

Prêt pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers

Rapport d'évaluation

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Décembre 2024

Remerciements

Collecte de données

Nerolel Claude Beassoum et Christine Samson
Direction de l'évaluation

Comité d'évaluation

Faoziat Akanni	Direction des mesures et des services aux individus
Marta Bagdassarian	Direction des mesures et des services aux individus
Jean-François Biron	Direction des relations intergouvernementales et des mandats spéciaux
Jennie Mathieu	Direction des politiques d'emploi et des stratégies
Mouni Alili	Direction générale de Services Québec de Montréal
Magdalena Negrila	Direction de la planification et des redditions de comptes
Nerolel Claude Beassoum	Direction de l'évaluation
Christine Samson	Direction de l'évaluation

Rédaction

Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction de l'évaluation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Diffusion

Ce document est accessible en ligne sur Quebec.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN : [978-2-555-00617-1 \(PDF\)](#)

© Gouvernement du Québec

Table des matières

1	Description de la mesure et logique d'intervention	2
1.1	Raison d'être	2
1.2	Dimensions sur lesquelles on agit (cibles)	3
1.3	Objectifs	3
1.4	Nature de l'intervention et ententes avec des organismes de microcrédit	3
1.5	Nature des dépenses admissibles pour les personnes participantes	4
1.6	Clientèle visée	4
2	Stratégie d'évaluation	6
2.1	Objectif d'évaluation	6
2.2	Enjeux évaluatifs	6
2.3	Méthodes de collecte et d'analyse des données	6
2.3.1	<i>Types d'interlocuteurs clés</i>	7
2.4	Limites	8
3	Résultats	9
3.1	Résultats du fonctionnement et de la gestion de la mesure	9
3.1.1	<i>Promotion de la mesure</i>	9
3.1.2	<i>Collaboration entre les parties prenantes</i>	11
3.1.3	<i>Recrutement des personnes admissibles</i>	12
3.1.4	<i>Gestion des refus</i>	13
3.1.5	<i>Modalités de remboursement</i>	13
3.1.6	<i>Facteurs facilitant et les obstacles rencontrés lors de la gestion</i>	15
3.2	Résultats de la pertinence	16
3.2.1	<i>Cohérence du PRTCE avec la mission et les priorités du MESS</i>	16
3.2.2	<i>Pertinence de la nature de l'intervention</i>	17
3.2.3	<i>Complémentarité de la mesure avec les autres mesures et services d'emplois et d'autres programmes gouvernementaux comparables</i>	19
3.3	Résultats de l'efficacité de l'intervention	20
3.3.1	<i>Atteinte des objectifs</i>	20
3.3.2	<i>Montant du prêt et dépenses admissibles</i>	22
3.3.3	<i>Gestion des frais de fonctionnement de la mesure</i>	22
3.3.4	<i>Niveau de satisfaction</i>	23

Liste des acronymes

DE	Direction de l'évaluation
DMSI	Direction des mesures et services aux individus,
DPRC	Direction de la planification et de la reddition de comptes,
IPOP	Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec
MES	Ministère de l'Enseignement Supérieur
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PAFFARC	Programme d'aide financière pour la formation d'appoint en reconnaissance des compétences
PRCAOP	Programme de reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels
PRIIME	Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi
PRTCE	Programme de reconnaissance des titres et compétences étrangers
RAC	Reconnaissance des acquis et des compétences
SIP	Services à l'intention des partenaires
SQ	Services Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

Sommaire

Le PRTCE consiste en une aide financière octroyée à des personnes formées ou diplômées à l'étranger qui éprouvent des difficultés financières lors du processus de reconnaissance de leur diplôme et de leurs qualifications professionnelles au Québec. Ce soutien financier vise à soutenir ces personnes dans leurs démarches visant à faire reconnaître leurs qualifications au Québec. Le processus de reconnaissance étant long, la plupart des personnes participantes interrogées lors de la collecte des données n'ont pas encore terminé la procédure de reconnaissance.

La pertinence de la mesure a été démontrée, bien que plusieurs points soient à améliorer pour permettre à la mesure de déployer son plein potentiel. Il s'agit notamment :

- de proposer des taux d'intérêt fixes et non variables afin de contrôler l'endettement de la clientèle considérée comme vulnérable ou en situation de difficulté financière;
- de modifier la période de remboursement afin d'assurer une durée adéquate et équitable pour tous les participants;
- de modifier le type de produit offert par la Caisse Desjardins afin de répondre aux exigences de l'Entente;
- de promouvoir le recrutement afin de permettre à un plus grand nombre de personnes de participer à cette mesure.

Par ailleurs, la gestion du PRTCE a été facilitée par des facteurs telle une collaboration jugée bonne par tous les acteurs impliqués dans la mesure, l'existence du fonds de garantie, la crédibilité de la mesure, le respect des règles de confidentialité et l'accompagnement des participants. Cependant, plusieurs facteurs ont constitué des obstacles au bon fonctionnement de la mesure, tels que l'absence de coordination dans les actions de promotion, les frais de gestion jugés insuffisants, les modalités de prêts et de leurs remboursements, la variabilité des taux d'intérêt, le délai de traitement des demandes dû au processus (recrutement par les organismes de microcrédit et octroi du financement par la caisse Desjardins), ainsi que le délai de remboursement intégral du financement.

Introduction

La mesure Prêt pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE) a été lancée en mars 2021 et prendra fin en mars 2024. Cette mesure permet d'apporter une aide financière aux travailleurs formés à l'étranger afin d'atténuer une partie du fardeau financier qu'ils doivent assumer lors du processus de reconnaissance de leurs titres de compétence. En effet, les personnes ayant été formées à l'étranger et détentrices de titres de compétences doivent faire évaluer leurs compétences professionnelles selon les normes d'études en vigueur au Québec. Cette reconnaissance peut prendre du temps et engendrer des coûts importants avant que ces personnes ne puissent exercer certaines professions et certains métiers.

Il est à noter que le MESS a pris la décision de reconduire la mesure PRTCE pour une année supplémentaire (2024-2025), en utilisant les fonds restants, en attendant les résultats de cette évaluation, afin d'assurer une période transitoire. Seuls les participants de cette nouvelle entente ont une date de remboursement fixée au 31 mars 2028. Compte tenu des enjeux liés aux modalités de remboursement, la Caisse Desjardins a refusé de signer une entente de partenariat avec les organismes. En conséquence, aucun prêt n'a été émis depuis le 31 mars 2024.

Poursuivant sa mission visant à favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (ci-après le Ministère) a signé, de même que le gouvernement fédéral, [**l'Entente Canada-Québec sur la mise en œuvre du programme de prêt pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers**](#) (ci-après l'Entente). Celle-ci a permis au gouvernement québécois de mettre en œuvre, en mars 2021, ledit programme sur son territoire grâce à un financement d'un million de dollars par année pendant quatre ans (2020-2021, 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024).

Le Ministère a décidé de mettre en œuvre la mesure en lançant un avis d'appel d'offres à l'endroit des organismes de microcrédit possédant des expériences dans le domaine de la reconnaissance des qualifications professionnelles. Deux organismes correspondant aux exigences, Microcrédit Montréal et Moulin Microcrédits, ont finalement été retenus et ont chacun signé une entente de soutien financier avec Services Québec.

La Direction des mesures et des services aux individus (DMSI), responsable de cette mesure au sein du Ministère, a souhaité que cette dernière soit évaluée. L'évaluation se penche sur trois enjeux évaluatifs : le fonctionnement de la mesure à travers les éléments de sa gestion, la pertinence de cette mesure, c'est-à-dire son bien-fondé en rapport avec la mission du Ministère ainsi que sa complémentarité avec les mesures et services existants et son efficacité, dont les facteurs d'atteinte des objectifs, du niveau de satisfaction des parties prenantes et des participants ainsi que des points à améliorer.

La première partie du rapport d'évaluation décrit la mesure PRTCE et sa logique d'intervention. Cette partie présentera la raison d'être de la mesure, ses objectifs, la nature d'intervention, les intrants, les activités de production, les extrants et leurs effets attendus. La seconde partie du rapport portera sur la stratégie d'évaluation et la troisième partie sera consacrée aux résultats de l'évaluation.

Enfin, une conclusion clôturera cette évaluation.

1 Description de la mesure et logique d'intervention

Cette section décrit le PRTCE et sa logique d'intervention.

1.1 RAISON D'ÊTRE

Les personnes formées à l'étranger rencontrent souvent des difficultés pour intégrer les professions et les métiers réglementés au Québec. Pour pallier ces obstacles, de nombreuses initiatives ont été mises en place afin de faciliter, pour les travailleurs qualifiés, la reconnaissance de leurs qualifications professionnelles acquises à l'étranger. Cependant, la mise à niveau des compétences, de même que les autres exigences de reconnaissance souvent imposées par les ordres professionnels (stages, examens, etc.), représente un fardeau financier important pour les personnes immigrantes et freine leur intégration au marché du travail. Aussi, les frais afférents pour l'obtention d'un permis d'exercice d'un ordre professionnel sont parfois assez importants. Ils peuvent varier de quelques centaines à plusieurs milliers de dollars, selon les circonstances et les ordres professionnels. Ils comprennent entre autres les frais de traitement du dossier d'équivalence, d'examen, de délivrance du permis, d'admission à l'ordre professionnel, etc. Le cas échéant, il faut y ajouter les dépenses liées à la traduction des documents, à l'obtention d'une évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, à une formation (incluant le matériel pédagogique) ou à un stage. Ces frais peuvent être particulièrement élevés pour les personnes qui se destinent à l'exercice d'une profession réglementée dans le domaine de la santé, notamment lorsque des examens pratiques sont exigés. De nombreuses personnes immigrantes n'ont pas un dossier de crédit leur permettant d'emprunter auprès d'une institution financière du Québec. La cartographie des programmes et services a permis de constater que certaines personnes immigrantes pouvaient bénéficier d'un soutien financier. Cependant, de nombreuses personnes immigrantes engagées dans un parcours de reconnaissance des compétences ne répondent pas aux critères d'admissibilité de ces programmes ou encore, le soutien financier qu'elles peuvent obtenir ne suffit pas à répondre adéquatement à leurs besoins.¹

En 2017, le Gouvernement fédéral a annoncé dans son budget la mise en œuvre de la stratégie d'emploi ciblée pour les travailleurs formés à l'étranger qui inclut notamment la régularisation de son Programme de prêts pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers (PPRTCE). Dans le cadre de ce programme, le Canada a rendu disponible un financement pour soutenir les individus formés à l'étranger, dans leurs démarches visant à faire reconnaître leurs qualifications. Ce financement, destiné aux individus, est administré par Emploi et Développement social Canada et mis en œuvre dans l'ensemble du Canada par l'intermédiaire d'organismes mandatés, à l'exception du Québec.

Au départ, des discussions avaient été engagées avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) pour qu'il prenne en charge le PRTCE. Cependant, après plusieurs échanges, il a été décidé que le MESS sera responsable de la mise en œuvre et de la gestion de cette mesure.

C'est donc en 2020 que le Québec, par le biais du Ministère, a conclu une entente d'un montant total de 4 M\$ sur une période de quatre années avec le gouvernement fédéral pour mettre en œuvre le PPRTCE sur son territoire, rebaptisé Prêt pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE).

Le marché du travail québécois étant de plus en plus affecté par la pénurie de main-d'œuvre, le Ministère, au regard de sa mission qui est de contribuer à la prospérité du Québec en privilégiant l'inclusion économique et sociale des plus vulnérables, a trouvé nécessaire d'élargir son éventail d'affranchissement des obstacles liés à l'employabilité, en concluant cette entente.

1. MIDI, Comité interministériel (CIM-RCPI, 2017 p. 80)

Le soutien financier consenti au Québec par le gouvernement fédéral dans le cadre de cette entente a pour but de rendre disponibles auprès de la clientèle des services publics d'emploi (SPE) du Québec des prêts visant à soutenir des travailleurs formés à l'étranger dans leurs démarches de reconnaissances des titres de compétences.

Le Ministère a quant à lui mis à profit la contribution financière du fédéral dans le cadre d'une entente avec deux organismes bénéficiaires spécialisés dans le domaine du microcrédit et qui ont la responsabilité d'analyser les demandes de prêt de la clientèle visée et d'en assurer les suivis. Cette contribution financière du fédéral a pris fin le 31 mars 2024 et le financement n'a pas été renouvelé. Cependant, il existe d'autres moutures du Programme, dont des organisations qui sont financées par le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers, par le fédéral, afin de fournir des prêts et des services de soutien.

1.2 DIMENSIONS SUR LESQUELLES ON AGIT (CIBLES)

Élaborer et mettre en œuvre une mesure suppose l'existence d'un besoin à combler ou d'un problème social à résoudre. Pour ce qui est du PRTCE, les dimensions sur lesquelles il est souhaité d'agir sont entre autres :

- la reconnaissance des titres de compétences acquis à l'étranger pour les immigrants et citoyens canadiens formés en dehors du Canada;
- l'adéquation entre la formation et l'emploi des personnes formées à l'étranger.

1.3 OBJECTIFS

Considérant l'ensemble de la documentation disponible, la mesure poursuit les objectifs suivants :

- contribuer à réduire les obstacles à la reconnaissance des titres de compétences des personnes formées à l'étranger;
- favoriser l'intégration au marché du travail québécois des personnes formées à l'étranger;
- réduire le taux de surqualification de l'emploi au Québec des personnes immigrantes.

1.4 NATURE DE L'INTERVENTION ET ENTENTES AVEC DES ORGANISMES DE MICROCRÉDIT

Le PRTCE est mis en œuvre au Québec, par l'intermédiaire de deux organismes à but non lucratif du domaine du microcrédit, œuvrant auprès des personnes ayant été formées en dehors du Canada. Pour ce faire, un avis d'appel de projets a été lancé à des organismes sans but lucratif possédant la capacité et l'expérience requises pour, d'une part, fournir aux participants des services de soutien financier aux fins des activités de reconnaissance de leurs titres de compétences étrangers et, d'autre part, établir un partenariat avec une institution financière. Il est important de préciser que ces organismes doivent offrir leurs services dans toutes les régions du Québec.

Ainsi, le Ministère a conclu deux ententes de soutien financier avec deux organismes de microcrédit, à savoir Microcrédit Montréal et Moulin Microcrédits. À travers ces ententes, le Ministère donne le mandat à ces organismes d'octroyer des prêts à faibles taux d'intérêt par l'intermédiaire d'une institution financière à des personnes formées ou diplômées à l'étranger qui éprouvent une difficulté financière lors du processus de reconnaissance de leur diplôme et de leurs qualifications professionnelles au Québec (5.10.1, GMSE, p. 1²).

Plus précisément, Microcrédit Montréal et Moulin Microcrédits ont le mandat de recevoir les demandes de soutien financier de la clientèle, de les analyser et de faire le suivi des dossiers. De plus, ils doivent

2. [GMSE, 5.10.1 Prêts pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers \(PRCTE ; 23/04/21\)](#)

s'assurer du référencement des personnes vers l'institution financière avec laquelle ils ont une entente de partenariat, qui seront responsables de l'émission des prêts. En outre, les organismes de microcrédit se doivent d'assurer leur soutien tout au long du processus d'emprunt pour aider les participants à composer avec les complexités du processus de reconnaissance, tout en assurant la gestion des problèmes liés au défaut de paiement lorsque l'institution financière n'est pas en mesure de récupérer les montants prêtés (GMSE, p. 6).

