000 certificats d'assujettissement à des travailleurs québécois affectés à l'étranger, leur permettant de demeurer assujettis aux mesures québécoises de sécurité sociale.

Relations civiques

Les activités et services offerts en matière de relations civiques sont :

- La promotion des droits démocratiques et la lutte contre le racisme et la discrimination (*le Programme de soutien à la participation civique, la Semaine québécoise de la citoyenneté, les Prix québécois de la citoyenneté et l'Homage au civisme*)
- La coordination des activités gouvernementales visant à assurer une meilleure représentation de la diversité dans tous les domaines de la vie collective et un soutien à l'implantation des programmes d'accès à l'égalité, sous la responsabilité de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Le conseil et le soutien administratif aux ministères et organismes, entre autres ceux placés sous la responsabilité du ministre (*notamment pour la mise en œuvre 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*)

Services d'information aux citoyens

Le ministère offre des services en matière d'information et de communication gouvernementale ainsi que de gestion des actes de l'état civil. À cet égard, il offre :

- L'information à la population sur les services et programmes du gouvernement (*production et diffusion par l'entremise du réseau de Communication-Québec et du Portail gouvernemental [http://www.gouv.qc.ca]*)
- L'édition et la diffusion des publications officielles et ministérielles par les Publications du Québec
- La normalisation des communications gouvernementales (*ex. : les normes sur la configuration des sites Internet, l'utilisation du drapeau et des emblèmes du Québec, la publicité gouvernementale et l'identification visuelle*)
- La coordination des communications gouvernementales en situation d'urgence
- La gestion des actes de l'état civil (*tenue du registre de l'état civil, dont l'inscription au registre des naissances, mariages et décès ainsi que la délivrance des copies, certificats et attestations*)
- Le soutien et la coordination du renouvellement et de la modernisation de la prestation de services aux citoyens (*ex. : les initiatives visant à fournir une information intégrée aux citoyens, un service intégré de changement d'adresse*)

Politiques, recherche et veille stratégique

Enfin, le ministère propose des projets de politiques dans les domaines de l'immigration, de l'intégration, des relations civiques et des relations avec les citoyens. Il mène aussi des actions de recherche et de veille stratégique afin de mieux cerner les problématiques spécifiques, cibler ses interventions et exercer un rôle conseil auprès des ministères et organismes.

Le ministère produit et diffuse les données officielles et publie près de 70 bulletins, guides ou brochures sur ses activités.

Au cours de l'exercice 2000-2001, le ministère a soutenu plus d'une centaine d'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 d'un 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 deux millions de visites, soit 600 000 de plus que l'année précédente.

Les citoyens utilisent aussi de plus en plus le canal électronique des Publications du Québec, à partir duquel ils ont téléchargé au cours des 12 derniers mois 700 000 fichiers de lois, règlements et projets de loi, soit le double de la période précédente; pour sa part, 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.

1.3 L'action du ministère : un travail en partenariat

1.3

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration accomplit sa mission en s'associant à de nombreux partenaires selon la nature du service offert, dont :

- Le ministère des Relations internationales, pour ses opérations administratives à l'étranger
- Des groupes de citoyens et des organismes non gouvernementaux pour le programme de parrainage collectif des immigrants
- Les institutions financières, les intermédiaires financiers et légaux ainsi qu'Investissement-Québec dans la mise en œuvre du *Programme québécois des immigrants investisseurs en valeurs mobilières*
- Plusieurs ministères et organismes (ministère de la Solidarité sociale, ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation, ministère de la Justice, Régie de l'assurance maladie, organismes communautaires au service des immigrants, établissements d'enseignement) sur les questions relatives au suivi des engagements, à l'adoption internationale, au mouvement des demandeurs d'asile, aux travailleurs temporaires, aux étudiants étrangers et aux cas médicaux
- Les établissements d'enseignement, les centres locaux de services communautaires, le réseau des centres locaux d'emploi, des institutions et des organismes communautaires ainsi que les villes et municipalités, notamment la Ville de Montréal, en matière d'intégration des immigrants
- Le ministère des Régions, plusieurs conseils régionaux de développement, les villes centres, les institutions régionales et les acteurs du secteur privé, pour soutenir l'établissement des immigrants en région, particulièrement avec la Ville de Québec pour la région de la Capitale-Nationale
- Le ministère de la Solidarité sociale, notamment Emploi-Québec, ainsi que d'autres ministères et organismes (ministère de l'Éducation, établissements d'enseignement, Office des professions du Québec, ordres professionnels, Conseil interprofessionnel du Québec, Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes, ministère de la Santé et des Services sociaux de même que la Commission de la construction du Québec) en vue de favoriser la reconnaissance des qualifications professionnelles des personnes immigrantes
- Des ministères et organismes gouvernementaux, des syndicats, des employeurs et des associations patronales ainsi que des organismes communautaires, dans le domaine des relations civiques et de la lutte contre le racisme et la discrimination
- Les établissements du réseau de la santé, du réseau des directeurs de funérailles ainsi que des diverses communautés religieuses pour l'inscription des actes de naissance, de mariage et de décès
- Tous les ministères et organismes, en matière d'information gouvernementale et de modernisation de l'offre de services publics
- Les organismes ethnoculturels pour ce qui a trait à l'immigration, à l'intégration et aux relations civiques
- Les organismes sous la responsabilité du ministre dans leurs domaines respectifs d'intervention
- Les employeurs et les syndicats dans le domaine de la francisation en milieu de travail

2

2 L'ANNÉE 2000-2001 EN BREF

Des événements importants ont marqué l'année 2000-2001, en particulier :

- Le dépôt du document de consultation sur les niveaux d'immigration pour les années 2001-2003 et l'adoption de la *Planification triennale de l'immigration*⁶
- L'entrée en vigueur du nouveau *Programme québécois des immigrants investisseurs en valeurs mobilières*
- La réforme des services d'intégration socio-économique et linguistique, dont l'implantation des carrefours d'intégration
- La tenue du Forum national sur la citoyenneté et l'intégration
- Des initiatives visant une meilleure représentation de la diversité telles que :
 - l'élargissement des programmes d'accès à l'égalité en emploi au sein de la fonction publique
 - l'adoption de 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*
 - le démarrage du *Programme d'échanges de jeunes* entre la Métropole et les régions du Québec
- Diverses mesures touchant l'information gouvernementale telles que :
 - l'application du *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec*
 - le regroupement par thèmes de l'information gouvernementale dans Internet (grappes d'information, banque des programmes, services et formulaires accessibles via le portail gouvernemental)

⁶ Les orientations de la Planification triennale de l'immigration 2001-2003 sont énoncées dans le Plan d'immigration du Québec pour l'année 2001, Québec, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, p. 2.

3

3 DES DÉFIS ÉCONOMIQUES, DÉMOGRAPHIQUES, LINGUISTIQUES ET SOCIAUX

3.1 Appuyer la croissance économique par l'apport stratégique de l'immigration

3.1

Le monde vit de profondes mutations économiques. Ainsi, l'économie des pays industrialisés, autrefois fondée sur l'exploitation et la transformation des ressources naturelles, s'est transformée en une « économie du savoir » dans laquelle l'inventivité et les compétences de la main-d'œuvre – le capital humain – contribuent de façon déterminante à la production de la richesse et à la prospérité des sociétés⁷.

Par ailleurs, la croissance économique soutenue, l'explosion des échanges commerciaux et la répartition inégale de la richesse à l'échelle mondiale provoquent une augmentation importante des flux migratoires, temporaires et permanents, des pays en développement vers les pays développés. Le Québec possède suffisamment d'atouts à faire valoir, face à la concurrence que se livrent les pays développés à ce chapitre, pour recruter les travailleurs dont les qualifications répondent aux besoins économiques.

L'immigration, par le savoir-faire qu'elle apporte et les liens commerciaux qu'elle tisse entre les populations, contribue ainsi à la croissance économique du Québec :

- Elle alimente la demande en biens et services et stimule l'activité économique, notamment dans la région de Montréal.
- Les immigrants, en particulier ceux de la catégorie des gens d'affaires, fournissent des capitaux neufs et créent directement des emplois.
- Elle amène une population scolarisée : 83 % des travailleurs sélectionnés par le Québec possèdent une scolarité post-secondaire et 67 % ont fréquenté l'université⁸. Toutefois, des obstacles à l'emploi des travailleurs spécialisés persistent, notamment à l'égard de la reconnaissance de leurs qualifications professionnelles.
- Un grand nombre d'immigrants trouvent un emploi dans les petites et moyennes entreprises québécoises, entreprises qui demeurent la principale source de création d'emplois et qui connaissent des problèmes aigus de recrutement de main-d'œuvre spécialisée⁹.