La Caisse d'économie solidaire Desjardins a été retenue comme l'institution financière habilitée à octroyer les prêts aux participants et participantes.

1.5 NATURE DES DÉPENSES ADMISSIBLES POUR LES PERSONNES PARTICIPANTES

Le soutien financier offert sous forme de prêts à faible taux d'intérêt est d'une valeur maximale de 15 000 \$. Il doit servir à couvrir uniquement une ou plusieurs des dépenses suivantes :

- l'évaluation des qualifications faites par un ordre professionnel, organisme ou institution responsable de faire des évaluations comparatives des qualifications;
- les frais d'examens conditionnels à une accréditation;
- la mise à niveau des compétences telle que prescrit par un organisme de réglementation compétent, incluant les frais de scolarité (dont les droits administratifs et divers frais chargés par l'établissement d'enseignement) pour des formations d'appoint;
- la cotisation professionnelle pour la première année;
- les livres et le matériel de cours;
- les frais de traduction de documents ou diplôme;
- les frais de déplacement;
- les frais de garde;
- les frais de séjour hors foyer;
- un montant de subsistance relié à la reconnaissance des titres peut être également admissible lorsque la personne n'est pas admissible aux allocations d'aide des mesures actives de Services Québec y compris pour couvrir une période de stage obligatoire non rémunéré (GMSE, p. 5).

1.6 CLIENTÈLE VISÉE

La clientèle visée est :

- un citoyen canadien au sens de la *Loi sur la citoyenneté* (L.R.C. 1985, ch. C-29);
- un résident permanent au sens de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (L.C. 2001, ch. 27);
- une personne à qui l'asile est conféré au Canada par l'autorité canadienne compétente conformément à la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*.

En plus, pour être admissibles, les personnes doivent :

- être détentrices de titres de compétences émis dans un pays étranger ou avoir acquis une formation et une expérience de travail dans un pays étranger dans un métier ou une profession réglementée au Québec et chercher à les faire reconnaître;

- souhaiter travailler dans le même domaine professionnel ou un domaine connexe à leur domaine d'études;
- avoir démontré un besoin financier et un manque d'accès à des ressources financières comparables;
- avoir déposé une demande d'aide auprès de l'organisme mandataire du PRTCE, lequel aura émis un avis favorable.

Par ailleurs, les personnes peuvent être admissibles sans égard à leur statut du revenu à l'assurance-emploi, à l'assistance sociale ou sans soutien public du revenu. Elles peuvent aussi être en emploi sous certaines conditions (exemple : en participation au programme IPOP).

Sous certaines conditions, les personnes détenant un permis de travail valide émis par le gouvernement fédéral peuvent être admissibles à cette mesure, à l'exception des demandeurs d'asile et des étudiants étrangers.

2 Stratégie d'évaluation

Cette section présente la démarche envisagée pour réaliser le mandat d'évaluation. Elle aborde la stratégie d'évaluation retenue à savoir les objectifs d'évaluation et les enjeux évaluatifs. Ensuite, la méthodologie et les outils de collecte de données sont exposés.

2.1 OBJECTIF D'ÉVALUATION

L'évaluation du PRTCE a essentiellement pour objectifs :

- d'analyser le fonctionnement de la mesure afin de faire ressortir les facteurs cruciaux de la gestion, les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des résultats;
- d'examiner la pertinence de la mesure afin de produire des connaissances utiles à la prise de décision relative aux suites à donner au programme au terme de l'entente;
- d'analyser l'efficacité opérationnelle afin de faire ressortir un arrimage entre la mesure et l'atteinte de ses objectifs ainsi que les points à améliorer.

2.2 ENJEUX ÉVALUATIFS

L'évaluation de la gestion de la mesure vise à mieux comprendre le déroulement des principales activités et à déterminer quels éléments particuliers ont favorisé ou ont fait obstacle au fonctionnement de la mesure; ceci en vue d'identifier les facteurs favorables et les contraintes à l'atteinte des résultats attendus de la mesure afin d'en tirer des leçons.

L'Entente précise que le Québec est responsable de réaliser les évaluations portant sur la pertinence, l'efficacité et l'efficience de la mise en œuvre du PRTCE sur son territoire. C'est donc conformément à cette orientation que l'enjeu de la pertinence a été retenu. Il s'agit alors d'orienter l'évaluation de la mesure en se référant à sa raison d'être, sa portée et son bien-fondé en rapport avec la mission du Ministère ainsi que l'existence des chevauchements possibles avec d'autres programmes qui visent des besoins ou utilisent des moyens d'intervention comparables.

En s'appuyant principalement sur les données de gestion et les différents livrables produits, l'évaluation recueillera des informations supplémentaires permettant d'apprécier le niveau d'efficacité de la mesure afin de s'assurer que les services offerts sont conformes et permettent d'atteindre les objectifs fixés.

2.3 MÉTHODES DE COLLECTE ET D'ANALYSE DES DONNÉES

Les travaux d'évaluation ont été réalisés en ayant recours à plusieurs sources de données qualitatives.

- Une étude documentaire basée sur la littérature grise du programme a servi à mieux saisir les activités et le soutien offert. Les informations sur les programmes sous la responsabilité des autres ministères sont aussi considérées pour apprécier la dimension de la complémentarité, notamment.
- Une analyse des données administratives a été effectuée en ayant recours à l'analyse des données et fichiers administratifs tels que les outils d'analyse et de suivi, les rapports de reddition de compte et les rapports trimestriels et financiers.
- Vingt-cinq entrevues avec vingt-huit interlocuteurs clés, notamment des personnes impliquées de près dans la gestion du PRTCE (13) ainsi que quelques participants à la mesure (15) ont également été réalisés.

Étant donné que la présente évaluation est en grande partie tributaire d'une analyse qualitative par approche inductive constituée d'entrevues semi-directifs, il convient de préciser les catégories des interlocuteurs clés interrogés lors de la collecte des données.

2.3.1 TYPES D'INTERLOCUTEURS CLÉS

Gestionnaires d'organismes de microcrédit

Deux entrevues ont été réalisées avec chacun des deux organismes de microcrédit. Ces rencontres ont permis de recueillir un maximum d'informations sur le recrutement des personnes admissibles, la promotion de la mesure, la gestion du PRTCE, les facteurs de succès, les obstacles rencontrés et les ajustements réalisés.

Gestionnaires de la caisse d'économie solidaire Desjardins

Une entrevue a été réalisée avec deux gestionnaires de la Caisse Desjardins, responsable de la mesure au sein de leur organisme. Ceci a permis de comprendre le mécanisme de traitement des demandes et d'octroi du financement, les critères d'éligibilité financière et les raisons des refus de financement.

Agents d'aides à l'emploi des bureaux de service Québec

Trois entrevues ont eu lieu avec deux agents d'aide à l'emploi et une cheffe d'équipe des bureaux de Services Québec de Montréal. Il a été question de recueillir des informations sur la promotion de la mesure et l'implication des agents d'aide à l'emploi dans le référencement des personnes admissibles.

Répondants régionaux

Une entrevue regroupant quelques répondants régionaux de Montréal, l'Estrie, l'Abitibi-Témiscamingue, la Capitale-Nationale et l'Outaouais a permis de recueillir des informations sur la promotion de la mesure et l'appui à la gestion de celle-ci.

Quelques membres du comité d'évaluation

Trois membres du comité d'évaluation ont participé à une entrevue, compte tenu de leurs rôles dans la mesure. Cette entrevue a permis de recueillir des informations sur la cohérence de la mesure en lien avec le Ministère, la pertinence et la nature de l'intervention.

Personnes participantes à la mesure

Quinze entrevues ont eu lieu avec des participants provenant de Montréal, la Montérégie, la Capitale-Nationale, l'Estrie, l'Abitibi-Témiscamingue, Lévis et Laval. Ces entrevues ont permis entre autres de recueillir des informations qui renforcent la raison d'être de la mesure et son bien-fondé, de savoir si elle répond aux attentes des participants, d'avoir une idée sur le processus de la reconnaissance de leurs qualifications et d'obtenir leur regard sur leur niveau de satisfaction à l'égard du PRTCE.

Personnes-ressources d'autres ministères offrant des programmes comparables

Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) offrent des programmes comparables au PRTCE. Deux entrevues ont eu lieu avec des personnes-ressources de ces ministères. Ces entrevues ont permis de recueillir des informations sur les similitudes et différences du PRTCE et de leurs programmes, d'obtenir des informations sur la mise en œuvre de leurs programmes respectifs et enfin de connaître leurs points de vue sur le PRTCE.

2.4 LIMITES

Dans le cadre de cette évaluation, certaines entrevues prévues n'ont pas pu être réalisées. Il s'agit des entrevues avec des personnes-ressources de l'Office des professions du Québec et de Qualification Québec. Il n'a pas été possible d'obtenir des informations de mise en relation avec Qualification Québec, tandis qu'une demande écrite adressée à l'Ordre des professions du Québec n'a pas eu de suites.

Les données administratives recueillies ne couvrent pas totalement l'année financière 2022-2023, car au moment de la production de ce rapport, les données finales n'étaient pas encore disponibles. Nous avons donc entièrement couvert les années 2020-2021 et 2021-2022. Il est donc difficile d'apprécier avec précision le niveau de remboursement ou les défauts de paiement. De plus, la plupart des participants n'avaient pas encore entamé le remboursement du capital ni l'intégralité du prêt.

Pour le volet qualitatif, nous précisons que les propos recueillis reflètent les expériences vécues par les personnes rencontrées lors des entrevues. Même s'il n'est pas toujours possible de généraliser les propos recueillis en raison du nombre de personnes rencontrées, ceux-ci permettent néanmoins de mieux comprendre la situation évaluée et d'en tirer des conclusions.

3 Résultats

L'analyse des données récoltées est structurée en trois parties. Tout d'abord, elle traite de la mise en œuvre de la mesure, de sa gestion, et de ses différentes étapes et éléments. Il s'agit de la promotion du PRTCE, la phase de recrutement des personnes admissibles, l'analyse et le traitement des demandes, l'accompagnement offert aux personnes participantes, la collaboration entre différents acteurs de la gestion de la mesure, les modalités de remboursement, les facteurs facilitants ainsi que les obstacles rencontrés dans la gestion de la mesure et les ajustements et améliorations souhaitables. Ensuite, les enjeux de la pertinence de la mesure et l'efficacité de l'intervention seront abordés.

3.1 RÉSULTATS DU FONCTIONNEMENT ET DE LA GESTION DE LA MESURE

3.1.1 PROMOTION DE LA MESURE

La gestion du PRTCE a nécessité de faire connaître ce soutien financier à la clientèle visée. La promotion a principalement été assurée par les organismes de microcrédit, qui ont utilisé divers moyens de communication et ont collaboré avec plusieurs organismes communautaires et associations. Cette responsabilité leur incombe notamment parce qu'ils connaissent le mieux la clientèle et que c'est leur domaine d'expertise. Toutefois, d'autres parties prenantes ont entrepris des actions de nature à faire connaître la mesure à la clientèle visée. Tout d'abord, le Ministère et ses différentes équipes ont mobilisé des ressources au niveau national et régional. Quelques partenaires gouvernementaux du Ministère, tels que le MIFI et le MEQ, ont également contribué aux efforts de promotion de la mesure. Ensuite, la Caisse Desjardins, le Conseil interprofessionnel du Québec et Qualification Québec, un organisme de concertation jouant le rôle de guichet unique au Québec pour ce qui est de la reconnaissance des compétences, ont également diffusé l'information concernant la mesure dans leurs réseaux respectifs.

3.1.1.1 Stratégie de promotion

Plusieurs stratégies ont été déployées pour assurer la promotion de la mesure.

Les organismes de microcrédit ont mis à profit leurs sites internet et pages des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn) pour présenter la mesure. Microcrédit Montréal a notamment joui de la collaboration constante de plusieurs organismes communautaires en employabilité et du conseil interprofessionnel du Québec pour faire connaître la mesure. De plus, Microcrédit Montréal a présenté le PRTCE dans le cadre des webinaires de Qualification Québec. Cet organisme dispose d'un blogue sur son site Web consacré aux entrevues avec les personnes participantes à la mesure. De même, ils ont collaboré avec Radio-Canada sur des reportages dans lesquels quelques bénéficiaires de la mesure ont eu à se prononcer sur leur expérience avec le PRTCE. Un espace publicitaire dans les médias sociaux a été acheté par cet organisme de microcrédit auprès de l'organisme communautaire appelé Immigrant Québec et une revue hispanophone afin de joindre le plus grand bassin de la clientèle visée. Le jumelage entre participants et nouveaux candidats à la mesure pour démystifier le processus de reconnaissance de diplôme au Québec ainsi que des activités de réseautage (mois de l'héritage latino-américain, mois de l'histoire des noirs, foire) font aussi partie de la stratégie de promotion du PRTCE mise en place par Microcrédit-Montréal.

Par ailleurs, en dehors de la publicité numérique (campagnes publicitaires Google sur PRTCE FR, DISP CAN, QC PRTCE et DISP CAN QC, Facebook et LinkedIn), Moulin-Microcrédits a mis en place plusieurs actions pour promouvoir la mesure. En effet, au sein de la région de Montréal, l'organisme fait passer des publicités dans les métros, les autobus ainsi qu'à la télévision (Télé-Québec). Il travaille avec l'organisme communautaire Immigrant Québec dont la clientèle est constituée d'immigrants et de nouveaux arrivants au Québec. Moulin-Microcrédits a également mis sur pied une collaboration avec quelques universités et collèges ainsi que plusieurs ordres professionnels, notamment l'Ordre des ingénieurs du Québec, l'Ordre des vétérinaires du Québec et l'Ordre des psychothérapeutes du Québec pour servir de relais d'information à la clientèle visée par la mesure. Par ailleurs, ils ont participé au salon de l'immigration et de l'intégration au Québec en septembre 2021 et au sommet de l'immigration au Québec en octobre 2021 pour présenter le programme à la clientèle visée.

La Caisse Desjardins souligne avoir transmis l'information sur la mesure à au moins 120 employés, afin que ceux-ci, en étant en contact avec la clientèle, puissent lui faire part de l'existence de la mesure.

Le site Web du Ministère est aussi l'un des moyens de promotion du PRTCE, car il présente la mesure avec toutes ses caractéristiques.

En ce qui concerne la direction responsable du programme au Ministère, dès la mise en place de la mesure, une note a été envoyée au réseau de Services Québec pour faire part de l'existence de la mesure. Puis, s'en sont suivi des rencontres et des séances d'informations pour présenter la mesure aux répondants régionaux.

Les agents d'aide à l'emploi dans les régions qui ont été rencontrés lors de la collecte des données ont quant à eux contribué à la promotion de la mesure en se basant sur leur rôle d'information auprès de la clientèle de Services Québec.

Le tableau ci-dessous présente les différentes actions de promotion des différents acteurs.