L'immigration soutient d'autant mieux la croissance économique qu'elle est le fait de candidats sélectionnés en fonction de leur formation et de leurs compétences, pour qui l'intégration professionnelle est plus facile¹⁰. À ce sujet, soulignons que les immigrants indépendants, dont les travailleurs sélectionnés, représentent près de la moitié de l'immigration permanente au Québec au cours des dernières années.

⁷ Selon la Banque mondiale, « Les ressources humaines représentent les deux-tiers de la richesse du monde... Les biens de production et le capital naturel constituent à parts sensiblement égales le troisième tiers. » Alexandre DOROZYNSKI, « La richesse ne sera plus ce qu'elle était », Science & Vie, n° 939, décembre 1995, pp. 160-161. Voir aussi, Robert REICH, *The work of nations : preparing ourselves for 21st century capitalism*, New York, A.A. Knopf, 1993.

⁸ Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration à partir des données d'admissions, 1995-1999.

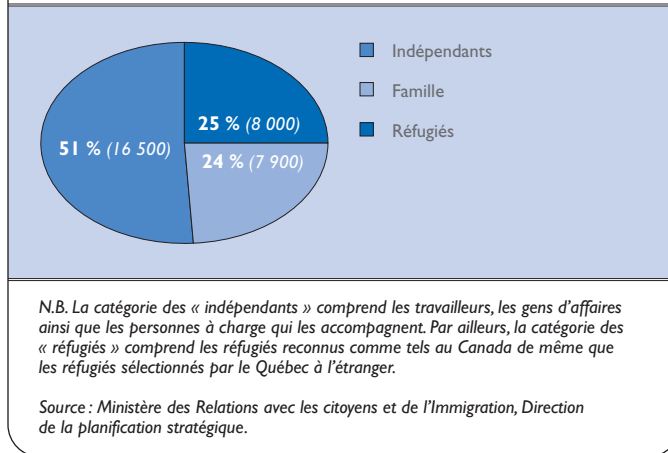
⁹ FÉDÉRATION CANADIENNE DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE. « Perspectives du Québec pour 2001. Résultats fondés sur les réponses de 1 512 chefs d'entreprise du Québec au sondage », Les faits concrets, [En ligne], 2001 [http://www.fcei.ca] (23 janvier 2001).

¹⁰ Selon une étude récente, les indicateurs d'intégration socio-économique sont plus favorables chez les immigrants de la catégorie des indépendants que chez ceux des autres catégories. Jean RENAUD, et autres, Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989, Sainte-Foy (Québec), Les Publications du Québec, 2001, pp. 43-77, Collection Études, recherches et statistiques du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Volume d'admissions au Québec par grande

catégorie d'immigration, 2000

Graphique I



La hausse des mouvements temporaires fournit de nouvelles opportunités économiques dont les pays industrialisés tirent aussi profit. L'octroi de permis de travail temporaires est la méthode pratiquée par le gouvernement des États-Unis pour compenser les lourdeurs de son système d'immigration permanente. Compte tenu de sa situation, le Québec n'a d'autre choix que d'utiliser une façon de faire aussi rapide, voire plus efficace. Toutefois, l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains ne lui reconnaît que des pouvoirs très limités en ce qui concerne les travailleurs temporaires. Il n'en demeure pas moins que la venue de ces travailleurs a des conséquences indéniables, à moyen et long termes, compte tenu que plusieurs d'entre eux s'établissent au Québec.

Enfin, il faut souligner que la période actuelle d'expansion économique, dont on prévoit la poursuite malgré les hésitations récentes, génère une demande accrue de main-d'œuvre spécialisée.

Défi

SOUTENIR LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE PAR UNE HAUSSE DE L'IMMIGRATION QUI RÉPONDE AUX BESOINS DU QUÉBEC EN MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE

À cet effet, le ministère s'est donné une **orientation stratégique** en deux volets, soit :

- Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec
- Maintenir les exigences socio-économiques (c'est-à-dire les exigences de qualification, de compétence et d'employabilité)

La mise en œuvre de cette orientation suppose la poursuite des conditions économiques favorables et l'accroissement de la capacité du Québec d'attirer et de retenir les travailleurs les plus qualifiés.

3.2 Infléchir l'évolution démographique du Québec

3.2

On observe à divers degrés, dans toutes les sociétés industrialisées, un fléchissement de la natalité, doublé d'un vieillissement de la population, deux phénomènes considérés comme les premiers indices d'un déclin démographique.

Plus particulièrement au Québec, on constate depuis plusieurs décennies :

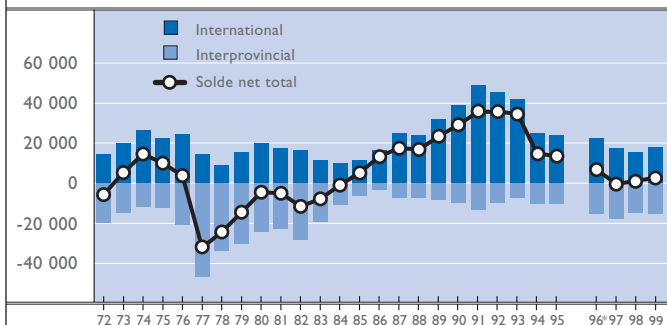
- Un taux de fécondité qui se situe sous le seuil de remplacement
- Un vieillissement de la population, résultant de ce faible taux de fécondité et d'une longévité accrue
- Une baisse continue du poids démographique du Québec au sein du Canada

Par ailleurs, des Québécois se déplacent sur l'ensemble du territoire canadien. En fait, le déficit interprovincial s'est accentué depuis 1996, mais le solde migratoire international positif compense les pertes dues à la migration interprovinciale. L'immigration internationale permet donc au Québec, depuis 1985, d'enregistrer des surplus annuels globaux au chapitre de la migration. L'immigration internationale apparaît, dans cette perspective, comme un facteur d'atténuation du déclin démographique appréhendé. De fait, en 1999, l'apport de la migration internationale à la croissance démographique du Québec est presque équivalent à celui de l'accroissement naturel.

Graphique 2

Solde migratoire et ses composantes,

1972-1999



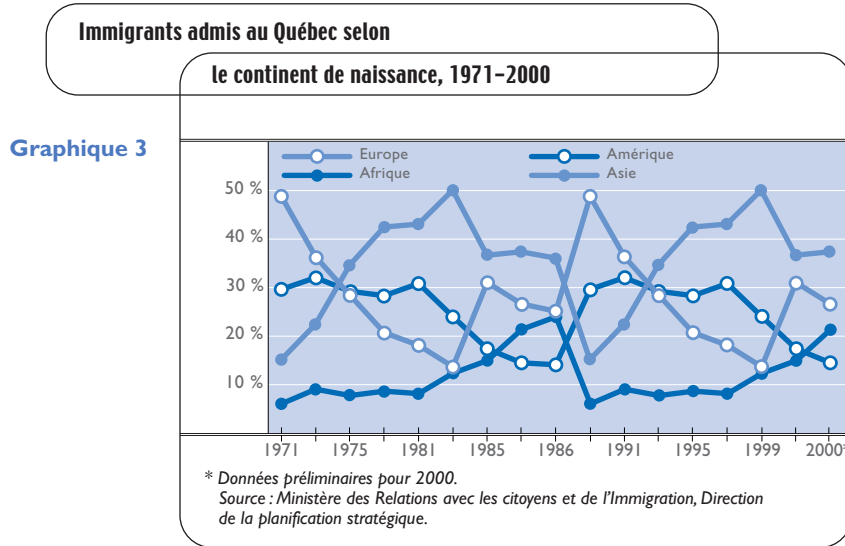
* À partir de 1996, nouvelle définition de l'émigration.

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

Croissance et diversification des bassins d'immigration

L'immigration internationale peut donc contribuer à infléchir les tendances. D'ailleurs, les bassins d'immigration sont en forte croissance. En effet, la croissance de la population mondiale et l'écart grandissant entre pays riches et pays pauvres poussent les citoyens de ces derniers à émigrer, légalement ou non, dans l'espoir d'améliorer leurs conditions de vie. Les conflits politiques génèrent aussi des flux migratoires importants. Les mouvements de populations s'opèrent de plus en plus du Sud vers le Nord et de l'Orient vers l'Occident. En outre, de nouveaux bassins de main-d'œuvre qualifiée émergent, notamment dans le domaine des nouvelles technologies.

De plus, les mouvements de populations se diversifient. En examinant la liste des pays d'origine, il fallait, en 1981, regrouper les 20 premiers d'entre eux pour atteindre 80 % de la population immigrante. En 1996, il fallait regrouper les 32 premiers pays d'origine de la liste pour atteindre cette même proportion¹¹. Bref, il faut maintenant davantage de pays pour atteindre une même proportion d'immigrants. Vu sous l'angle des régions de naissance, on observe que l'Asie a remplacé, depuis 20 ans, l'Europe comme premier continent d'origine des immigrants au Québec. De plus, l'Amérique figure maintenant à l'avant-dernier rang, alors qu'elle était au deuxième rang jusqu'au début des années 90.



Les nouveaux pays d'immigration regroupent un large éventail de cultures, de pratiques démocratiques et religieuses et ont des systèmes d'éducation variés. Une connaissance actualisée des bassins d'immigration est donc essentielle, notamment pour cibler la recherche de travailleurs, pour mieux tenir compte des besoins diversifiés en matière d'intégration ainsi que pour mieux comprendre et prévoir les flux de réfugiés.

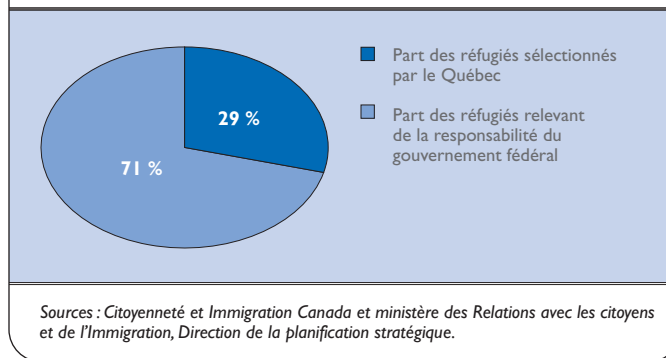
À cet égard, signalons que les réfugiés constituent le quart de l'immigration au Québec. Or, l'intervention du gouvernement fédéral est déterminante en ce qui concerne les personnes reconnues comme réfugiées alors qu'elles se trouvent déjà au Québec, soit 71 % du total de la catégorie des réfugiés. Ayant insisté, à maintes reprises, auprès du gouvernement fédéral pour que sa gestion du droit d'asile soit juste, équitable et rigoureuse et qu'elle repose, au premier chef, sur la diligence de traitement, le ministère suit donc de près la réforme de la législation sur l'immigration et la protection des réfugiés entreprise par le gouvernement fédéral.

¹¹ Compilations spéciales du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration à partir des données du Recensement de 1996.

Proportion de l'immigration humanitaire

sélectionnée par le Québec, 2000

Graphique 4

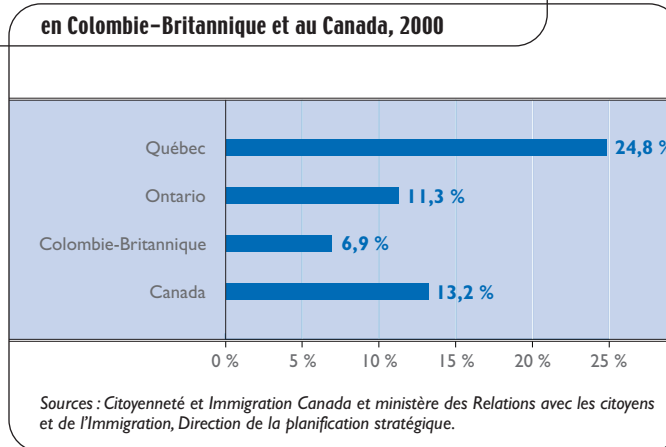


Enfin, la part de l'immigration humanitaire est relativement plus importante au Québec, où elle représente 24,8 % du total (voir graphique 5), qu'ailleurs au Canada, ce qui témoigne notamment de l'esprit d'ouverture de la société québécoise. De plus, le Québec a reçu 27 % de l'immigration humanitaire canadienne en 2000 (réfugiés sélectionnés à l'étranger et reconnus sur place) et 31,4 % des personnes qui ont sollicité l'asile au Canada.

Immigration humanitaire au Québec, en Ontario,

en Colombie-Britannique et au Canada, 2000

Graphique 5



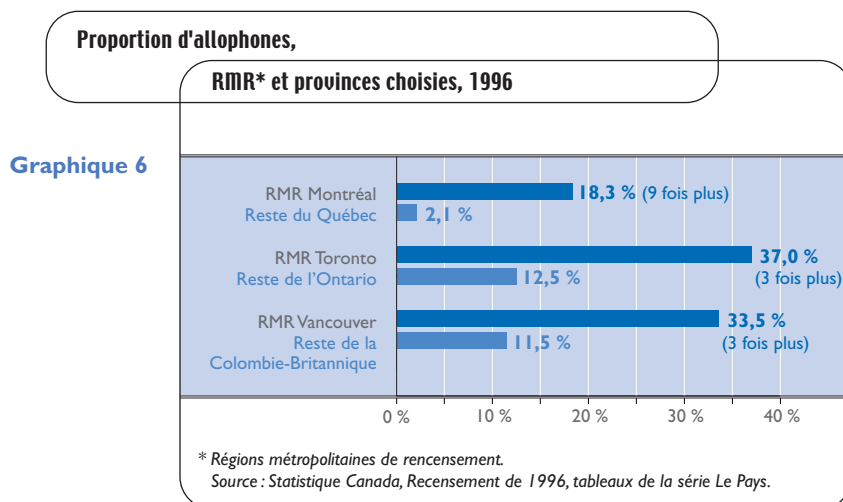
Apport démographique dans les régions

La recherche de meilleures conditions de vie, qui produit des mouvements de populations à l'échelle internationale, génère aussi une bonne partie des migrations des régions vers les grandes villes, où les emplois et les occasions d'affaires sont plus nombreux et diversifiés. Les grands équipements culturels, les services publics et certains secteurs de la nouvelle économie ont aussi tendance à s'y concentrer. Ce mouvement d'urbanisation et d'exode des régions périphériques est un phénomène mondial. À ce sujet, les immigrants suivent les mêmes tendances que la population d'accueil, en choisissant très majoritairement de s'établir dans les grands centres urbains.

Ainsi, au Québec, 87 % des immigrants admis entre 1998 et 2000 se sont établis dans la région métropolitaine de Montréal (île de Montréal, Laval, MRC Champlain). Cette concentration de l'immigration dans la région de Montréal a des impacts importants :

- Elle crée une disparité entre la région métropolitaine de Montréal, pluriethnique, en croissance démographique, et le reste du Québec, qui reçoit peu d'immigrants et dont certaines régions connaissent, depuis quelques années, un léger déclin de leur population.
- Elle fait reposer largement l'intégration sur la seule population de la région montréalaise.

La répartition régionale des allophones¹² sur le territoire québécois rend aussi compte de cette disparité. À titre de comparaison, au Québec, la concentration des allophones en région métropolitaine est plus prononcée qu'ailleurs au Canada : neuf fois plus à Montréal que dans le reste du Québec, contre trois fois plus à Toronto et Vancouver par rapport aux régions.

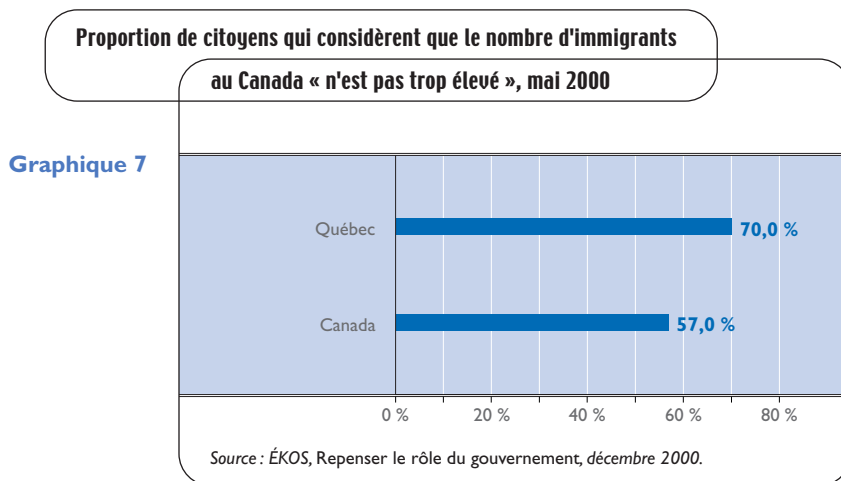


Néanmoins, la performance du Québec en matière de régionalisation de l'immigration supporte favorablement la comparaison. Des évaluations préliminaires indiquent que les résultats obtenus au Québec au chapitre de la régionalisation de l'immigration sont semblables à ceux obtenus par les États américains comparables, voire meilleurs¹³.