Tableau 1 Actions de promotion du PRTCE selon les parties prenantes

Actions de promotion du PRTCE	Moulin Microcrédit	Microcrédit Montréal	Caisse Desjardins	MESS
Communication sur le site Web	✓	✓	✓	✓
Communication sur les réseaux sociaux	✓	✓		✓
Collaboration avec les organismes communautaires pour faire part de la mesure	✓	✓		
Collaboration avec les ordres professionnels pour faire part de la mesure	✓	✓		
Collaboration avec les établissements d'enseignement pour faire part de la mesure	✓	✓		
Reportage radiodiffusé	✓			
Achat d'espaces publicitaires	✓	✓		
Activités de réseautage	✓			
Jumelage entre participants et nouveaux candidats	✓			
Publicité télévisée		✓		
Publicité dans les moyens de transport en commun (métro et bus)		✓		
Présence dans la presse écrite	✓	✓		
Séance d'information à l'attention des employés	✓	✓	✓	✓
Envoi d'une note d'information au réseau de Services Québec				✓

3.1.1.2 Contraintes à la promotion de la mesure

Bien que plusieurs actions aient été mises en place pour assurer la promotion de la mesure, il n'en demeure pas moins que des contraintes ont été soulevées. À cet effet, les points suivants méritent d'être soulignés :

- Méconnaissance de la mesure par certains agents d'aide à l'emploi : parmi les agents d'emploi rencontrés, plusieurs ne connaissent pas encore la mesure soit parce qu'ils sont entrés en fonction après la mise en œuvre de la mesure, soit parce qu'elle serait, selon certains d'entre eux, moins demandée. À cet égard, certains agents d'aide à l'emploi recrutés après le début de la mise en œuvre de la mesure estiment que lors de leurs formations, les mesures leur sont présentées par degré d'importance. Il ressort que le PRTCE étant moins utilisé ou exploité au sein du réseau de Services Québec, certains agents ne se voient pas présenter la mesure. Ceci peut être considéré comme un défi majeur pour promouvoir la mesure, car les agents d'aide à l'emploi sont en contact direct avec la clientèle immigrante.
- Absence de synergie d'action entre le Ministère et les organismes de microcrédit : certains interlocuteurs clés observent un déficit de synergie entre le personnel des organismes et celui des bureaux de Services Québec (BSQ) quant à la promotion de la mesure, ce qui n'est pas de nature à accroître la notoriété de la mesure auprès de la clientèle visée.

3.1.2 COLLABORATION ENTRE LES PARTIES PRENANTES

La mise en œuvre et la gestion du PRTCE nécessite l'implication de plusieurs parties prenantes et la collaboration entre ces dernières est nécessaire pour assurer le succès de la mesure. De ce fait, il y a lieu de préciser que les différents acteurs rencontrés ont fait mention d'une collaboration opérante entre eux.

Au sein du Ministère, cinq outils ont été utilisés pour assurer la collaboration, soit en interne entre la répondante nationale, les répondants régionaux et les agents d'aide à l'emploi, soit à l'externe avec les organismes de microcrédit et la Caisse Desjardins. Il s'agit entre autres de la boîte des questions DMSI, de la messagerie Teams, des courriels, des appels téléphoniques et des rencontres trimestrielles.

Les organismes de microcrédit communiquent souvent avec la Caisse Desjardins et les responsables de la mesure au sein de la DMSI. Il ressort une bonne collaboration entre le Ministère et ces organismes, car plusieurs de leurs requêtes ont été prises en compte notamment l'implémentation d'une procédure simplifiant la gestion des travailleurs étrangers temporaires, la demande de réduction du délai de traitement des demandes auprès de la Caisse Desjardins, la simplification des procédures, la clarification des rôles, la facilitation de la communication, la disponibilité de l'information et le soutien informatique. Il ressort globalement des informations recueillies lors des entrevues que la direction responsable de la mesure au sein du Ministère a assuré un bon suivi du fonctionnement de la mesure. La gestion de l'admissibilité des travailleurs étrangers temporaires, par exemple, a été assurée grâce à cette opérante collaboration qui a facilité un ajustement permettant d'octroyer des prêts à la date d'échéance du permis de travail à cette catégorie de la clientèle. Il a été relevé que le processus de recrutement direct des travailleurs temporaires était complexe et long, étant donné que lors de la mise en place de la mesure, quoique cette catégorie était admissible, le système informatique ne la prenait pas en charge. Cette problématique a donc été résolue à travers la collaboration des acteurs et une option de validation du recrutement de cette clientèle a été créée sur la plateforme SIP de Services Québec.

Néanmoins, cette opérante collaboration n'a pas permis de résoudre d'autres enjeux majeurs tels que le délai de remboursement du prêt et le faible taux de référencement de la clientèle visée par le Ministère aux organismes de microcrédit. En outre, le partenariat des organismes avec la Caisse Desjardins n'a pas permis de résoudre les enjeux liés à l'augmentation des taux d'intérêt qui résulte des conséquences inflationnistes. Il est donc à noter que ces enjeux ne relèvent pas uniquement du MESS, mais également des organismes de microcrédits qui ont des ententes de partenariat avec la Caisse Desjardins. Ceux-ci seront détaillés un peu plus loin dans la documentation des obstacles rencontrés lors de la gestion de la mesure.

3.1.3 RECRUTEMENT DES PERSONNES ADMISSIBLES

Deux modes permettent de recruter la clientèle visée, soit le référencement par Services Québec et le recrutement direct par les organismes de microcrédits.

3.1.3.1 Référencement assuré par Services Québec et d'autres partenaires

Le référencement consiste en une orientation de l'agent d'aide à l'emploi de la personne immigrante admissible vers l'organisme de microcrédit qui pourra, en collaboration avec la Caisse Desjardins, confirmer son admissibilité à la mesure.

En effet, lorsque l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi convient avec la personne que la mesure PRTCE représente une solution intéressante à sa situation, elle ou il l'inscrit dans le plan d'intervention et réfère la personne à l'un des deux organismes mandatés, soit Microcrédit Montréal ou Moulin Microcrédits.

Cependant, il apparaît qu'il y a eu moins de référencement de la clientèle par les agents d'aide à l'emploi de Services Québec. En revanche, un certain nombre de références proviennent d'autres partenaires comme certains ordres professionnels et organismes communautaires, le MIFI ainsi que quelques établissements d'enseignement.

Par ailleurs, certains agents d'aide à l'emploi estiment qu'ils se sont tenus à leur rôle d'information. Ces derniers présentent toutes les options existantes et la décision d'accepter un programme ou d'être référé incombe à l'individu. Selon les agents d'aide à l'emploi rencontrés, les personnes immigrantes choisissent plutôt **« la subvention salariale qui leur permet d'avoir un emploi subventionné (salaire) et bénéficier d'une formation d'appoint de courte durée en lien avec l'emploi ou encore la mesure de formation qui leur donne une allocation d'aide à l'emploi. Car, expliquent-ils, les personnes préfèrent parfois une subvention et une formation de courte durée à la place d'un prêt et un long processus parfois incertain »**. Même si les agents d'aide à l'emploi reconnaissent que le PRTCE constitue une très bonne solution pour la clientèle issue d'une profession réglementée et qui manque de soutien financier pour faire reconnaître ses qualifications, c'est l'individu qui décide.

3.1.3.2 Recrutement direct

Les deux organismes de microcrédit ont recruté directement les personnes sur l'ensemble du territoire Québécois.

Pour les deux organismes, le recrutement se réalise le plus souvent en ligne pour assurer une couverture régionale et quelques fois en présence dans les locaux de leurs bureaux à Montréal. En effet, les personnes intéressées remplissent dans un premier temps un formulaire en ligne. Par la suite, un contact téléphonique ou en présentiel est établi en fonction de la distance qui sépare la personne des bureaux des organismes de microcrédit. Puis, en tenant compte de l'admissibilité de la personne, s'en suit la procédure d'ouverture du dossier.

Analyse et traitement des demandes

L'analyse de l'admissibilité et le traitement des demandes de financements se font en deux phases.

Première phase : Traitement au sein des organismes de microcrédit

Les organismes de microcrédit réceptionnent les demandes et procèdent à l'examen de l'éligibilité des candidats ainsi qu'à l'analyse de leurs besoins en déterminant les types de dépenses correspondantes, le montant à accorder ainsi que l'accompagnement requis.

Pour ce faire, ils utilisent des formulaires d'admissibilité conçus à cette fin et rendus disponibles sur leur site Web, demandent aux personnes des pièces justificatives (statut d'immigration, preuve d'appartenance à un ordre professionnel ou métier réglementé, preuve de résidence, etc.).

Une fois l'admission aux services de l'organisme convenue, le recrutement est confirmé par l'inscription de la participation sur la plateforme de Services à l'intention des partenaires (SIP). Cette plateforme permet aux organismes partenaires de Services Québec de transmettre les renseignements requis pour indiquer

les interventions effectuées auprès de sa clientèle. Une fois cette étape complétée, le dossier du client est envoyé à la Caisse Desjardins pour établir l'admissibilité au prêt en fonction de l'évaluation de la capacité financière du candidat. Il revient à la caisse de décider d'accorder ou non le prêt.

Deuxième phase : Traitement au sein de la Caisse Desjardins

La confirmation d'admissibilité ou l'inscription du client à la mesure par les deux organismes de microcrédit ne garantissent pas obligatoirement l'éligibilité au prêt. Comme toute institution financière, la Caisse Desjardins dispose aussi de critères permettant d'accorder ou de refuser des prêts en tenant compte des niveaux de risques financiers.

Parmi ces critères figurent la bonne qualité d'un dossier de crédit, la stabilité d'un revenu régulier ou d'un emploi confirmé permanent et non temporaire, la charge des engagements financiers de l'individu par rapport à son revenu disponible et la capacité de remboursement. Tous ces critères font l'objet d'une analyse précisant une cote de risque qui permet de déterminer l'éligibilité du client. Dans l'affirmative, le prêt est déboursé. Dans le cas contraire, la caisse adresse une lettre de refus au client et informe l'organisme de microcrédit.

3.1.4 GESTION DES REFUS

Il arrive que, pour plusieurs raisons liées aux risques financiers, la caisse refuse d'accorder le prêt au participant, nonobstant la présence des fonds de garantie dont elle dispose pour cette mesure. Les données disponibles précisent que 27 demandes ont été refusées entre le mois d'avril 2021 et le 31 mars 2023. Dans ce cas, les deux organismes de microcrédits proposent d'autres solutions au client pour éluder le refus aux personnes admissibles ou se conforment à la décision de la caisse et ferment définitivement le dossier du client. Le financement alternatif proposé par les organismes, dans certaines situations, aux personnes dont les demandes de financement étaient refusées par la caisse, provient des fonds des organismes eux-mêmes, leurs critères étant plus souples. Ces refus sont donc parfois gérés en dehors du PRTCE.

L'Entente stipule que la gestion des prêts doit être effectuée par une institution financière, ce qui n'est pas vraiment adapté aux objectifs initiaux de la mesure. Il est important de souligner que les organismes de microcrédit ont souvent des critères d'octroi de prêts plus souples que les institutions financières, ce qui les rend plus accessibles aux immigrants ayant des revenus modestes ou une histoire de crédit limitée. De même, les organismes de microcrédit proposent généralement des taux d'intérêt plus avantageux, car ils mettent l'accent sur l'inclusion financière et sociale, plutôt que sur la maximisation des profits. Cela permet aux participants d'accéder à un financement à des conditions plus favorables.

En tenant compte de leur contexte socio-économique, culturel et linguistique, les organismes de microcrédit sont plus en mesure de saisir les besoins particuliers des immigrants en matière de financement et d'accompagnement. Grâce à leur approche plus souple et sur mesure, ils offrent des solutions qui correspondent à la situation de chaque participant.

Ces constats conduisent à estimer que les organismes de microcrédit sont souvent plus à même que les banques ou caisses traditionnelles de proposer des prêts aux immigrants en raison de leur accessibilité, de leur soutien personnalisé, de leurs taux d'intérêt abordables et de leur capacité à s'adapter aux besoins spécifiques de cette population.

3.1.5 MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

Les dispositions des deux ententes de soutien financier signées entre le Ministère et les deux organismes de microcrédits stipulent que les participants ont l'obligation de rembourser les prêts aux institutions financières, y compris les intérêts encourus sur le prêt selon l'entente convenue avec l'institution financière.

À cet effet, la Caisse Desjardins, en collaboration avec les organismes de microcrédits, a élaboré une modalité de remboursement du prêt par les participants. Pour ce faire, les participants payent pendant les deux premières années (24 mois) de leur entrée en participation, uniquement les intérêts sur le prêt. Le remboursement des intérêts, plus le capital, intervient à partir de la troisième année. Cette modalité de

remboursement trouve sa justification dans le fait que l'institution financière et les organismes de microcrédit souhaitent accorder aux participants une souplesse financière et une réduction des charges financières le temps de la procédure de reconnaissance de leurs qualifications, car ils estiment que le participant peut se retrouver en sous-emploi pendant cette période ou en arrêt de travail pour suivre des formations d'appoint exigées par certains ordres professionnels.

Concrètement, pendant les 24 premiers mois de l'entrée en participation, le remboursement du financement se fait sous forme de marge de crédit. Ce n'est qu'à partir de la troisième année que la Caisse Desjardins transforme la marge de crédit en un prêt à terme à taux variable aux conditions fixées sur le marché bancaire.

Ce mode de remboursement peut en effet représenter des incertitudes sur les conditions futures du prêt. Le passage d'une marge de crédit à un prêt à terme à taux variable après les 24 premiers mois introduit une incertitude quant aux conditions futures du prêt étant donné que les taux d'intérêt variables peuvent fluctuer en fonction des conditions du marché. Cela peut entraîner des variations significatives dans les paiements mensuels du participant et accroître les risques de difficultés financières. Il est important de noter que si les taux augmentent lors de la transformation de la marge de crédit en prêt à terme, cela pourrait entraîner une importante augmentation des paiements mensuels du participant. En somme, ce type de produit financier n'est pas adapté en présence d'une date de remboursement fixe (2027). De plus, cela signifie également que les participants ayant obtenu un prêt plus tard auront un délai de remboursement du capital plus court et que les paiements mensuels vont augmenter de manière drastique après deux ans.

La transition d'une marge de crédit à un prêt à terme peut introduire une complexité supplémentaire dans la gestion du produit financier. Cette complexité peut rendre plus difficile pour le participant de comprendre les modalités de remboursement, d'anticiper les coûts réels du prêt, et d'organiser efficacement le remboursement. Néanmoins, il est important de noter que, dans tous les cas, la Caisse Desjardins doit fournir des scénarios clairs de remboursement et des montants associés.

La date butoir de remboursement intégral des prêts étant fixée au 31 mars 2027, il semble précoce pour l'instant de traiter des cas de non-remboursements de la part des participants. Il y a lieu de rappeler que la mesure dispose d'un fonds de garantie permettant d'assurer les défauts de paiement le cas échéant.

3.1.5.1 Enjeu d'équité lié au délai de remboursement accordé

La mise en place de la modalité de remboursement ne permet pas de couvrir tous les défis. Le délai de remboursement représente donc un autre enjeu qui mérite d'être soulevé.

Pour rappel, la mesure a commencé en mars 2021 et se poursuit jusqu'en mars 2024. Tous les remboursements de 2021 à 2024 doivent être versés au plus tard le 31 mars 2027. Concrètement, cela veut dire que le participant de 2021 et le participant de 2024 doivent tout rembourser en 2027. Le fait que tous les participants, qu'ils aient rejoint la mesure en 2021 ou en 2024, doivent rembourser la totalité de leur prêt en 2027 crée une « iniquité » en termes de charge financière. Cela peut en effet favoriser ceux qui ont rejoint la mesure plus tôt et désavantager ceux qui l'ont rejoint plus tard, ce qui va à l'encontre du principe d'équité. Les participants qui ont rejoint la mesure plus tard ont moins de temps pour rembourser leur prêt, ce qui peut entraîner des paiements mensuels plus élevés et une pression financière accrue. De même, en raison de l'échelonnement des remboursements, deux participants ayant bénéficié d'un même montant de prêt, mais à des périodes différentes, ne paieront pas les mêmes montants mensuels. En outre, si la modalité de remboursement actuelle (marge de crédit pendant deux ans) reste en place, les participants qui obtiendront des prêts en mars 2024 disposeront d'une seule année, soit de 2026 à 2027, pour rembourser tout le capital plus les intérêts. Cette problématique constitue un véritable enjeu sur lequel il est important de s'attarder. Ceci a été soulevé lors des entretiens avec les interlocuteurs clés, et la situation est connue au Ministère. Une démarche visant à modifier les délais de remboursement a d'ailleurs été initiée par la DMSI. Il s'avère qu'à la lecture de l'ensemble des documents pertinents à la mesure (l'Entente, les ententes de soutien financier, les Modalités d'application des mesures actives d'emploi, etc.), il a été établi que la prolongation de la période de remboursement n'était pas envisageable.

En somme, il est important de revoir l'ensemble des modalités du prêt pour garantir l'équité et la justice dans le processus de son remboursement.

3.1.6 FACTEURS FACILITANT ET LES OBSTACLES RENCONTRÉS LORS DE LA GESTION

3.1.6.1 Facteurs facilitants

Plusieurs facteurs ont facilité la gestion de la mesure :

- une collaboration jugée bonne par tous les acteurs impliqués dans la mesure : les organismes de microcrédit, la Caisse Desjardins ainsi que les responsables de la mesure au Ministère. Des partenariats mis en place par les organismes de microcrédits avec des organismes communautaires, ordres professionnels et établissements désignés : cette collaboration a apporté plusieurs référencements des clients aux organismes;
- la crédibilité de la mesure : le fait que la mesure soit gouvernementale a été un facteur de succès, car cette notoriété a suscité de l'engouement et une certaine confiance de la part de la clientèle et des partenaires (organismes communautaires);
- l'existence du fonds de garantie : celui-ci a facilité le fonctionnement de la mesure, car il a permis l'obtention d'une tarification intéressante au niveau du taux d'intérêt au regard de l'inflation. La Caisse Desjardins a pris en considération le fonds de garantie pour offrir un taux avantageux (taux préférentiel + 1) aux participants de la mesure. Cependant, même avec ce fonds, le PRTCE pourrait se retrouver avec des taux bien plus élevés que 8 %. De plus, ce fonds a permis d'accorder des prêts à quelques participants dont le risque financier pouvait être comblé par la garantie;
- le respect des règles de confidentialité : des outils de partage sécurisé de documents, les fiches de liaison et courriels sécurisés entre la caisse et les organismes ont permis de conserver la confidentialité des dossiers ainsi que la protection des renseignements personnels des participants.

L'accompagnement des participants à la mesure comme facteur facilitant

Les organismes de microcrédit et la Caisse Desjardins ont chacun accompagné les participants.

Microcrédit Montréal offre une éducation financière à sa clientèle sous forme de webinaires traitant des solutions à l'endettement, de l'épargne, démystifiant les droits et les obligations fiscales. En collaboration avec Desjardins, l'organisme offre des formations sur le bon usage du crédit (carte de crédit, marge de crédit, dossier de crédit). Par ailleurs, un suivi régulier du client est réalisé pour connaître les étapes franchies dans le processus de reconnaissance des compétences.

Moulin Microcrédits offre aussi une éducation financière à sa clientèle, oriente cette dernière dans son cheminement vers la reconnaissance de ses qualifications, assure le suivi de sa clientèle pour s'enquérir de l'évolution du processus de reconnaissance et offre des activités d'aide à l'emploi. Parmi ces activités, on compte le recensement des difficultés d'accès à l'emploi du client, l'analyse de ses besoins d'emploi, le jumelage avec des professionnels en emploi, le mentorat, le référencement pour l'employabilité et des conseils relatifs à la gestion de carrière.

La Caisse Desjardins explique aux participants le fonctionnement du système bancaire en lien avec le crédit et la procédure de remboursement du prêt, le respect des échéanciers, les paiements minimums à faire, les intérêts de pénalités de retard, etc.

3.1.6.2 Obstacles rencontrés lors de la gestion de la mesure

Quoique plusieurs facteurs ont contribué positivement à la gestion de la mesure de PRTCE, il n'en demeure pas moins que d'importants obstacles énumérés ci-après ont entravé son bon fonctionnement.

- l'absence de coordination des actions pour la promotion de la mesure : il ressort que des actions de promotion de la mesure ne se font pas en synergie, chaque partie prenante agissant de son côté;

- les frais de gestion de la mesure jugés insuffisants : les organismes ont exprimé leur désir d'accroître des actions pour rejoindre un plus grand nombre de clientèle à travers la promotion de la mesure, mais ils se voient limités par des ressources financières jugées insuffisantes;
- le choix du produit financier par les organismes, les modalités de prêts et de leur remboursement peuvent concourir à un risque de surendettement pour les participants : les participants ne paient que les intérêts du prêt pendant les deux premières années et entameront le paiement des intérêts et du capital à partir de la troisième année. À titre illustratif, un participant peut rembourser 80 \$ mensuellement pendant deux ans et rembourser 350 \$ mensuellement à partir de la troisième année;
- la variabilité des taux d'intérêt : la conséquence de l'inflation à travers l'augmentation des taux d'intérêt du financement dessert l'une des principales caractéristiques du PRTCE, qui est d'offrir un financement à faible taux;
- le délai de traitement dû au processus : les organismes recrutent, déterminent l'admissibilité et ensuite envoient le dossier à la caisse qui à son tour, fera une analyse du dossier avant d'accorder ou non le financement. Ce processus crée un délai de traitement considéré parfois long (entre deux à quatre semaines en moyenne) du point de vue des participants;
- le délai de remboursement intégral du financement : tous les prêts doivent être totalement remboursés en 2027³. Ce délai est désavantageux pour les nouveaux participants à la mesure parce qu'ils disposeront de peu de temps pour rembourser leur prêt;
- le suivi administratif des personnes participantes (montant de prêt octroyé, parcours de reconnaissance, atteinte des objectifs, date de début et de fin du prêt, etc.) était peu documenté par les organismes de microcrédit dans le système à l'intention des partenaires.

3.2 RÉSULTATS DE LA PERTINENCE

Les résultats de la pertinence renvoient à l'arrimage de la cohérence qui existe entre la mesure et la mission du Ministère, de la pertinence de la nature de l'intervention, des enjeux liés à l'inflation ainsi que de la complémentarité des autres mesures et services d'emploi en lien avec la mesure.

3.2.1 COHÉRENCE DU PRTCE AVEC LA MISSION ET LES PRIORITÉS DU MESS

Le PRTCE s'inscrit dans la mission et les priorités du Ministère pour des raisons suivantes :

- assurer une main-d'œuvre qualifiée au Québec est l'une des priorités d'importance capitale pour le Ministère. À travers le PRTCE, le MESS contribue à reconnaître et accroître la qualification de la main-d'œuvre disponible au Québec;
- promouvoir l'employabilité en utilisant le PRTCE pour répondre aux besoins du marché du travail à travers la reconnaissance des titres de compétences étrangers pour les métiers réglementés et ordres professionnels;
- réduire la surqualification en emploi au Québec : la plupart des personnes ayant des titres de compétences étrangers non reconnus se retrouvent souvent en situation de surqualification en emploi. Le PRTCE répond à cette problématique;
- assurer une expertise dans l'accompagnement à l'emploi : en offrant le PRTCE, le Ministère contribue à préparer l'individu pour son intégration et son maintien en emploi;
- arrimer la formation à l'emploi des participants pour déployer une main-d'œuvre compétente;

3. Les prêts émis dans le cadre de la reconduction du PRTCE (2024-2025) devront être remboursés au plus tard le 31 mars 2028.

- confirmer la présence sur tout le territoire du Québec : sous la bannière de Services Québec, le Ministère assure une remarquable présence territoriale au Québec. L'un des modes de recrutement des participants au PRTCE étant le référencement par les agents d'aide à l'emploi, le Ministère apparaît comme l'organe gouvernemental le mieux positionné pour offrir cette mesure à la clientèle;
- veiller à la cohérence des positions gouvernementales quant au respect de la compétence exclusive du Québec en matière de reconnaissance des qualifications professionnelles et l'expertise de négociation et de gestion des ententes avec le gouvernement fédéral.

Bien que le PRTCE s'inscrit dans la mission et les priorités du MESS, il convient de souligner quelques facteurs qui compromettent la position du ministère pour offrir la mesure :

- comme stipulé dans l'Entente, le PRTCE doit être offert à travers une institution financière qui applique des taux d'intérêt variables. Cela pourrait ne pas correspondre aux objectifs du ministère en matière d'inclusion financière et de lutte contre la pauvreté;
- le MESS ne peut s'assurer de l'utilisation des sommes aux fins de la reconnaissance des titres de compétences étrangers;
- le MESS n'a pas nécessairement l'expertise dans la gestion du microcrédit et des prêts;
- le choix du produit financier par les organismes et l'institution financière contribue à la précarité financière des participants.

3.2.2 PERTINENCE DE LA NATURE DE L'INTERVENTION

En ce qui concerne la pertinence de l'intervention, les résultats d'évaluations permettront de répondre à trois principales questions d'évaluation, soit :

- pour des personnes immigrantes qui se retrouvent déjà en difficulté financière en raison de l'absence d'un emploi ou de la faible qualité de ce dernier, le fait d'offrir un prêt à faible taux d'intérêt constitue-t-il l'intervention la plus appropriée pour atteindre l'objectif de voir leurs qualifications reconnues ?
- dans le contexte actuel d'inflation et de hausses successives des taux d'intérêt, l'intervention ou ses modalités de gestion devraient-elles être ajustées pour éviter de contribuer à un surendettement chez les participants ? Si oui, de quelle manière ?
- les besoins et le contexte justifient-ils que le gouvernement intervienne ou continue à intervenir ?

D'abord, il y a lieu de rappeler que l'objectif du PRTCE jouit couramment d'une appréciation positive aussi bien de la part des participants que des parties prenantes impliquées dans sa gestion.

Les différentes personnes interrogées, que ce soit les gestionnaires d'organismes de microcrédit, la Caisse Desjardins, les participants de la mesure ou encore les personnes-ressources d'autres ministères (MIFI, MEQ), reconnaissent la pertinence des moyens du PRTCE. Plus précisément, ces dernières ont maintes fois souligné l'importance de l'existence d'un soutien financier lors de la reconnaissance des qualifications des personnes formées à l'étranger. L'un des participants à la mesure relate ceci :

« Je suis vraiment reconnaissant que le programme existe. Parce que souvent, nous, les nouveaux arrivants, avons de la difficulté financière et avant de savoir l'existence du programme PRTCE on se demande comment faire pour payer pour la reconnaissance de compétences au Québec. Et souvent, ce sont des gens qui travaillaient dans d'autres domaines, par exemple, qui étaient sous-employés, par exemple, des conducteurs de taxi ou d'Uber qui sont ingénieurs et qui n'avaient pas la possibilité vraiment d'obtenir la reconnaissance de compétences au Québec. Avec le programme, il y a des gens qui ont pu le faire et il y a des gens maintenant qui travaillent dans leur domaine en tant qu'infirmières, en tant que dentiste, en tant qu'ingénieur. Donc, c'est vraiment un bon programme et j'en suis reconnaissant. C'est un programme qui aide beaucoup. C'est un programme qui nous permet de réintégrer notre carrière au Québec ».

Cette affirmation est renforcée par une autre personne impliquée dans la gestion de la mesure en ces termes :

« Je trouve que c'est un très bon programme. Je trouve que c'est un programme qui devrait être renouvelé. C'est un programme qui supporte beaucoup d'immigrants. Ça offre du soutien que les gens n'ont pas nécessairement accès ailleurs, surtout en ce moment. Surtout avec les pénuries d'emploi qu'on a dans des secteurs clés de notre économie, par exemple, la santé. Donc, c'est un programme qui est important ».

Cependant, même si l'importance de la mesure semble être reconnue, il n'en demeure pas moins que la nature de l'intervention soulève des questionnements ou des critiques comme l'illustre ce propos d'un participant : *« la pensée derrière la chose, elle est bonne. L'idée générale qui adhère à ce programme, c'est bon. Mais l'implémentation de la chose en elle-même, moi, je vois beaucoup de critiques par rapport à ça. Le processus de reconnaissance est long, il faut passer des examens, cela demande assez de temps pour étudier. Mais au même moment, il faut commencer à rembourser le prêt puis de payer tous ces intérêts qui sont devenus très élevés. Il faut donc faire le choix entre étudier pour réussir les examens ou travailler pour rembourser le prêt. Le choix optimal est donc de faire les deux à la fois et en faisant cela, on n'a plus de vie. Donc, c'est un cercle vicieux. Alors des fois, on se pose la question de savoir si c'était une bonne idée de prendre le prêt ou non ».*

Afin de juger de la pertinence de la nature de l'intervention, les différentes personnes interrogées ont pu s'exprimer à savoir si l'intervention du PRTCE est appropriée pour atteindre les objectifs poursuivis. Une personne représentant un organisme de microcrédit indique ceci : *« Les commentaires que nous avons sont que, sans ce programme, ce serait absolument impossible pour les participants d'avancer dans leur carrière. Donc, quand on entend des phrases comme ça, ça donne envie de faire plus. Donc, les gens sont bien satisfaits du programme et puis ça aide vraiment, réellement, ça fait une différence. Donc, oui, on a de très bons commentaires en général ».* C'est donc dire que le PRTCE répond généralement aux besoins de la clientèle.

Néanmoins, l'intervention par le biais de la Caisse Desjardins ne semble pas faire consensus auprès de la plupart des personnes interrogées. La durée de traitement, la longueur administrative, les refus de la caisse, le taux d'intérêt, etc., sont les éléments à la source des insatisfactions envers la mesure.

Les représentants des organismes de microcrédit proposent quelques solutions à ces lacunes : *« Le schéma idéal pour nous serait qu'on ait la possibilité d'administrer les prêts nous-mêmes. Cela nous donnerait la flexibilité de décider des taux d'intérêt. Ça nous donnerait la flexibilité sur les conditions d'éligibilité financière. Ça permettrait de rendre le programme moins compliqué. Comme ça, on s'occupe du recrutement et nous on s'occupe aussi de l'approbation. Ça va réduire les délais. Ce serait bien que les organismes aient la capacité d'administrer les prêts eux-mêmes ».* Il est important de souligner que l'obligation selon laquelle les prêts sont émis par une institution financière relève de l'Entente.