¹² Allophone : personne n'ayant ni le français ni l'anglais comme langue maternelle.

¹³ L'effort de régionalisation au Québec a permis d'établir quelque 6 réfugiés par 1 000 habitants hors de la région métropolitaine. Ces résultats, s'ils paraissent faibles, sont cependant supérieurs à ceux obtenus par des États américains présentant une structure démographique similaire ou relativement similaire à celle du Québec hors Montréal (ex. : Iowa, Caroline du Nord et du Sud, Kentucky, Wisconsin, Alabama, Kansas, Arkansas, Mississippi). Pierre SERRÉ, L'expérience américaine de régionalisation des réfugiés. Version préliminaire, Montréal, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2000, 28 p.

Certes, le défi se pose toujours. C'est pourquoi la *Planification triennale de l'immigration* pour les années 2001-2003 prévoit des efforts accrus en régionalisation. Soulignons que tant les enquêtes menées auprès de la population que la consultation en Commission parlementaire en septembre 2000 font état d'un appui à l'augmentation des niveaux d'immigration et d'un vif intérêt de la part des acteurs régionaux pour accueillir davantage d'immigrants en région. L'augmentation, prévue à la *Planification triennale*, accentuera la contribution de l'immigration à la croissance démographique à l'échelle du Québec.



Quoi qu'il en soit, cela suppose que les immigrants admis demeurent au Québec. À ce sujet, une évaluation récente¹⁴ indique que 77 % des personnes admises entre 1989 et 1998 étaient toujours présentes au Québec au début de l'an 2000. Cela représente un apport net de près de 277 000 personnes, soit l'équivalent de la population réunie des villes d'Asbestos, Sept-Îles, Rimouski, Saint-Hyacinthe, Victoriaville, Jonquière et Sherbrooke.

Défi

CONTRIBUER, PAR L'IMMIGRATION, À LA CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE DANS LA MÉTROPOLÉ, LA CAPITALE-NATIONALE ET EN RÉGION

Afin de répondre au défi démographique, le ministère s'est donné les **orientations stratégiques** suivantes :

- Augmenter les volumes d'admissions en fonction des besoins et des objectifs du Québec
- Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région

La croissance économique et le dynamisme culturel des régions fournissent des leviers essentiels à la mise en œuvre de la deuxième orientation.

¹⁴ Gisèle STE-MARIE, Présence au Québec et dans les régions en 2000 de l'immigration récente. Document de travail, Montréal, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2000.

3.3 Relever le défi de l'intégration des nouveaux arrivants

3.3

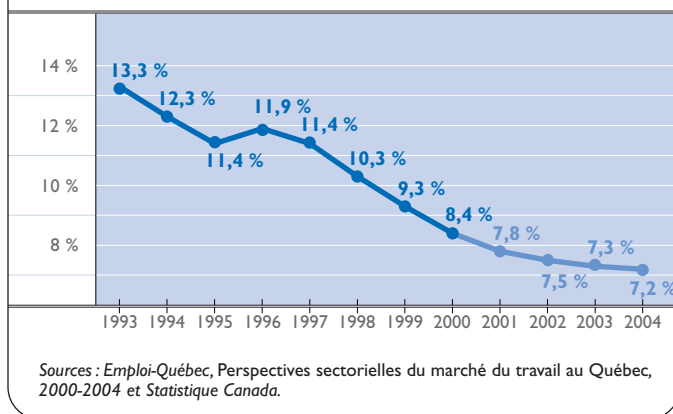
L'apport des nouveaux arrivants dépend du succès de leur intégration à la société qui les accueille. À cet égard, une récente étude¹⁵ montre que l'intégration à long terme, soit après les 10 premières années au Québec, est fort réussie sur les plans de l'emploi, du logement, des réseaux sociaux, de l'enracinement et de la participation à la vie civique. On peut affirmer qu'« ils sont maintenant d'ici », comme le rappellent les auteurs de l'étude en question (voir l'encadré qui suit). Des progrès restent à faire, notamment en matière de reconnaissance des qualifications professionnelles des travailleurs spécialisés.

Plusieurs conditions sont réunies pour faciliter l'insertion socioprofessionnelle des nouveaux arrivants, dont la baisse du taux de chômage, laquelle devrait se poursuivre au cours des prochaines années.

Taux de chômage au Québec, 1993-1999,

prévisions de 2001 à 2004

Graphique 8



¹⁵ Les données qui suivent proviennent de Jean RENAUD et autres, op. cit.

« Ils sont maintenant d'ici »

À partir de l'observation d'une cohorte représentative des immigrants reçus au Québec en 1989, on constate que les immigrants trouvent rapidement un premier travail : 50 % des nouveaux arrivants se sont déjà insérés en emploi après 15 semaines. La stabilité en emploi s'observe surtout à partir de la troisième année, ce qui correspond en général au quatrième emploi. Leur salaire s'accroît au cours des 10 premières années et le nombre d'heures de travail demeure stable.

Les nouveaux arrivants améliorent aussi leurs qualifications et leur statut socioprofessionnel : après 10 ans, 74 % ont un travail qui exige autant sinon plus de qualifications que l'emploi qu'ils détenaient avant leur arrivée. Plusieurs se sont perfectionnés : 35 % ont suivi au moins un cours à temps plein d'une durée médiane de 31 semaines.

L'étude démontre que la stabilisation progressive s'observe également sur le plan du logement : après 10 ans de séjour, l'enquête indique que 36 % des répondants ont acheté une propriété.

Sur le plan de la participation civique, on note qu'en général, près de 85 % des répondants participent aux scrutins électoraux. En outre, trois répondants sur quatre ayant des enfants d'âge scolaire assistent à des réunions de parents et près de 10 % sont ou ont été membres d'un conseil d'établissement ou d'un comité d'école. En somme, tout indique qu'ils participent activement à la vie collective du Québec. Leur propre évaluation de leur situation est tout à fait positive au terme de leurs 10 premières années d'expérience au Québec : la très vaste majorité des immigrants estiment

que leur situation s'est améliorée depuis leur arrivée et ils encourageraient un compatriote à s'établir au Québec.

Les résultats relatifs à l'intégration linguistique sont aussi encourageants. Les observations dont on dispose relativement à l'intégration durable témoignent, somme toute, de résultats fort positifs relativement à l'usage public du français par les immigrants. En effet, le français constitue de loin la première langue d'usage public chez les répondants : 61 % d'entre eux utilisent le plus souvent le français dans leurs communications publiques. La langue anglaise est utilisée le plus souvent en public par moins de 20 % des répondants.

Par ailleurs, l'intégration linguistique constitue un défi considérable, compte tenu de l'attrait qu'exerce la langue anglaise. En effet, langue des États-Unis, pays voisin, dont la puissance domine largement dans les sphères culturelle, économique, scientifique et technologique, l'anglais acquiert, dans un contexte de mondialisation des marchés et d'expansion des nouvelles technologies de l'information et des communications, le statut de langue internationale.

La volonté du Québec de préserver son caractère français, dans une Amérique du Nord massivement anglophone, se réalise notamment en comptant sur l'immigration francophone et sur la francisation des immigrants.

Cet apport de l'immigration, qui s'appuie sur la politique linguistique du Québec, doit aussi composer avec :

- Le fait que l'anglais est plus utilisé comme langue de travail dans les industries de pointe que dans l'ensemble des secteurs de l'activité économique¹⁶
- La baisse du poids relatif des francophones dans l'île de Montréal, où s'établissent la majorité des immigrants¹⁷

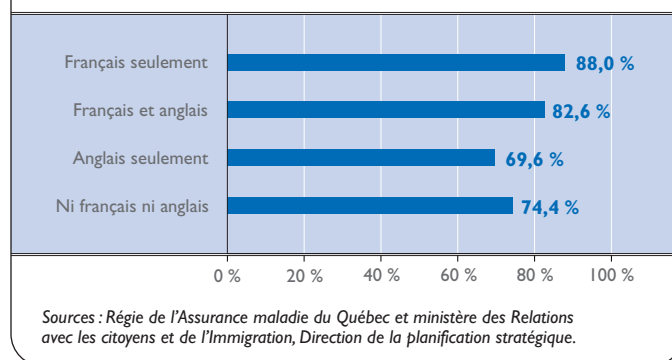
De fait, la connaissance de la langue française se révèle un facteur d'intégration déterminant : le taux de présence à long terme des immigrants au Québec atteint 88 % chez ceux qui connaissaient déjà le français lorsqu'ils ont obtenu la résidence permanente, alors qu'il s'établit à 69,6 % chez les unilingues anglophones et à 74,4 % chez les immigrants ne connaissant ni le français ni l'anglais.