De même, plusieurs autres personnes interrogées suggèrent la transformation d'une partie du prêt en bourse comme l'illustre ce propos :

« Les modalités sont à revoir si on s'en tient à l'objectif qui est d'aider les professionnels formés à l'étranger de trouver de l'emploi dans leur domaine de compétence au Québec. Ils n'ont même pas encore trouvé cet emploi-là qu'ils ont pris le prêt. Les taux augmentent. On demande de rembourser. Cela ne fait aucun sens. C'est parce que si quelqu'un n'a pas de travail, comment il va faire. Moi, par exemple, c'est pour la médecine, je dois prendre beaucoup de temps pour étudier. Mais on me dit de rembourser puis de payer tous ces intérêts. Je ne peux pas arrêter non plus de travailler parce que sinon, il y a ce prêt qu'il faut payer. Donc, c'est un cercle vicieux. En donnant les crédits, c'est comme si on est venu ajouter sa misère. Faudrait transformer une partie du prêt en bourse pour nous alléger ».

À la question de savoir si les besoins et le contexte justifient que le gouvernement intervienne ou continue à intervenir, il y a lieu de préciser qu'au regard de la pertinence de l'intervention et des enjeux liés à l'intégration professionnelle des personnes immigrantes, il est souhaitable de soutenir cette clientèle et favoriser leur inclusion au sein de la société québécoise. Cependant, le PRTCE est-il le bon véhicule pour soutenir ces personnes immigrantes ?

Enjeu lié à l'inflation

Actuellement, compte tenu du nouveau taux d'intérêt appliqué à la mesure, le PRTCE n'offre plus un soutien financier à faible taux. L'inflation a malheureusement eu des répercussions sur l'une des principales caractéristiques de la mesure à savoir les taux d'intérêt plus faibles.

Au moment de l'évaluation, le contexte de l'inflation fait en sorte que la mesure peut sembler moins attrayante, tant pour les personnes déjà en participation à la mesure que pour les autres personnes admissibles. En effet, le taux d'intérêt actuel peut représenter un important argument de renonciation pour la clientèle visée. Dans les mots d'un participant : *« je pense que l'immigrant nouvellement arrivé, s'il est dans une situation plus précaire, prendre un prêt au taux actuel va augmenter la dette et empirer sa situation. Moi je conseillerais aux autres de prendre une formation avec Emploi-Québec, ils auront de l'argent pendant la formation et auront un emploi après sans nécessairement passer par un prêt ».*

Au départ, lors de la mise en œuvre de la mesure en 2021, le taux d'intérêt du PRTCE était un taux préférentiel inférieur à 1,75 % + 1 point de pourcentage donc, un taux applicable de 2,75 %. À ce jour, suivant le rythme inflationniste, le taux préférentiel est à 7,20 + 1 point de pourcentage donc, un taux applicable de 8,20 % en décembre 2023. Offrir un prêt dans ces circonstances peut entraîner un endettement supplémentaire et augmenter le risque de surendettement chez les participants. Du point de vue de plusieurs interlocuteurs rencontrés, cette augmentation entre en contradiction avec la description de la mesure qui est d'offrir un financement à faible taux d'intérêt à une clientèle en situation de difficulté financière.

Cet enjeu a notamment suscité la réaction des représentants des organismes de microcrédit et des responsables de la mesure au sein du MESS. Ils ont effectué de concert quelques rencontres de travail avec la Caisse Desjardins pour trouver des solutions à cet enjeu. Étant donné que la Caisse Desjardins suit le taux directeur édicté par la Banque du Canada, la demande qui lui a été faite était d'enlever le + 1 au taux préférentiel et d'appliquer seulement 7,20 % comme taux d'intérêt aux participants de la mesure. Cette demande n'a pas été accordée par la Caisse pour le motif du respect de principe d'équité des programmes que la caisse offre à sa clientèle étudiante considérée comme bénéficiaire des taux les plus avantageux sur le marché.

Cependant, un des organismes de microcrédit offre en ce moment des services dans le cadre d'un volet du PRTCE qui se déroule en dehors du Québec avec un financement provenant du gouvernement fédéral et sa clientèle n'est pas affectée par l'inflation, car il offre le prêt à un taux d'intérêt fixe de 5,95 %. L'autre organisme a aussi offert le PRTCE pendant la phase pilote au Québec, en 2012, et ce, toujours au taux fixe de 4 %.

Plusieurs participants interviewés ont laissé entendre que ***l'augmentation drastique du taux d'intérêt leur crée non seulement un surendettement, mais cela leur procure aussi un sentiment d'insécurité financière.***

En somme, la pertinence de la mesure est évidente pour les parties prenantes ainsi que pour les participants. Cependant, ses paramètres nécessitent quelques améliorations.

3.2.3 COMPLÉMENTARITÉ DE LA MESURE AVEC LES AUTRES MESURES ET SERVICES D'EMPLOIS ET D'AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX COMPARABLES

Le Ministère offre une diversité de soutien aux personnes diplômées formées à l'étranger parmi lesquels le PRTCE entre en complémentarité avec certains ci-après :

- la **Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR)** : à travers un soutien dans le cadre de la mesure de la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC), utilisée comme l'un des moyens pouvant aider une personne à amorcer son cheminement vers l'emploi, soit en vue de l'inscription à une activité de formation ou en vue d'une recherche d'emploi. Dans le cas où un stage spécifique ou une formation est prescrit par un ordre professionnel, il peut être réalisé dans le cadre de la mesure de formation si le client répond aux exigences de MFOR;

- **IPOP : Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel** vise à soutenir la transition professionnelle de personnes formées à l'étranger en voie d'obtenir un permis d'un ordre professionnel⁴;
- le **Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME)** qui est destiné aux personnes immigrantes nouvellement arrivées et aux personnes issues de minorités visibles. La subvention soutient l'accueil et l'intégration des personnes admissibles lors de leur première expérience de travail nord-américaine significative dans leur domaine de compétence;
- la mesure **Services d'aide à l'emploi (SAE)** : vise à outiller et à soutenir les personnes qui ont besoin d'être accompagnées dans une démarche adaptée pour rechercher, intégrer un emploi et s'y maintenir.

En dehors du soutien offert par le Ministère, il existe d'autres programmes gouvernementaux qui sont complémentaires au PRTCE, entre autres :

- le **Programme Reconnaissance des compétences et accès aux ordres professionnels (PRCAOP)** : ce programme offre de l'aide financière pour le développement de projets contribuant à faire reconnaître plus rapidement les compétences professionnelles acquises à l'étranger par les personnes immigrantes;
- le **Programme d'aide financière pour la formation d'appoint en reconnaissance des compétences (PAFFARC)** : ce programme vise à encourager la participation de la clientèle visée à une formation d'appoint pour l'acquisition des compétences exigées par un organisme de réglementation ou par un employeur ou un regroupement d'employeurs afin de permettre d'exercer au Québec une profession ou un métier priorisé ou validé par le Comité stratégique du Plan d'action interministériel concerté en reconnaissance des compétences pour les personnes immigrantes;
- le **Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre (FAMMO)** : administré par l'Office des professions du Québec, il permet aussi de soutenir des projets des ordres professionnels et d'autres organismes de réglementation des métiers en matière de reconnaissance des qualifications professionnelles;
- le MEQ finance les **formations d'appoint en formation professionnelle et technique**. Ces formations permettent aux personnes immigrantes formées à l'étranger de suivre des cours d'appoint afin de remplir les conditions imposées par un ordre professionnel.

3.3 RÉSULTATS DE L'EFFICACITÉ DE L'INTERVENTION

Le sous-chapitre portant sur les résultats de l'efficacité couvre l'atteinte des objectifs de la mesure, le montant du financement accordé ainsi que la gestion des frais de fonctionnement. Les points à améliorer pour espérer obtenir de meilleurs résultats sont traités dans le mémoire accompagnant ce rapport.

3.3.1 ATTEINTE DES OBJECTIFS

Cette section examine premièrement si la mesure permet de répondre aux besoins des personnes formées à l'étranger rencontrant des difficultés financières lors de la reconnaissance de leurs qualifications professionnelles. Ensuite, elle traite du montant maximal de financement ainsi que du nombre de participants.

Tout d'abord, il appert que la mesure répond aux besoins des personnes formées à l'étranger qui souhaitent faire reconnaître leurs titres de compétences au Québec en mettant à leur disposition un soutien financier. En effet, faut-il le rappeler, le processus de reconnaissance des compétences est coûteux et la clientèle visée est assez souvent en situation de difficulté pécuniaire. Il ressort de la collecte des données des propos illustratifs : « *sans ce prêt, je n'aurais jamais pu entamer ma procédure de reconnaissance de diplôme* ».

4. Il est à noter que ce programme prendra fin le 20 septembre 2024.

Cependant, l'augmentation des taux d'intérêt peut aussi conduire à estimer que la mesure ne permet pas de répondre adéquatement aux besoins des personnes formées à l'étranger. En effet, les taux d'intérêt qui sont appliqués sur la mesure au moment de l'évaluation (8,2 %) sont susceptibles d'entraîner une charge financière excessive pour les participants. Cela peut rendre le remboursement du prêt difficile et aggraver leur situation financière déjà précaire. Cet enjeu peut aussi limiter leurs capacités à utiliser leurs revenus pour répondre à d'autres besoins essentiels, tels que le logement, l'alimentation ou les soins de santé. Cela peut avoir un impact négatif sur leur qualité de vie et leur bien-être global.

En ce qui concerne le montant couvrant les dépenses admissibles, la plupart des participants interrogés estiment que le montant proposé par la mesure couvre les dépenses de reconnaissance. Cependant, les candidats aux professions du domaine de la santé tel les médecins, pharmaciens et dentistes estiment pour leur part que le montant est particulièrement insuffisant.

Les deux ententes de soutien financier signées avec les deux organismes de microcrédit prévoyaient un recrutement total de 60 personnes (30 personnes par organismes) par année.

Les données disponibles de la Direction de l'intelligence d'affaire et de l'analytique (DIAA) démontrent que l'objectif n'est pas atteint.

Nouveaux participants au PRTCE au 31 mars 2024 ⁵	
2021-2022	49
2022-2023	52
2023-2024	43
Total	144

Les participants au PRTCE sont titulaires des titres de compétences suivants :

- avocat;
- médecin généraliste;
- infirmier;
- ingénieur en construction;
- psychologue;
- médecin vétérinaire;
- physiothérapeute;
- architecte;
- géologue;
- technologue en radiologie;
- professionnel en marketing numérique;
- professionnel en administration;
- conseiller financier;
- comptables;
- technologues professionnels;
- pharmacien;
- dentiste;
- ingénieur informatique.

5. Source : Direction de l'intelligence d'affaires et de l'analytique, 3 juillet 2024

3.3.2 MONTANT DU PRÊT ET DÉPENSES ADMISSIBLES

Le guide normatif du PRTCE stipule que le montant maximal à accorder par participant est de 15 000 \$. Bien que ce montant semble couvrir entièrement la procédure de reconnaissance de qualification pour certaines professions et certains métiers réglementés, il s'avère malheureusement que ce montant est insuffisant pour d'autres professions tels les médecins, pharmaciens, dentistes, etc. Pour ces derniers, le montant de leurs dépenses peut aller jusqu'à 30 000 \$, soit le double de ce qu'offre la mesure à l'heure actuelle.

Les types de dépenses ci-après sont ceux qui ont été recueillis lors de la collecte des données :

- l'évaluation des qualifications faites par un ordre professionnel ou autre organisme ou institution responsables de faire des évaluations comparatives des qualifications;
- les frais d'examens conditionnels à une accréditation;
- la mise à niveau des compétences telle que prescrit par un organisme de réglementation compétent, incluant les frais de scolarité (dont les droits administratifs et divers frais chargés par l'établissement d'enseignement) pour des formations d'appoint;
- la cotisation professionnelle pour la première année;
- les livres et le matériel de cours;
- les frais de traduction de documents ou diplôme.

3.3.3 GESTION DES FRAIS DE FONCTIONNEMENT DE LA MESURE

L'entente de soutien financier signé avec Microcrédit Montréal et Moulin Microcrédits accorde aux organismes la somme totale de 2 M\$ chacun pour assurer la mise en œuvre de la mesure, de 2021 à 2024. Ce montant constitue le fonds de garantie. Chaque année financière, chaque organisme reçoit la somme de 500 000 \$. De cette somme, un maximum de 10 %, soit 50 000 \$ par année, est consacré aux frais de gestion, comme stipulé dans l'Entente. Ces derniers concernent :

- coûts indirects se rapportant à des fonctions administratives centrales de l'organisme bénéficiaire qui sont mises à contribution à l'appui des activités du projet (ex. les frais de poste partagés, de téléphonie, services de maintenance de la technologie de l'information, soutien du bureau);
- coûts relatifs aux salaires et aux charges sociales obligatoires;
- coûts d'impression, de communication et de publicité; frais de voyage (les déplacements à l'étranger doivent être spécifiquement autorisés);
- autres coûts raisonnablement liés au fonctionnement d'une association sans but lucratif se rapportant à l'objectif de la mesure.

Du point de vue des représentants des organismes concernés, le montant alloué aux frais de gestion est insuffisant pour assumer toutes les charges. « **Ça couvre à peine un salaire, explique un gestionnaire d'organisme de microcrédit, *pourtant il nous faut assurer la promotion et le budget publicitaire requis est déficitaire, il faut réaliser des rapports et des statistiques, etc. Les frais de gestion ne couvrent pas le fonctionnement du programme.*** »

3.3.4 NIVEAU DE SATISFACTION

Pour ce qui est de la satisfaction face au PRTCE, les avis semblent partagés.

- Les gestionnaires des programmes comparables au MIFI et au MEQ qui ont été rencontrés dans le cadre de cette étude estiment que la mesure est une bonne solution, car les nouveaux arrivants surtout n'ont pas nécessairement les moyens de faire reconnaître leurs compétences et le PRTCE paraît comme une ressource intéressante et rentable. L'un d'entre eux l'explique en ces termes : *« si j'étais décideur, mais je mettrais même 30 000 \$, ça ne me dérangerait pas pour avoir un médecin ou un pharmacien ou un ingénieur. Ça coûterait beaucoup moins cher de former quelqu'un ici dès le début. Ça, c'est certain. Alors, du point de vue rentabilité, c'est indiscutable. Rentabilité pour moi, rentable 100 %. Il n'y a pas de doute ».*
- Les organismes de microcrédits bien qu'ils se disent globalement satisfaits de la mesure et d'avoir contribué à sa mise en œuvre, évoquent tout de même quelques insatisfactions : *« Avec cette mouture actuelle, je dirais qu'on n'est pas totalement satisfaits. Pour être honnête en fait. La plupart des références viennent du MIFI et pas du MESS. Puis le financement qu'on a, les moyens, c'est 10 % du frais du capital et en plus, la clause dit que on ne peut pas utiliser les intérêts qui sont générés par la garantie qui est dans la banque. Donc, si mettons, au moins, on avait pu utiliser les intérêts pour faire fructifier ce programme, ça aurait été utile, mais nous, on n'a aucun droit de toucher ce capital. C'est juste là dans notre compte comme garantie au cas où comme je viens de mentionner, on a eu un prêt en difficulté parmi 71. Donc, autrement dit, l'argent est dans notre coffre. Ça ne travaille pas. Puis on ne peut pas toucher ce fond. Et on a juste 50 000 \$ pour les frais de fonctionnement. Donc, je trouve que ce sont des raisons d'insatisfaction ».*
- La plupart des participants interrogés émettent des avis de satisfaction et de reconnaissance pour l'existence de la mesure. Néanmoins, ils plaident pour une diminution des taux d'intérêt applicables à la mesure.

En somme, le PRTCE incite les personnes formées à l'étranger à faire reconnaître leurs qualifications au Québec. Cet aspect est apprécié tant par les parties prenantes que par les participants. Par ailleurs, les éléments d'insatisfaction suggèrent des pistes d'améliorations pour accroître l'efficacité de la mesure à terme.

Conclusion

De la mise sur pied de la mesure en 2021 jusqu'en 2023, 125 demandes de prêt destiné à la reconnaissance des titres de compétence ont été financées. Ce nombre témoigne du besoin ou de la demande de la mesure en matière de réintégration professionnelle au Québec. L'analyse des rapports annuels disponibles et des témoignages de divers intervenants suggère que la majeure partie des demandes de prêts ont été financées. Cependant, le processus de reconnaissance étant particulièrement long, il paraît précoce d'avoir en ce moment les résultats des demandes ayant totalement abouti.

Selon les interlocuteurs rencontrés, le PRTCE répond aux besoins d'un nombre important de la clientèle visée. Ce besoin pourrait davantage s'accroître, car il est fort probable que de nombreuses personnes formées à l'étranger qui choisiront de s'établir au Québec émettent le désir de voir leurs titres de compétences reconnues.

Aussi, la collaboration entre parties prenantes, l'existence du fonds de garantie, la crédibilité de la mesure, le respect des règles de confidentialité, l'accompagnement des personnes participantes sont considérés comme des facteurs ayant facilité la gestion de la mesure. Néanmoins, quelques obstacles, comme l'absence de coordination des actions pour la promotion de la mesure, les frais de gestion de la mesure jugée insuffisante, les modalités de remboursement du financement, la variabilité des taux d'intérêt, le délai de traitement des demandes, ainsi que le délai de remboursement intégral du financement sont des facteurs faisant obstacle au PRTCE.

Il apparaît alors que la mesure, bien qu'elle soit pertinente, présente des lacunes et des limites qui compromettent son efficacité. Il est essentiel de reconnaître que ces obstacles peuvent entraver la réussite des participants dans leur processus d'intégration professionnelle et sociale. Par conséquent, des améliorations significatives sont nécessaires pour optimiser le PRTCE et en faire un instrument plus efficace de soutien aux personnes formées à l'étranger.

Au regard de la présente évaluation, la mesure semble pertinente. Cependant, elle nécessite des améliorations pour être un levier efficace de soutien à la reconnaissance des titres de compétences étrangers.

Bibliographie

ADVANIS, Jolicoeur. (2016). *Enquête sur les cheminements d'intégration au marché du travail des personnes immigrantes nouvellement arrivées* [Document présenté au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion].

CERAC FP (page consultée le 7 avril 2023). *Reconnaissance des acquis et compétences*. Site du CERAC FP, [en ligne], www.ceracfp.ca

Décret du Gouvernement du Québec : *Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes* (2014). Décret 125-2014.

Hélène Dubois. (2019). *Les enjeux de la reconnaissance professionnelle au Québec*. Recherches sociographiques, 60(2), 261-285.

Gouvernement du Canada (page consultée le 30 janvier 2023). *Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers*. Site du Gouvernement du Canada [en ligne], <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/reconnaissance-titres-competences-etrangers.html>

Gouvernement du Québec (page consultée le 10 février 2023). *Plan d'action interministériel concerté en reconnaissance des compétences des personnes immigrantes*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [Plan d'action interministériel concerté en reconnaissance des compétences des personnes immigrantes | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](http://www.quebec.ca/plan-d-action-interministriel-concerte-reconnaissance-competences-personnes-immigrantes)

Gouvernement du Québec (page consultée le 10 février 2023). *Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [PO_ensemble_quebec_MIDI.pdf](http://www.quebec.ca/po-ensemble-quebec-midi.pdf)

Gouvernement du Québec (page consultée le 10 mai 2023). *Plan stratégique 2023-2027*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [Plan stratégique 2023-2027 - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale \(quebec.ca\)](http://www.quebec.ca/plan-strategique-2023-2027-ministere-de-l-emploi-et-de-la-solidarite-sociale)

Gouvernement du Québec (page consultée le 13 février 2023). *Rapport du Comité interministériel sur la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [CIM-RCPI_Rapport2017.pdf \(gouv.qc.ca\)](http://www.quebec.ca/cim-rcpi-rapport2017.pdf)

Gouvernement du Québec (page consultée le 19 janvier 2023). *Rapport d'évaluation instructions destinées aux ministères et organismes*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/cadre_gestion/RE_Instructions_2023.pdf

Gouvernement du Québec (page consultée le 26 janvier 2023). *Outil d'évaluation des programmes*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [Outil d'évaluation des programmes \(gouv.qc.ca\)](http://www.quebec.ca/outil-d-evaluation-des-programmes)

Gouvernement du Québec (page consultée le 3 avril 2023). *Programme d'aide financière pour la formation d'appoint en reconnaissance des compétences*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [Programme d'aide financière pour la reconnaissance des compétences \(PAFFARC\) | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](http://www.quebec.ca/programme-d-aide-financiere-pour-la-reconnaissance-des-competences-paffarc)

Gouvernement du Québec (page consultée le 4 avril 2023). *Programme d'aide à la reconnaissance des compétences*. Site du Gouvernement du Québec, [en ligne], [Programme d'aide à la reconnaissance des compétences \(PARC\) | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](http://www.quebec.ca/programme-d-aide-a-la-reconnaissance-des-competences-parc)

Marie-Fabienne Fortin & Johanne Gagnon. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche: méthodes quantitatives et qualitatives*. Chenelière éducation.

Institut du Québec (page consultée le 19 février 2023). *Portrait de l'immigration au Québec (2022)*. Site de l'IDQ, [en ligne], [Portrait Immigration Québec 2022 \(institutduquebec.ca\)](https://institutduquebec.ca)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2018) : *Politique ministérielle d'évaluation de programme*.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2020) : *Entente Canada-Québec sur la mise en œuvre du programme de prêt pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers*.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2021) : *Entente de soutien financier 771181-1*.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2021) : *Entente de soutien financier 771190-1*.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2022-2023) : *Rapports trimestriels et reddition de compte provenant de Microcrédit Montréal, Moulin Microcrédit et caisse Desjardins*

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2021) : *GMSE, 5.10.1 Prêts pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers*.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2023) : *GMSE, 5.10.1 Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel*.

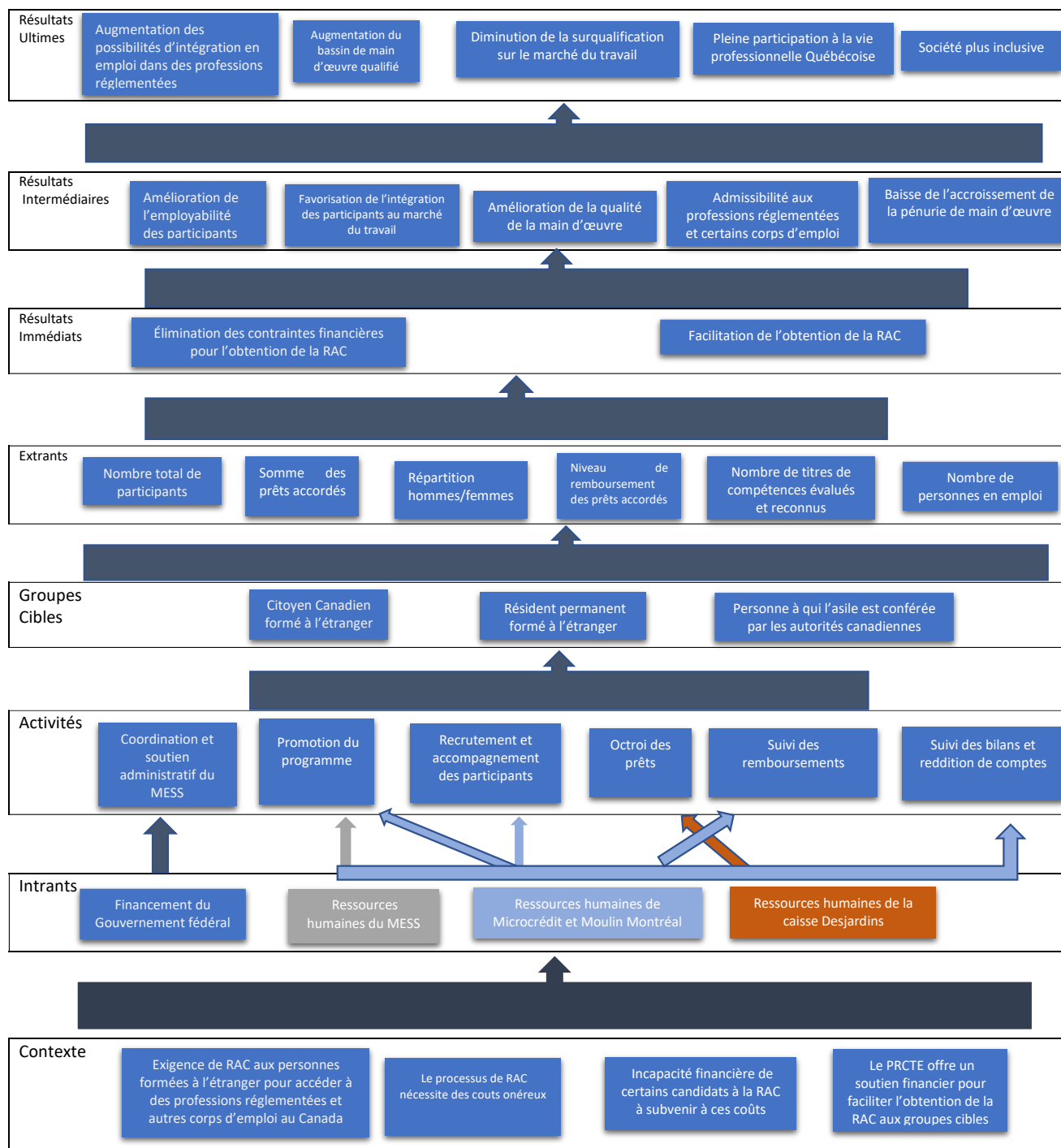
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2023) : *GMSE, 5.10 Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi*.

OECD iLibrary (page consultée le 13 mars 2023). Site de OECD iLibrary, [en ligne], [Insertion et rétention des immigrants sur le marché du travail : analyse empirique | Intégrer les immigrants pour stimuler l'innovation au Québec, Canada | OECD iLibrary \(oecd-ilibrary.org\)](https://oecd-ilibrary.org)

Office des professions du Québec (page consultée le 12 avril 2023). *Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre*. Site de l'OPQ, [en ligne], [Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre - Office des professions du Québec \(gouv.qc.ca\)](https://gouv.qc.ca)

Annexes

Annexe 1 - Modèle logique du PRTCE



Annexe 2 – Matrice d'évaluation de la mesure PRTCE

QUESTIONS D'ÉVALUATION	INDICATEURS	SOURCES DE DONNÉES
VOLET FONCTIONNEMENT ET MISE EN ŒUVRE		
• Comment se fait la promotion du programme ?	• Activités et outils de promotion • Endroits de diffusion sur le Web • Notoriété	• Étude documentaire • Entrevues informateurs clés • Nombre de vues
• Quelle est l'implication des agents d'aide à l'emploi dans le processus d'entrée dans le programme ?	• Proportion de référencements/recrutements directs (%) • Notoriété	• Fichiers administratifs • Entrevues informateurs clés
• Comment se réalisent l' analyse et le suivi des demandes d'assistance financière par les organismes de microcrédits et par la Caisse Desjardins ?	• Mécanismes en place dans le déroulement des activités de financement • Critères d'analyse • Particularités selon le statut d'immigrant • Établissement du taux d'intérêt • Délais de traitement • Références vers d'autres services des personnes non admissibles	• Entrevues informateurs clés • Étude documentaire (outils d'analyse et de suivi; rapports de reddition de comptes)
• Au-delà du prêt, quel est l' accompagnement offert par les organismes de microcrédit aux personnes qui déposent une demande dans le cadre du programme ?	• Nature des services ou types de soutien offert autres que le prêt • Accès à l'assistance financière • Soutien-conseil processus de RAC	• Fichiers administratifs • Entrevues informateurs clés
• Les prêts servent à couvrir quels types de dépenses ?	• Types de dépenses • % de prêt utilisé pour les frais de subsistance	• Données administratives • Entrevues informateurs clés
• Quels sont les facteurs facilitants et ceux qui font obstacle lors de la mise en œuvre du programme ? • Quels ont été les principaux ajustements apportés ? • Quelles seraient les améliorations souhaitables ?	• Nature des obstacles • Nature des facteurs facilitants • Nature des ajustements • Piste d'améliorations	• Étude documentaire (dont les rapports de reddition de comptes des organismes) • Entrevues informateurs clés
VOLET PERTINENCE		
• Le PRTCE est-il complémentaire avec : ○ Les autres activités offertes par les services publics d'emploi ? ○ Les programmes des autres ministères et organismes impliqués dans le soutien à la reconnaissance des acquis ? • D'autres formes de prêts comparables offerts par d'autres bailleurs de fonds ?	• Mesures des SPE • Programmes des autres ministères et organismes (MIFI, MEQ, etc.)	• Étude documentaire (GMSE) • Entrevues informateurs clés
• Dans quelle mesure l'offre du PRTCE s'inscrit-il en cohérence avec la mission et les priorités du MESS ?	• Missions du MESS, du MIFI, du MEQ, OP • Objectifs et nature de l'intervention	• Étude documentaire • Entrevues informateurs clés
• Considérant les parties prenantes impliquées dans le processus de reconnaissance des acquis des personnes ayant des titres obtenus à l'étranger, le MESS, via Services Québec, est-il le mieux positionné pour offrir le PRTCE ?	• Les activités, mesures et programmes des MO impliqués dans le processus de RAC (MESS, MIFI, MEQ, OP)	• Documentation sur des programmes comparables mis en œuvre au Québec • Entrevues informateurs clés