Graphique 9

Présence au Québec des immigrants admis entre 1989 et 1998,

selon la connaissance du français et de l'anglais,

janvier 2000



¹⁶ CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE, Indicateurs de la langue du travail au Québec, édition 1994, Publications du Québec, p. 105.

¹⁷ QUÉBEC, GROUPE DE TRAVAIL MINISTÉRIEL POUR UN PLAN D'ACTION EN VUE DE PROMOUVOIR ET DE MAINTENIR LE CARACTÈRE FRANÇAIS DE MONTRÉAL ET D'ASSURER LA VITALITÉ ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC, Les défis de la langue française à Montréal et au Québec au XXI^e siècle : constats et enjeux, avril 2000, [En ligne], 2000 [http://www.mri.gouv.qc.ca/rapport_spl/Index.html] (23 janvier 2001).

En somme, l'immigration peut contribuer fortement au développement économique, démographique, linguistique et socioculturel du Québec. L'intégration est la clé du succès. Toutefois, l'intégration est une entreprise collective qui commande l'action concertée de plusieurs ministères et organismes ainsi que de la société civile. Dans cet esprit, les carrefours d'intégration, récemment mis sur pied par le ministère, sont des lieux de partenariat entre les acteurs des divers milieux de vie, agents d'une intégration qui vise à répondre à la fois aux aspirations des immigrants et aux besoins locaux.

Défi

RENFORCER LA CONCERTATION EN FAVEUR D'UNE INTÉGRATION RAPIDE DES IMMIGRANTS AUX RÉSEAUX FRANCOPHONES DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Afin de répondre au défi de l'intégration, le ministère s'est donné les **orientations stratégiques** suivantes :

- Hausser l'immigration francophone, tout en maintenant les exigences socio-économiques
- Soutenir activement l'intégration socio-économique, linguistique et culturelle des nouveaux arrivants
- Réduire les obstacles freinant la contribution des immigrants au développement socio-économique du Québec, soit les barrières à l'exercice des professions et métiers régis¹⁸

3.4 Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits démocratiques et favoriser la représentation équitable de la diversité

3.4

La citoyenneté s'exerce dans l'acceptation et le respect des institutions démocratiques et, à travers ces dernières, par la participation à la vie en société.

Les transformations qui s'accélèrent et qui provoquent, à l'échelle de la planète, des révisions majeures du rôle de l'État et des modalités d'exercice de la démocratie touchent également la société québécoise. Parmi ces transformations, mentionnons les mouvements de populations et l'accélération des changements technologiques.

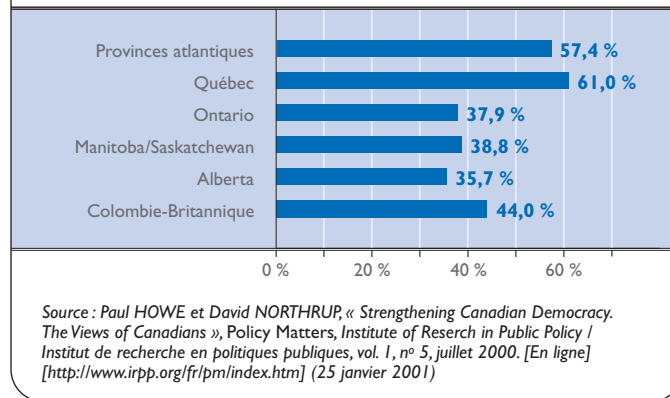
La diversité croissante de la population, qui caractérise en bonne partie les transformations démographiques de la société québécoise, engendre le défi de la pleine participation démocratique de toutes les composantes de la société et celui de leur représentation équitable au sein des institutions communes.

¹⁸ Il est nécessaire de satisfaire diverses conditions afin de pouvoir exercer une profession régie par un ordre professionnel ou un métier assujéti à une réglementation, tant dans le secteur de la construction que dans certains métiers hors construction.

À cet égard, les résultats d'une enquête récente indiquent que les Québécois ont des attentes plus élevées que les citoyens d'ailleurs au Canada relativement à la représentation de la diversité, notamment parmi les élus.

Graphique 10

Proportion de citoyens en accord avec l'obligation pour les partis politiques de choisir plus de candidats provenant des minorités visibles



Malgré cette ouverture, on constate que des progrès restent à réaliser, notamment dans la fonction publique québécoise, les réseaux de la santé et de l'éducation et les organismes publics. Par conséquent, l'Assemblée nationale a adopté, à l'automne 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* afin de renforcer les programmes d'accès à l'égalité, là où ils existent, et pour les étendre au secteur parapublic et aux organismes qui n'y étaient pas encore assujettis.

Quant aux changements technologiques, particulièrement en matière de nouvelles technologies de l'information, ils soulèvent d'autres préoccupations de plus en plus présentes :

- La protection des renseignements personnels, dans un contexte de profusion et d'accessibilité de l'information, par le biais de vecteurs technologiques toujours plus rapides et performants
- L'accès aux documents administratifs, du moment où les citoyens exigent une plus grande transparence des activités de l'État

En effet, les nouvelles technologies de l'information augmentent les risques d'intrusion dans la vie privée des personnes par la divulgation inappropriée ou illégale de renseignements les concernant. Or, l'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne* énonce que toute personne a droit au respect de sa vie privée. De plus, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, qui a un caractère prépondérant, fait obligation aux ministères et organismes publics d'assurer la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent, en appliquant toutes les règles relatives à la collecte, l'utilisation, la conservation, la communication et la destruction de ces renseignements.

Défi

PROMOUVOIR LA COMPRÉHENSION ET L'EXERCICE DES DROITS DÉMOCRATIQUES ET FAVORISER UNE REPRÉSENTATION ÉQUITABLE DE LA DIVERSITÉ DANS L'ENSEMBLE DES MILIEUX DE VIE

Pour répondre à ce défi, le ministère s'est donné comme **orientations stratégiques** de :

- Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits et responsabilités de tous les citoyens sans discrimination
- Faciliter l'accès aux documents des organismes publics tout en assurant la confidentialité et la protection des renseignements personnels

3.5 Diffuser une information gouvernementale de qualité et simplifier les démarches du citoyen

3.5

Une enquête récente a révélé que les citoyens s'attendent à ce que les services publics soient d'une qualité égale ou supérieure à celle des services privés. Ils évaluent principalement la qualité d'un service en fonction de cinq facteurs : rapidité, connaissances et compétence du personnel, courtoisie ou confort, équité du traitement et résultats¹⁹. Pour résumer, le citoyen souhaite que ses démarches et ses transactions avec l'État soient simples. Il souhaite que l'administration elle-même se charge à l'interne des complexités.

C'est pourquoi, la tendance majeure, dans les pays les plus avancés dans la modernisation de l'administration publique, est d'organiser la prestation de services en fonction des besoins des individus et des groupes, plutôt qu'en fonction des structures administratives, de passer d'un État « silo » à une plus grande concertation interministérielle.

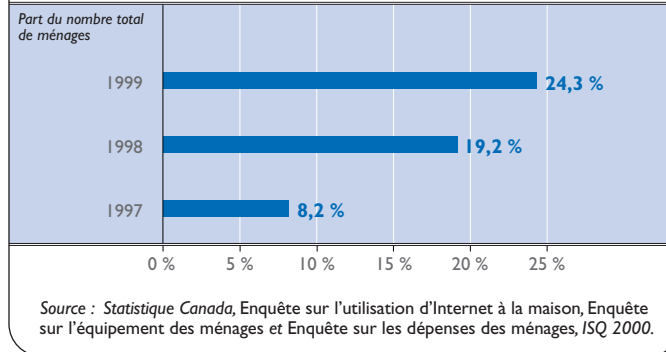
L'avènement du cybergouvernement participe de cette nouvelle approche. Les citoyens peuvent, par l'inforoute, y effectuer des transactions de partout et en tout temps. La progression du branchement des ménages à Internet a suscité une nouvelle demande pour l'information et les services gouvernementaux en ligne. En même temps, les citoyens maintiennent leurs exigences pour les modes traditionnels (téléphone, courrier, télécopie et en personne).