QUESTIONS D'ÉVALUATION	INDICATEURS	SOURCES DE DONNÉES
- Pour des personnes en difficulté financière, est-ce qu'offrir un prêt à faible taux d'intérêt est l'intervention la plus appropriée pour atteindre l'objectif de voir leurs qualifications reconnues ? - Dans le contexte actuel d'inflation et de hausses des taux d'intérêt, est-ce que l'intervention ou ses modalités de gestion devraient être ajustées pour éviter de contribuer à un surendettement chez les participants ? Si oui, de quelle manière ?	- Nature des activités - Activités alternatives possibles - Exigences des ordres et des métiers réglementés - Capacité des participants à rembourser le prêt - Taux d'intérêt consentis - Besoins des personnes participantes	- Étude documentaire - Entrevues informateurs clés
Le programme est-il suffisamment accessible pour la clientèle visée ?	- Ampleur et nature des moyens déployés - Disponibilité du PRTCE - Région de résidence des participants % et motifs de refus	- Étude documentaire - Données administratives - Entrevues informateurs clés
À quelle fin les sommes remboursées devraient-elles être dévolues au terme de l'Entente Canada-Québec en mars 2024 ?	- Points de vue des parties prenantes - Pratiques dans des programmes avec du capital de prêts qui fluctue	- Entrevues informateurs clés - Examen de programmes comparables (MIFI, MEQ)
VOLET EFFICACITÉ		
- Combien de demandes de prêts sont déposées ? - Combien sont acceptées ? - Combien sont refusées ? - Combien sont en attente ? - Quels sont les montants des prêts demandés ?	- Nombre de demandes soumises/demandes retenues - Motifs de refus - Taux d'acceptation des demandes - Montant moyen des prêts accordés - Disponibilités financières	- Données administratives – données suivies DPRC - Rapports trimestriels - Rapports financiers - Rapport de reddition de comptes - Fichiers administratifs - Rapports financiers - Entrevues informateurs clés
Le prêt est-il suffisant pour couvrir toutes les dépenses ?	Dépenses entourant le processus de RAC	
- Les cibles de participants sont-elles atteintes ? - L'argent engagé est-il dépensé ?	- Établissement des cibles de participants - Facteurs pris en compte - Disponibilités financières	
Les 10 % alloués aux frais de gestion couvrent-ils les dépenses relatives à l'exécution du programme ?	Frais de gestion	
Les remboursements se font-ils comme prévu ?	- Nombre de prêts remboursés - Nombres de prêts en cours de remboursements - Nombre de prêts non remboursés	
Combien de personnes participantes ont vu leurs titres de compétences évalués et reconnus ?	Nombre de titres évalués et reconnus	
Pour la reconnaissance des titres de compétences dans quels métiers et professions les prêts sont-ils accordés ?	- Métiers et professions réglementées - Codes CNP	
Combien de personnes participantes sont en emploi ?	- Statut à la fin de la participation - Emploi dans leur domaine de compétences	
Existe-t-il des opportunités d'obtenir de meilleurs résultats ?	- Nature des activités et types de soutien - Processus de gestion - Programmes comparables	- Étude documentaire - Entrevues informateurs clés
Quelle est la satisfaction face au PRTCE ?	- Fonctionnement du programme - Délai de traitement - Qualité et efficacité du soutien apporté	Entrevues informateurs clés

QUESTIONS D'ÉVALUATION	INDICATEURS	SOURCES DE DONNÉES
MESURE DES RÉSULTATS – SUIVI ET REDDITION DE COMPTES HORS ÉVALUATION		
Résultats attendus dans le cadre des ententes de services avec les deux organismes de microcrédit Microcrédit Montréal (#771190-1) et Le Moulin Microcrédit (#771181-1) Sous la responsabilité de la DMSI		
Les résultats attendus dans chacune des ententes sont-ils atteints ?	- Nombre de personnes participantes - Somme des prêts accordés - Niveau de remboursement des prêts - Nombre de titres de compétences évalués et reconnus - Nombre de personnes en emploi	- Fichiers administratifs - Rapports trimestriels - Rapport de reddition de comptes
Comment se déroule la mise en œuvre ?	- Appréciation de la situation - Déroulement de l'activité - Efforts pour atteindre les cibles et explications advenant un écart entre les résultats et les cibles - Problèmes et obstacles rencontrés - Ajustements apportés	- Rapports trimestriels - Rapport de reddition de comptes - Rapport financier
Extrants - Résultats considérés dans la REDDITION DE COMPTES AU FÉDÉRAL - Annexe C de l'Entente Canada-Québec Sous la responsabilité de la DMSI du Secteur de l'Emploi		
Section 2.3 – <u>lorsque publiquement disponible ou informations fournies au Canada sur demande, selon leurs disponibilités</u> a. Nombre de personnes ayant participé au projet b. Somme des prêts accordés c. Données sur le niveau de remboursement des prêts accordés d. Nombre de participants qui sont des femmes e. Données sur les métiers, les professions et les types d'activités de reconnaissance de titres de compétences étrangers des participants f. Pourcentage de participants qui ont obtenu la reconnaissance des titres de compétences étrangers g. Pourcentage de participants qui trouvent un emploi dans leur métier ou leur profession ou dans une autre carrière à la suite de leur reconnaissance de titres de compétences étrangers		 Suivis administratifs  Rapport sur les résultats à transmettre au Canada

Annexe 3 - Guides d'entrevues

PROJET DE GUIDE D'ENTREVUE AVEC LES RESPONSABLES DU PRTCE AU SEIN DE L'ORGANISME MOULIN MICROCREDIT

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Les autorités du ministère ont demandé une évaluation du PRTCE. Dans ce contexte, il est prévu de réaliser des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Votre organisme de microcrédit occupe une place de premier rang du fait que c'est par son entremise que s'opère la mise en œuvre du PRTCE au Québec pour le compte du MESS. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport d'évaluation;
- durée maximum de 1 h 30;
- avez-vous des questions?

1. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme 45 min

1. En quelques mots, qu'est-ce qui a amené votre organisme à soumettre une offre de services pour la mise en œuvre du PRTCE?

1. Pouvez-vous décrire votre rôle et vos responsabilités au sein de votre organisme et en lien avec le PRTCE?
2. Qu'est-ce qui est fait pour promouvoir le programme au sein de votre organisme?
3. Pouvez-vous nous parler du processus de réception et d'analyse des demandes de financement?
 - a. Est-ce que plusieurs demandes sont refusées? Pourquoi? Est-ce que vous proposez des alternatives à ces personnes?
 - b. Pouvez-vous nous parler de votre façon de fonctionner avec les personnes qui se trouvent en dehors de la région de Montréal et de la Montérégie?
 - c. Comment évaluez-vous le nombre de places disponibles? Est-ce un nombre de 30 personnes ou en fonction d'un montant de prêts disponibles dans l'année?

4. Le personnel de votre organisme a-t-il des liens avec les agents d'aide à l'emploi de Services Québec à ce sujet?
 - a. Quelle est leur implication dans l'entrée en participation? Vous font-ils des références? Avez-vous des commentaires sur le fonctionnement avec eux? Des points à améliorer?
5. En dehors des conditions d'admissibilité émises dans l'entente de soutien financier entre votre organisme et le MESS, avez-vous mis en place d'autres critères de sélection des personnes admissibles?
6. Considérant qu'il existe un nombre limité des participants qui doivent bénéficier du prêt, comment accompagnez-vous les autres personnes dont le prêt est refusé?
 - a. À ce propos justement, les étudiants internationaux et les réfugiés ne sont pas admissibles au programme. Quel est votre point de vue au sujet de la pertinence de ce critère?
7. Comment s'opère le suivi des demandes d'aide financière par votre organisme auprès de la caisse Desjardins? Quels échanges avez-vous avec la caisse en cours de participation de vos clients? Quelle est votre appréciation de cette collaboration?
8. Parlez-nous de la fixation du taux d'intérêt appliqué par les caisses sur les demandes de financement?
 - a. Pourrait-on faire autrement pour que les personnes aient de meilleurs taux?
 - b. L'inflation a-t-elle impacté l'établissement du taux d'intérêt? Sinon, quelles sont les mesures prises pour garder les mêmes taux?
9. Au-delà du prêt, quel est l'accompagnement offert par votre organisme aux personnes qui déposent une demande dans le cadre du programme?
 - a. Une fois les demandes acceptées, parlez-nous du suivi que vous faites auprès des participants dans le cadre du PTCE.
- ~~10.~~ En général, les prêts servent à couvrir quels types de dépenses?
11. Parlez-nous des échanges que vous avez avec la personne responsable de votre entente à Services Québec? Quel est votre point de vue par rapport au suivi et à la reddition de comptes demandés? Quelle est votre appréciation de cette collaboration?
12. L'entente prévoit des frais de gestion. Estimez-vous que les 10% alloués aux frais de gestion couvrent-ils les dépenses relatives à l'exécution du programme?
13. Quels sont les facteurs facilitants et ceux qui font obstacle lors de la mise en œuvre du programme?

II. Enjeu de la pertinence

20 min

14. Pour des personnes en difficulté financière, est-ce qu'offrir un prêt à faible taux d'intérêt est l'intervention la plus appropriée pour atteindre l'objectif de voir leurs qualifications reconnues?
 - a. Y aurait-il d'autres façons de mieux soutenir les personnes qui doivent faire reconnaître leurs acquis et compétences?
15. Le PRTCE est-il complémentaire avec d'autres formes de prêts comparables offerts par d'autres bailleurs de fonds?
 - a. Pensez-vous qu'il existe des similitudes ou des différences entre le PRTCE et d'autres formes de financement concernant la RAC mise en place par d'autres bailleurs de fonds ou par votre organisme lui-même?
16. Pensez-vous que le programme est-il suffisamment accessible pour la clientèle visée ? Devrait-il être élargi à d'autres clientèles?

III. Enjeu de l'efficacité

45 min

17. Les remboursements se font-ils tels que prévus?
18. Pensez-vous que le prêt est-il suffisant pour couvrir toutes les dépenses?
19. De manière générale, quelle est votre satisfaction face au PRTCE?
 - a. Que vous disent vos clients à propos du programme? Avez-vous de la rétroaction au sujet de leur satisfaction du PRTCE?
20. Pensez-vous qu'il existe-t-il des opportunités d'obtenir de meilleurs résultats?
21. Dans le contexte actuel d'inflation et de hausses des taux d'intérêt, est-ce que l'intervention ou ses modalités de gestion devraient être ajustées? Si oui, de quelle manière?
22. Avez-vous des suggestions pour améliorer le programme ou le fonctionnement de votre entente avec Services Québec?
23. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler ?

Nous vous remercions.

PROJET DE GUIDE D'ENTREVUE AVEC LES RESPONSABLES DU PRTCE AU SEIN DE L'ORGANISME MICROCREDIT MONTREAL

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Les autorités du ministère ont demandé une évaluation du PRTCE. Dans ce contexte, il est prévu de réaliser des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Votre organisme de microcrédit occupe une place de premier rang du fait que c'est par son entremise que s'opère la mise en œuvre du PRTCE au Québec pour le compte du MESS. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport d'évaluation;
- durée maximum de 1 h 30;
- avez-vous des questions?

1. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme

45 min

1. En quelques mots, qu'est-ce qui a amené votre organisme à soumettre une offre de services pour la mise en œuvre du PRTCE?

1. Pouvez-vous décrire votre rôle et vos responsabilités au sein de votre organisme et en lien avec le PRTCE?
2. Qu'est-ce qui est fait pour promouvoir le programme au sein de votre organisme?
3. Pouvez-vous nous parler du processus de réception et d'analyse des demandes de financement?
 - a. Est-ce que plusieurs demandes sont refusées? Pourquoi? Est-ce que vous proposez des alternatives à ces personnes?
 - b. Pouvez-vous nous parler de votre façon de fonctionner avec les personnes qui se trouvent en dehors de la région de Montréal et de la Montérégie?
 - c. Comment évaluez-vous le nombre de places disponibles? Est-ce un nombre de 30 personnes ou en fonction d'un montant de prêts disponibles dans l'année?
4. Le personnel de votre organisme a-t-il des liens avec les agents d'aide à l'emploi de Services Québec à ce sujet?

- a. Quelle est leur implication dans l'entrée en participation? Vous font-ils des références? Avez-vous des commentaires sur le fonctionnement avec eux? Des points à améliorer?
5. En dehors des conditions d'admissibilité émises dans l'entente de soutien financier entre votre organisme et le MESS, avez-vous mis en place d'autres critères de sélection des personnes admissibles?
6. Considérant qu'il existe un nombre limité des participants qui doivent bénéficier du prêt, comment accompagnez-vous les autres personnes dont le prêt est refusé?
 - a. À ce propos justement, les étudiants internationaux et les réfugiés ne sont pas admissibles au programme. Quel est votre point de vue au sujet de la pertinence de ce critère?
7. Comment s'opère le suivi des demandes d'aide financière par votre organisme auprès de la caisse Desjardins? Quels échanges avez-vous avec la caisse en cours de participation de vos clients? Quelle est votre appréciation de cette collaboration?
8. Parlez-nous de la fixation du taux d'intérêt appliqué par les caisses sur les demandes de financement?
 - a. Pourrait-on faire autrement pour que les personnes aient de meilleurs taux?
 - b. L'inflation a-t-elle impacté l'établissement du taux d'intérêt? Sinon, quelles sont les mesures prises pour garder les mêmes taux?
9. Au-delà du prêt, quel est l'accompagnement offert par votre organisme aux personnes qui déposent une demande dans le cadre du programme?
 - a. Une fois les demandes acceptées, parlez-nous du suivi que vous faites auprès des participants dans le cadre du PTCE.
- ~~10.~~ En général, les prêts servent à couvrir quels types de dépenses?
11. Parlez-nous des échanges que vous avez avec la personne responsable de votre entente à Services Québec? Quel est votre point de vue par rapport au suivi et à la reddition de comptes demandés? Quelle est votre appréciation de cette collaboration?
12. L'entente prévoit des frais de gestion. Estimez-vous que les 10% alloués aux frais de gestion couvrent-ils les dépenses relatives à l'exécution du programme?
13. Quels sont les facteurs facilitants et ceux qui font obstacle lors de la mise en œuvre du programme?

II. Enjeu de la pertinence

20 min

14. Pour des personnes en difficulté financière, est-ce qu'offrir un prêt à faible taux d'intérêt est l'intervention la plus appropriée pour atteindre l'objectif de voir leurs qualifications reconnues?
 - a. Y aurait-il d'autres façons de mieux soutenir les personnes qui doivent faire reconnaître leurs acquis et compétences?
15. Le PRTCE est-il complémentaire avec d'autres formes de prêts comparables offerts par d'autres bailleurs de fonds?
 - a. Pensez-vous qu'il existe des similitudes ou des différences entre le PRTCE et d'autres formes de financement concernant la RAC mise en place par d'autres bailleurs de fonds ou par votre organisme lui-même?
- 16. Votre organisme, Microcrédit Montréal a fait une expérience avec le Gouvernement fédéral dans le cadre du PRTCE en mettant en œuvre le projet pilote. Existe-t-il des similitudes ou des différences entre le projet pilote et le PRTCE mis en œuvre par le Québec par le MESS dont vous êtes l'un des acteurs de sa mise en œuvre?**

17. Pensez-vous que le programme est-il suffisamment accessible pour la clientèle visée? Devrait-il être élargi à d'autres clientèles?

III. Enjeu de l'efficacité

45 min

18. Les remboursements se font-ils tels que prévus?
19. Pensez-vous que le prêt est-il suffisant pour couvrir toutes les dépenses?
20. De manière générale, quelle est votre satisfaction face au PRTCE?
- a. Que vous disent vos clients à propos du programme? Avez-vous de la rétroaction au sujet de leur satisfaction du PRTCE?
21. Pensez-vous qu'il existe-t-il des opportunités d'obtenir de meilleurs résultats?
22. Dans le contexte actuel d'inflation et de hausses des taux d'intérêt, est-ce que l'intervention ou ses modalités de gestion devraient être ajustées? Si oui, de quelle manière?
23. Avez-vous des suggestions pour améliorer le programme ou le fonctionnement de votre entente avec Services Québec?
24. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler ?