¹⁹ ERIN RESEARCH INC. Les citoyens d'abord, Ottawa, Centre canadien de gestion, 1998, 61 p., [En ligne] [http://www.ccmd-ccg.gc.ca/pdfs/cit-first_f.pdf] (25 janvier 2001).

Taux de branchement des ménages à Internet,

Québec, 1997-1999

Graphique 11



Par ailleurs, cette explosion du recours à Internet affecte grandement le domaine de l'édition, tant privée que publique. Le ministère est aussi responsable de l'édition gouvernementale et revoit ses façons de faire en conséquence, par exemple en diffusant gratuitement les textes législatifs et de l'information gouvernementale par Internet, ce qui ne sera pas sans impact sur les modes d'édition traditionnels.

L'implantation de guichets uniques, de l'accessibilité multi-modes (en personne, par courrier, par téléphone, par télécopie et par Internet) et de partenariats avec des organismes non gouvernementaux ou avec le secteur privé sont des mesures susceptibles de satisfaire les citoyens.

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration est un acteur de premier plan en ces matières : il constitue la principale porte d'accès à l'information gouvernementale et est responsable du Portail gouvernemental dans Internet. La Révolution de l'imputabilité, il y participe pleinement.

Défi

RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CITOYENS À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION PUBLIQUE ET DE LA SIMPLIFICATION DES TRANSACTIONS AVEC L'ÉTAT

Afin de répondre aux attentes des citoyens, le ministère s'est donné trois **orientations stratégiques** :

- Diffuser une information gouvernementale de qualité, structurée et accessible selon le mode de communication de leur choix
- 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
- Fournir aux ministères et organismes une expertise quant à la connaissance des besoins des citoyens en matière de prestation de services d'information

4

4 DES OBJECTIFS QUI CONCRÉTISENT NOS ORIENTATIONS

Le ministère se fixe des orientations qui vont guider son action au cours des prochaines années et se traduire en objectifs concrets, sur la base des défis économiques, démographiques, linguistiques et sociaux, à savoir :

- Appuyer la croissance économique par l'apport stratégique de l'immigration
- Infléchir l'évolution démographique du Québec
- Relever le défi de l'intégration des nouveaux arrivants
- Promouvoir la compréhension et l'exercice des droits démocratiques et favoriser la représentation équitable de la diversité
- Diffuser une information gouvernementale de qualité et simplifier les démarches

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

Objectifs	Cibles			Indicateurs
	2001	2002	2003	
<p>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</p>	Entre 35 200 et 38 300	Entre 37 900 et 41 300	Entre 40 000 et 45 000	• Volume total d'admissions des immigrants
<p>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</p>	2 000 réfugiés sélectionnés à l'étranger (minimum) 7 600 réfugiés au total	2 000 réfugiés sélectionnés à l'étranger (minimum) 7 600 réfugiés au total	2 000 réfugiés sélectionnés à l'étranger (minimum) 7 600 réfugiés au total	<ul style="list-style-type: none"> • Volume de réfugiés sélectionnés à l'étranger et admis au Québec • Volume total d'admissions découlant de l'immigration humanitaire (somme des admissions des réfugiés sélectionnés à l'étranger et des réfugiés reconnus au Canada)
<p>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</p>	Entre 15 600 immigrants (44 %) et 16 700 (44 %)	Entre 18 000 immigrants (47 %) et 19 000 (46 %)	Entre 20 000 immigrants (50 %) et 23 200 (52 %)	• Nombre et proportion d'immigrants connaissant le français à leur arrivée au Québec
<p>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</p>	Entre 62 % et 65 % (entre 21 500 et 24 600 admissions)	Entre 64 % et 67 % (entre 23 900 et 27 200 admissions)	Entre 65 % et 68 % (entre 25 800 et 30 700 admissions)	• Nombre et proportion des immigrants découlant de la sélection québécoise

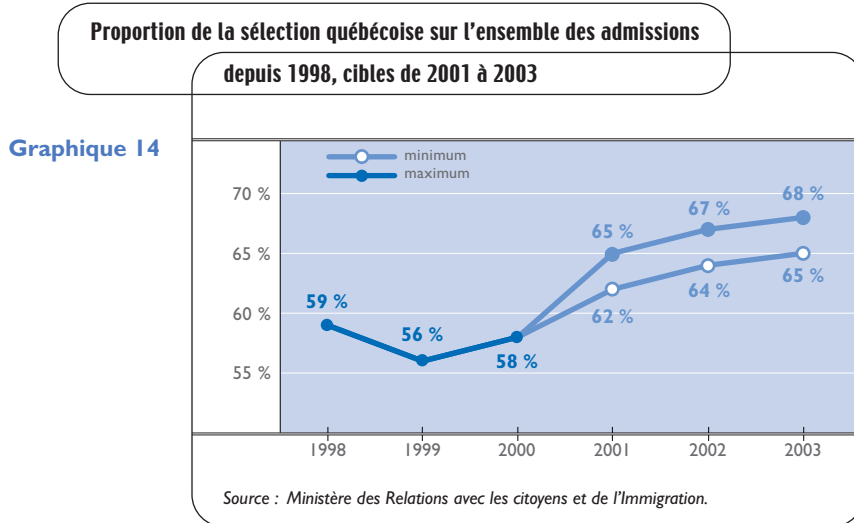
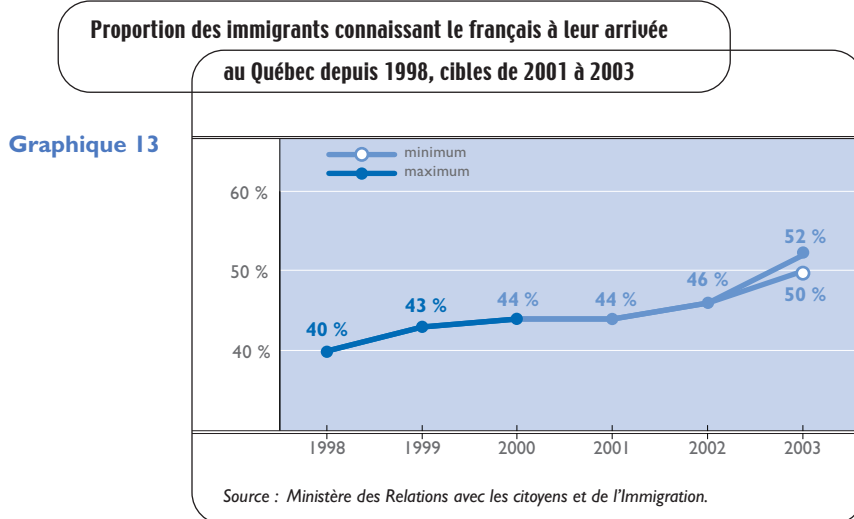
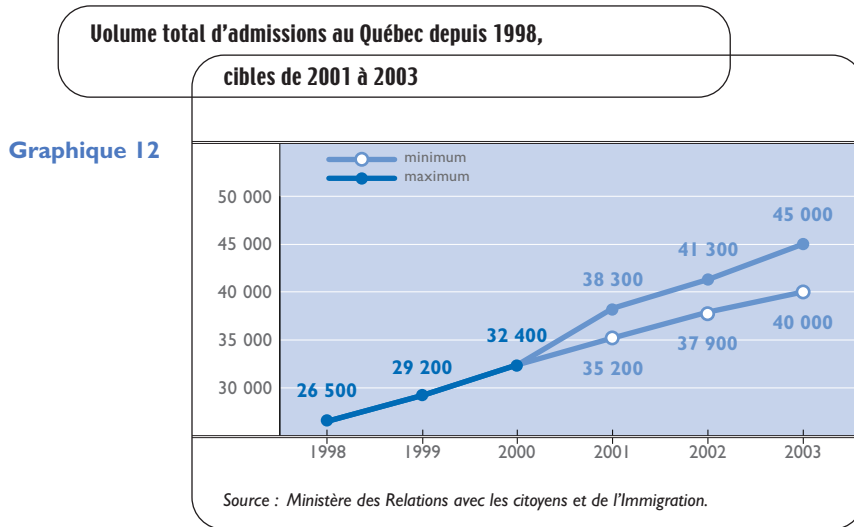
ORIENTATION 1

L'atteinte des objectifs relatifs à l'augmentation des volumes globaux d'immigration et à la part de l'immigration découlant de la sélection québécoise demeure conditionnelle :

- *Au maintien des exigences de sélection mettant l'accent sur un niveau de formation et de compétence favorisant une intégration rapide au marché du travail*
- *À l'atteinte de l'objectif 1.3, soit l'augmentation du nombre et de la proportion d'immigrants connaissant le français à leur arrivée*

Par ailleurs, ces objectifs tiennent compte des admissions découlant essentiellement de l'intervention fédérale (réfugiés reconnus sur place et personnes admises au titre de la réunification des familles), en ajoutant aux niveaux d'immigration planifiés les résultats de projections fondées sur les tendances observées au cours des dernières années.

Les graphiques suivants illustrent quelques-unes des cibles de l'orientation 1 :



Le tableau ci-dessous présente un portrait global de l'immigration de 1998 à 2003 :

Planification des volumes d'admissions jusqu'en 2003²⁰

		1998	1999	2000	2001		2002		2003	
					min.	max.	min.	max.	min.	max.
Indépendants	Travailleurs	9 800	10 900	12 900	14 500	15 800	18 100	18 400	20 600	23 700
	Gens d'affaires	3 600	3 400	3 600	5 000	6 800	3 800	6 800	3 200	5 000
	Total indépendants	13 400	14 300	16 500	19 500	22 600	21 900	25 200	23 800	28 700
Famille		6 900	7 500	7 900	7 800	7 800	8 100	8 200	8 600	8 700
Réfugiés	Reconnus sur place	4 100	5 200	5 700	5 600		5 600		5 600	
	Sélectionnés à l'étranger	2 100	2 100	2 300	2 000		2 000		2 000	
	Total réfugiés	6 200	7 300	8 000	7 600		7 600		7 600	
Total des admissions		26 500	29 200	32 400	35 200	38 300	37 900	41 300	40 000	45 000
Part de la sélection québécoise		59 %	56 %	58 %	62 %	65 %	64 %	67 %	65 %	68 %

ORIENTATION 2 :

Intensifier les efforts d'établissement des immigrants en région

Objectifs

Indicateurs

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)²¹

- Nombre et proportion d'immigrants admis pendant la période de référence et établis à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal²²

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.

- Nombre d'immigrants établis dans la région de la Capitale-Nationale

ORIENTATION 2

L'objectif 2.1 sur la régionalisation demeure conditionnel à l'atteinte de l'objectif 1.1 sur l'augmentation des volumes d'admissions.

²⁰ Données préliminaires pour l'année 2000. Dans l'ensemble du tableau, les nombres ont été arrondis à la centaine près; les totaux et les proportions sont le résultat de calculs sur les nombres précis.

²¹ Ce territoire définit l'aire d'étalement urbain de Montréal.

²² Les données permettant de vérifier l'atteinte des objectifs 2.1 et 2.2 avec un degré de fiabilité acceptable sont produites sur une base annuelle et sont disponibles dans un délai de 13 mois.

ORIENTATION 3 :

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

Objectifs

Indicateurs

Objectif 3.1

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

- Taux de présence au Québec

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

- Proportion de la clientèle potentielle rejointe

Objectif 3.3

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

- Proportion des services de francisation à temps plein offerts dans chacun des milieux prévus

ORIENTATION 3

Concernant les objectifs 3.2 et 3.3, le ministère a mis au point des évaluations objectives des niveaux de compétences linguistiques en français. À moyen terme, ces évaluations permettront de mesurer l'amélioration des compétences de la clientèle desservie par les mesures de francisation.

ORIENTATION 4 :

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

Objectif

Indicateurs

Objectif 4.1

Élaborer des mesures efficaces visant à faciliter l'accès des immigrants aux professions et métiers régis

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

ORIENTATION 4

La mise en œuvre de l'objectif 4.1 sur l'accès des immigrants aux professions et métiers régis se traduit par :

- La diffusion d'une information juste sur les conditions d'admission
- L'incitation des organismes de réglementation à instaurer les outils et mesures favorisant la reconnaissance et la mise à niveau des compétences des immigrants
- La mise en œuvre de projets pilotes visant à identifier des obstacles et à proposer des correctifs

ORIENTATION 5 :

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

Objectif

Indicateurs

Objectif 5.1

Accroître l'impact des activités en matière de promotion des droits démocratiques

- Degré de connaissance des droits démocratiques
- Taux de notoriété des activités

ORIENTATION 6 :

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

Objectifs

Indicateurs

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*

- Nombre de responsables formés
- Nombre de rencontres du réseau de répondants

Objectif 6.2

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

- Degré de connaissance qu'a le personnel du ministère concernant le cadre général en matière de protection des renseignements personnels (mesuré au moyen d'une évaluation annuelle auprès des professionnels et du personnel de direction)

ORIENTATION 5

Dans le domaine des relations civiques, le ministère réalise plusieurs activités qui concourent à la réalisation de l'orientation 5.

Pour le présent exercice de planification stratégique, les principales sont :

- Le soutien à des activités de promotion des droits et de lutte contre le racisme et la discrimination. Les moyens mis en œuvre sont, notamment : le Programme de soutien à la participation civique, un soutien à l'organisation du Mois de l'histoire des Noirs et à celle de la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale ainsi que l'élaboration d'un plan d'action dans le cadre de l'Année internationale

de la mobilisation contre le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée (2001), décrétée par les Nations Unies

- Les activités de promotion et de soutien à la participation des citoyens à la vie collective. Elles comprennent notamment : la Semaine québécoise de la citoyenneté et les Prix québécois de la citoyenneté, l'Homage au civisme, le Programme d'échanges de jeunes entre la Métropole et les régions
- Les activités qui visent à assurer une meilleure représentation de la diversité dans tous les domaines de la vie collective, dont celles qui soutiennent la mise en œuvre de 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 en appui au travail de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Dans ce champ de responsabilité, le ministère joue également un rôle conseil auprès d'autres ministères et organismes publics ainsi qu'auprès d'organismes de la société civile.

ORIENTATION 6

La mise en œuvre de l'objectif 6.1 relatif à la mise en œuvre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels se traduit par :

- La constitution d'un réseau de répondants et leur formation
- L'animation et le développement du réseau

Par ailleurs, les priorités du plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels (objectif 6.2) sont :

- La sensibilisation et la formation du personnel
- L'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels
- La révision des politiques, directives et procédures ministérielles

ORIENTATION 7 :

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

Objectifs

Indicateurs

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

- Nombre de regroupements effectués

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

- Nombre de points de services offrant les produits et services visés

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

- Proportion de ministères et organismes appliquant les normes gouvernementales
- Pourcentage d'augmentation des licences émises (droits d'auteur)

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

- Déploiement de l'offre de services renouvelée

ORIENTATION 7

Le ministère diffuse l'information gouvernementale dans toutes les régions du Québec, par un réseau à accès multiples : le renseignement téléphonique général, le service de personne à personne dans les 25 bureaux de Communication-Québec ainsi que le Portail d'accueil gouvernemental, relié par hyperliens aux sites des ministères et organismes. En outre, les publications officielles du gouvernement du Québec et une large gamme de publications ministérielles sont commercialisées par les Publications du Québec. Les citoyens peuvent se procurer ces publications aux deux librairies des Publications du Québec et auprès d'un réseau

de 1 200 détaillants ou, encore, les commander par téléphone ou Internet.

Le ministère élaborera, à cet égard, des indicateurs du taux de fréquentation et de notoriété des points de services ainsi que du taux de satisfaction de la clientèle. Par ailleurs, le ministère contribue à l'efficacité et à l'impact de l'information gouvernementale en coordonnant diverses activités de communication, en élaborant ou en appliquant des normes, en offrant à ses partenaires gouvernementaux conseil, soutien et services en information documentaire.

L'émergence de nouveaux moyens et canaux de communication de même que leur impact sur la diffusion de l'information gouvernementale, notamment en région, augmentent la complexité de maintenir et d'accroître l'efficacité et l'impact recherchés. À titre d'illustration, le ministère entend intégrer au « Cadre de diffusion de l'information gouvernementale dans Internet » des principes d'ergonomie et de navigation applicables à la fois aux sites centraux et aux sites régionaux, de façon à faciliter aux internautes la recherche d'information.

L'objectif 7.3 vise prioritairement, en 2001-2002, l'application des 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.

Le ministère élaborera, à cet égard, une mesure de la satisfaction des ministères et organismes.

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

Objectifs

Indicateurs

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

- Réalisation d'un guide électronique sur le changement d'adresse
- Confection d'un formulaire électronique unique
- Proposition d'une gestion d'ensemble conduisant à une démarche unique pour le citoyen

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 lorsqu'ils traitent avec eux

- Nombre de protocoles d'entente signés

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

- Nombre de chantiers mis sur pied

ORIENTATION 8

Le ministère joue un rôle clé auprès des ministères et organismes dans la modernisation de la prestation des services d'information gouvernementale : il suscite des partenariats, en vue de simplifier les démarches des citoyens dans leurs transactions avec l'administration publique; il contribue à la réalisation de projets pilotes visant l'amélioration de la prestation de services en région et il fournit une expertise quant à la connaissance des besoins et des attentes des citoyens ainsi que de leur satisfaction relativement aux diverses formes de prestation des services d'information gouvernementale.

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

Indicateur

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

- Mise sur pied du centre

ORIENTATION 9

Concernant l'objectif 9.1, le ministère élaborera un indicateur afin de mesurer la contribution de ce centre à l'amélioration des connaissances à l'égard des besoins, des attentes et de la satisfaction des citoyens.

5

5.1 Le déploiement organisationnel

5.1

5 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

La mission : source d'inspiration

Les défis importants qu'est amené à relever le ministère sont une source d'inspiration et de motivation pour tous les membres de son personnel.

Des défis organisationnels

- Compte tenu du défi que pose au Québec, comme à l'ensemble des pays industrialisés, le recrutement d'une main-d'œuvre qualifiée dans un contexte de concurrence accrue, le ministère est à développer une stratégie de promotion pour atteindre ses objectifs. De plus, des outils de vigie internationale sont en développement et permettront une meilleure connaissance des bassins de recrutement et de sélection de candidats à l'immigration. Un suivi attentif des systèmes d'éducation sera effectué en collaboration avec le ministère des Relations internationales, le ministère de l'Éducation et Emploi-Québec. En outre, une évaluation de la grille de sélection sera entreprise.
- Les pays de provenance des candidats à l'immigration se diversifient. L'impact de cette diversification sur les produits et services du ministère fera l'objet d'un suivi particulier afin de prévoir, le cas échéant, les adaptations nécessaires.
- Les carrefours d'intégration représentent une nouvelle façon de faire en matière d'intégration, visant notamment à intégrer les immigrants dans les réseaux desservant l'ensemble des citoyens – principalement les centres locaux d'emploi, les cégeps, les commissions scolaires, les ressources externes (organismes non gouvernementaux), les centres jeunesse emploi, les centres locaux de services communautaires. Le développement et la consolidation des partenariats figurent parmi les défis organisationnels importants.
- Une meilleure compréhension des phénomènes de l'immigration, de l'intégration et de la diversité dans les sociétés de petite taille, à économie ouverte, oriente les priorités de recherche.
- Finalement, plusieurs initiatives, relativement à la simplification des transactions avec le citoyen, requièrent la mise en place de partenariats à géométrie variable avec les ministères et organismes concernés. La coordination de cette concertation constitue une opération majeure.

Des ressources financières et humaines

Pour réaliser sa mission, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration disposera, en 2001-2002, des ressources suivantes :

Prévisions budgétaires 2001-2002		
	Ressources financières (en milliers de \$)	Ressources humaines (en équivalents temps complet)
Immigration, Intégration et Régionalisation	103 913,2	1 033
Relations avec les citoyens	69 296,9 ²³	485
Relations civiques	5 064,2	42
Total	178 274,3	1 560

5.2 Le cap vers la modernisation

5.2

La nouvelle *Loi sur l'administration publique*, qui traduit la volonté gouvernementale de modernisation de l'administration et de l'offre de services aux citoyens, a des incidences importantes, lesquelles peuvent être regroupées sous deux volets :

- L'amélioration continue des services à la clientèle
- La mise en place d'une gestion axée sur la reddition de comptes, l'imputabilité et la transparence

Cette approche répond aux désirs exprimés par la population. Ainsi, près de 80 % des Québécois interrogés estiment que le gouvernement doit les informer sur ses performances et 64 % croient que celui-ci doit faire preuve d'imputabilité en mesurant ses résultats. Une majorité de citoyens considèrent cette reddition de comptes d'autant plus nécessaire qu'elle concerne les programmes sociaux dont font partie les interventions du ministère²⁴.

Des services performants

Diverses actions ont mené à la production d'une *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*, en conformité avec les exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ainsi, le ministère a procédé à un exercice d'identification de ses produits et services. Cet exercice lui a permis de faire la revue et la synthèse des études et sondages récents sur les besoins de la clientèle. Les employés ont été consultés afin d'établir les meilleures pratiques de services ainsi que les aspects à améliorer pour répondre aux besoins des citoyens.

Les gestionnaires et le personnel ont donc été associés à cette démarche. Des activités d'information et de sensibilisation ont été organisées à cette fin. D'après les résultats d'une consultation réalisée à l'automne 2000, la plupart des employés se préoccupent de connaître les besoins et attentes de leurs clients et une grande majorité se disent prêts à adapter les services qu'ils fournissent.

« État et citoyen entrent dans une ère où celui-ci aura moins à subir la complexité de celui-là. C'est à cette révolution qu'est convié le personnel de la fonction publique, mieux outillé que jamais. Ensemble, ils construiront, notamment grâce au lien inforoutier, cette nouvelle relation entre les citoyens et leur État : citoyens plus autonomes, services publics plus accessibles, entreprises plus concurrentielles, procédures simplifiées, délais et coûts des transactions avec l'État allégés. »

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC,
Pour de meilleurs services aux citoyens : Un nouveau cadre de gestion pour la fonction publique, *Énoncé de politique sur la gestion gouvernementale*, 1999, p. 30.

²³ Comprend les données relatives aux fonds spéciaux.

²⁴ ÉKOS, *Repenser le rôle du gouvernement*, juillet 2000.

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

Objectifs

Indicateurs

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*

- Disponibilité des mécanismes d'évaluation et de validation à la date prévue
- *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* actualisée

Objectif 10.2

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

- Proportion des formulaires disponibles électroniquement
- Nombre de formulaires pouvant être saisis à l'écran
- Proportion des formulaires acheminés par voie électronique

Une gestion moderne axée sur les résultats

Le ministère est engagé, depuis 1997, dans une démarche visant à renforcer la gestion par résultats. La réforme a fourni l'occasion au ministère de poser un diagnostic global sur son cadre de gestion. À la suite de ce diagnostic, un nouveau processus d'élaboration du Plan stratégique a été mis en œuvre afin de renforcer l'appropriation par le personnel des orientations ministérielles.

Les résultats d'une consultation faite en 1998, portant sur la mise en place d'un nouveau cadre de gestion, indiquaient que les gestionnaires adhéraient aux principes de la gestion axée sur les résultats. La modernisation est perçue comme un défi organisationnel important par les gestionnaires du ministère. En outre, le ministère met en place divers outils en vue de la mise en œuvre de la modernisation.

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

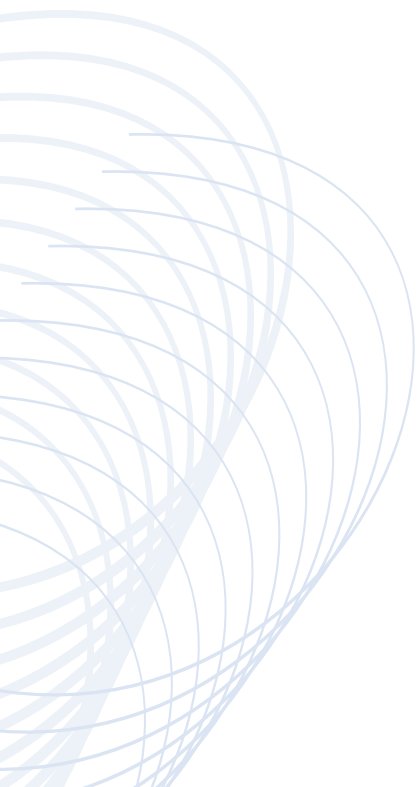
Objectif

Indicateur

Objectif 11.1

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

- Mise en place des indicateurs de résultats et du tableau de bord à la date prévue



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

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001

ISBN – 2-550-37322-7

© Gouvernement du Québec