Nous vous remercions.

GUIDE D'ENTREVUE AVEC LES RESPONSABLES DU PRTCE AUPRÈS DE LA CAISSE DESJARDINS

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Dans le cadre de l'évaluation de la mesure PRTCE, la méthodologie de la stratégie évaluative a prévu des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Votre caisse, la caisse d'économie solidaire Desjardins, occupe une place de premier rang du fait que c'est elle qui octroie les prêts aux participants du programme. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport;
- durée maximum de 1 h 30;
- avez-vous des questions?

Question brise-glace : Pouvez-vous nous parler du PRTCE? Que savez-vous du programme?

I. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme 30 min

1. Pouvez-vous décrire votre rôle et vos responsabilités au sein de votre organisme et en lien avec le PRTCE?
2. Avez-vous participé à la promotion du programme? Si oui, quels sont les activités ou outils que vous avez déployés pour promouvoir le programme?
3. Parlez-nous des critères que vous utilisez pour déterminer l'admissibilité des participants aux prêts.
4. Lorsque certaines personnes ne sont pas admissibles au prêt selon vos critères, les orientez-vous vers d'autres formes de prêt ou de programme semblable au PRTCE?
5. Comment se réalisent l'analyse et l'octroi du financement par votre caisse?
6. Les prêts servent à couvrir quels types de dépense? Avez-vous une idée du pourcentage du prêt utilisé pour les frais de subsistance?
7. L'entente prévoit des frais de gestion relatifs à l'exécution du programme. Avez-vous un pourcentage dans ces frais pour couvrir vos charges liées au programme?
8. Quels sont les facteurs facilitants et ceux qui font obstacle lors de la mise en œuvre du programme?
9. Quels ont été les principaux ajustements apportés? Quelles seraient les améliorations souhaitables?

II. Enjeu de la pertinence 20 min

10. Le PRTCE est-il complémentaire avec d'autres formes de prêts comparables offerts par d'autres bailleurs de fonds ou par votre caisse elle-même?
11. Pour des personnes en difficulté financière, est-ce qu'offrir un prêt à faible taux d'intérêt est l'intervention la plus appropriée pour atteindre l'objectif de voir leurs qualifications reconnues?
12. Dans le contexte actuel d'inflation et de hausses des taux d'intérêt, est-ce que l'intervention ou ses modalités de gestion devraient être ajustées pour éviter de contribuer à un surendettement chez les participants? Si oui, de quelle manière?
13. Pensez-vous que le programme est suffisamment accessible pour la clientèle visée ?
14. Estimez-vous que le programme ait atteint ses objectifs? Pour quelles raisons selon-vous?

III. Enjeu de l'efficacité

30 min

15. Combien de demandes de prêts sont déposées?
 - a. Combien sont acceptées?
 - b. Combien sont refusées?
 - c. Combien sont en attente?
16. Quels sont en moyenne les montants des prêts demandés?
17. Pensez-vous que le prêt est-il suffisant pour couvrir toutes les dépenses?
18. Les remboursements se font-ils tels que prévus?
19. Existe-t-il des opportunités d'obtenir de meilleurs résultats?
20. De façon générale, quelle est votre satisfaction vis à vis du PRTCE?
21. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler ?

Nous vous remercions.

GUIDE D'ENTREVUE AVEC LES RÉPONDANTS RÉGIONAUX

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Les autorités du ministère ont demandé une évaluation du PRTCE. Dans ce contexte, il est prévu de réaliser des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Vous êtes un répondant régional du programme et dans un enjeu d'inclusion, votre point de vue est important. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport;
- l'accès aux renseignements et propos contenus dans l'enregistrement sera limité aux seules personnes autorisées à les consulter uniquement dans le cadre légal de l'exercice de leurs fonctions;
- durée maximum d'une heure;
- avez-vous des questions?

Question brise-glace : Pouvez-vous nous dire en quelques mots ce que vous savez du PRTCE?

I. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme **20 min**

1. Quels sont vos rôles et responsabilités en lien avec le PRTCE?
2. Quels sont les mécanismes que vous avez mis en place pour promouvoir le PRTCE?
3. Quelle est l'implication des agents d'aide à l'emploi dans le processus d'entrée dans le programme?
4. Pouvez-vous nous parler du processus de référencement des personnes admissibles?
5. Que pensez-vous du référencement comme mode de recrutement des personnes admissibles au programme?
6. Pouvez-vous nous parler de votre collaboration avec les responsables en charge du PRTCE au sein des deux organismes de microcrédit? Avez-vous des commentaires sur le fonctionnement avec eux? Des points à améliorer?
7. Quels sont les facteurs facilitants et ceux qui font obstacle lors de la mise en œuvre du programme?
8. Quels ont été les principaux ajustements apportés?
9. Quelles seraient les améliorations souhaitables?

II. Enjeu de la pertinence **20 min**

10. Pensez-vous que le PRTCE est-il complémentaire avec les autres activités offertes par les services publics d'emploi?
11. Dans quelle mesure l'offre du PRTCE s'inscrit-elle en cohérence avec la mission et les priorités du MESS?
12. Considérant les parties prenantes (OPQ, MIFI, MEQ, etc..) impliquées dans le processus de reconnaissance des acquis des personnes ayant des titres acquis à l'étranger, le MESS, via Services Québec, est-il le mieux positionné pour offrir le PRTCE?
 - a. Pensez-vous que le fait d'offrir un prêt pourrait contribuer à l'obtention de la reconnaissance des qualifications de la clientèle visée ou y aurait-il d'autres façons de mieux soutenir les personnes qui doivent faire reconnaître leurs acquis et compétences?
13. Dans le contexte actuel d'inflation, les taux d'intérêts bancaires ont été augmentés et cela affecte certainement le PRTCE. Pensez-vous que cela pourrait conduire à un surendettement chez le participant? Dans la positive, que suggérez-vous pour ajuster les modalités de gestion ou de remboursement du prêt?
14. Pensez-vous que le programme est suffisamment accessible pour la clientèle visée? Devrait-il être élargi à d'autres clientèles?

III. Enjeu de l'efficacité **10 min**

15. De façon générale, quelle est votre satisfaction vis-à-vis du PRTCE?
 - a. Que vous disent vos clients à propos du programme? Avez-vous de la rétroaction au sujet de leur satisfaction du PRTCE?
16. Pensez-vous qu'il existe d'autres opportunités afin d'obtenir de meilleurs résultats?
17. Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer le PRTCE?
18. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler?

Nous vous remercions.

**GUIDE D'ENTREVUE PERSONNE RESSOURCE DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION -
RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES (RAC)**

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Dans le cadre de l'évaluation de la mesure PRTCE, la méthodologie de la stratégie évaluative a prévu des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Votre ministère possède une très belle et pertinente expérience dans le domaine de la reconnaissance des compétences et nous aimerions bien connaître non seulement les meilleures pratiques que vous mettez en œuvre pour favoriser la RAC, mais aussi, obtenir votre regard sur le PRTCE. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
 - confidentialité des propos et de votre identité;
 - enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
 - destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport;
 - durée maximum d'une heure;
 - avez-vous des questions?
-
- Question brise-glace : Avez-vous entendu parler du PRTCE?

I. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme **20 min**

1. Pensez-vous que le mode de fonctionnement du PRTCE est semblable ou est-il différent du mode de fonctionnement de la RAC au sein de votre ministère?
2. Comment se fait la promotion de la RAC au sein de votre ministère?
3. Comment déterminez-vous les personnes admissibles?
4. Dans le cas du PRTCE, les étudiants internationaux et les réfugiés ne sont pas admissibles au programme. Qu'en est-il de la RAC au sein du ministère?
5. Existe-t-il un financement pour la RAC au sein du ministère? Si oui, s'agit-il d'un prêt ou d'une donation? S'il s'agit d'un prêt, y a-t-il un taux d'intérêt? Le prêt est-il remboursable totalement ou partiellement et sur quelle durée? S'il s'agit d'une donation, est-elle imposable ou non?
6. Comment se réalisent l'analyse et le suivi des demandes de financement de la RAC au sein du ministère?
7. Hormis le financement, offrez-vous un accompagnement aux personnes admissibles?
8. Quel est le montant maximal que vous accordez dans le cadre du financement à un (e) participant (e)?
9. Le financement offert sert à couvrir quels types de dépenses?

N.B : Les questions 6 à 9 sont conditionnées par la réponse à la question 5.

II. Enjeu de la pertinence **20 min**

10. Pensez-vous que le PRTCE est complémentaire avec la RAC? Des similitudes et des différences existent-elles?
11. Quelle est la différence qui existe entre l'évaluation comparative du MIFI et la RAC du MEQ?
12. Considérant les parties prenantes impliquées dans le processus de reconnaissance des acquis des personnes ayant des titres acquis à l'étranger, pensez-vous que le **MESS**, via Services Québec, est le **mieux positionné** pour offrir le PRTCE?

III. Enjeu de l'efficacité **10 min**

13. Qu'il s'agisse de la RAC du Ministère ou du PRTCE, pensez-vous qu'il existe d'autres opportunités afin d'obtenir de meilleurs résultats?
14. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler ?

Nous vous remercions.

GUIDE D'ENTREVUE AVEC PERSONNE RESSOURCE MIFI

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Dans le cadre de l'évaluation de la mesure PRTCE, la méthodologie de la stratégie évaluative a prévu des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Votre ministère possède une très belle et pertinente expérience dans le domaine de la reconnaissance des compétences à travers le PAFFARC et nous aimerions bien connaître non seulement vos meilleures pratiques, mais aussi obtenir votre regard sur le PRTCE. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport;
- durée maximum d'une heure;
- avez-vous des questions?

Question brise-glace : Avez-vous entendu parler du PRTCE?

I. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme 30 min

1. Pensez-vous que le mode de fonctionnement du PRTCE est-il semblable ou différent du mode de fonctionnement du PAFFARC au sein de votre ministère?
2. Comment se fait la promotion du PAFFARC au sein de votre ministère?
3. Contrairement au PRTCE qui s'intéresse aux travailleurs formés à l'étranger y compris les citoyens québécois, votre clientèle, elle, est exclusivement constituée des personnes immigrantes. Comment déterminez-vous les personnes admissibles? Existe-t-il des exceptions?
4. Votre clientèle doit être référée par un ordre professionnel. Entretenez-vous des relations de travail avec l'office des professions du Québec dans le cadre du PAFFARC?
5. Pouvez-vous nous parler de la nature du financement que vous accordez?
6. Quels sont les montants minimaux et maximaux que vous accordez dans le cadre du financement à un (e) participant (e)?
7. Le financement offert sert à couvrir quels types de dépenses?
8. Comment se réalisent l'analyse et le suivi des demandes de financement du PAFFARC au sein du ministère?
9. Hormis le financement, offrez-vous un accompagnement aux personnes admissibles?

II. Enjeu de la pertinence**10 min**

10. Pensez-vous que le PRTCE est complémentaire avec le PAFFARC? Des similitudes et des différences existent-elles?
11. Considérant les parties prenantes impliquées dans le processus de reconnaissance des acquis des personnes ayant des titres acquis à l'étranger, pensez-vous que le **MESS**, via Services Québec, est-il le **mieux positionné** pour offrir le PRTCE?

III. Enjeu de l'efficacité**10 min**

12. Qu'il s'agisse du PAFFARC ou du PRTCE, pensez-vous qu'il existe d'autres opportunités afin d'obtenir de meilleurs résultats en ce qui concerne la RAC?
13. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler ?

Nous vous remercions.

GUIDE D'ENTREVUE AVEC LA DMSI

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Les autorités du ministère ont demandé une évaluation du PRTCE. Dans ce contexte, il est prévu de réaliser des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Vous êtes la répondante nationale du programme et dans un enjeu d'inclusion, votre point de vue est important. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport;
- l'accès aux renseignements et propos contenus dans l'enregistrement sera limité aux seules personnes autorisées à les consulter uniquement dans le cadre légal de l'exercice de leurs fonctions;
- durée maximum de 45 min;
- avez-vous des questions?

IV. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme 20 min

19. Pouvez-vous nous parler de ce qui a été fait pour promouvoir le PRTCE auprès de la clientèle visée?
20. Qu'est-ce qui a été fait pour former les agents d'aide à l'emploi sur le programme?
21. Comment se passent les communications et les échanges avec les répondants régionaux au sujet du PRTCE? (Fréquence, nature, etc.) Quelles sont les questions qui reviennent le plus souvent ?
22. Pouvez-vous nous parler de votre collaboration avec les responsables en charge du PRTCE au sein des deux organismes de microcrédit et de la caisse Desjardins?

V. Enjeu de la pertinence 20 min

23. Pensez-vous que le PRTCE est-il complémentaire avec les autres activités offertes par les services publics d'emploi?
 - a. Pour favoriser la reconnaissance des titres acquis à l'étranger, quel ministère ou organisme serait le mieux positionné pour assurer la suite des choses aux termes de l'Entente?
 - b. S'il s'agit d'une responsabilité partagée, comment mieux articuler les services?
24. Pensez-vous que le fait d'offrir un prêt pourrait contribuer à l'obtention de la reconnaissance des qualifications de la clientèle visée ou Y aurait-il d'autres façons de mieux soutenir les personnes qui doivent faire reconnaître leurs acquis et compétences?

25. Dans le contexte actuel d'inflation, les taux d'intérêts bancaires ont été augmentés et cela affecte certainement les personnes participant au PRTCE. Dans ce contexte, les paramètres normatifs du programme devraient-ils être ajustés?
26. Pensez-vous que le programme est suffisamment accessible pour la clientèle visée ? Devrait-il être élargi à d'autres clientèles?
27. À quelle fin les sommes remboursées devraient-elles être dévolues au terme de l'Entente Canada-Québec en mars 2024?

VI. Enjeu de l'efficacité

10 min

28. De votre point de vue, quelles principales améliorations devraient être faites au PRTCE pour la prochaine année financière?
29. Est-ce qu'il y a des éléments dont nous n'avons pas parlé ou d'autres commentaires que vous souhaiteriez formuler ?

Nous vous remercions.

GUIDE D'ENTREVUE AVEC LES PARTICIPANTS AU PROGRAMME

ÉVALUATION DU PROGRAMME PRTCE

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 MINUTES

Objectif de la rencontre

Les autorités du ministère ont demandé une évaluation du PRTCE. Dans ce contexte, il est prévu de réaliser des entrevues avec des interlocuteurs clés impliqués dans la mise en œuvre du PRTCE. Vous êtes un participant au programme et dans un enjeu d'inclusion, votre point de vue est important. Cette entrevue a principalement pour objectif de nous permettre de recueillir des informations concernant la mise en œuvre, la pertinence ainsi que l'efficacité du programme afin d'analyser le fonctionnement, faire ressortir les conditions favorables et défavorables à l'atteinte des objectifs du programme, identifier les points à améliorer et enfin, produire des connaissances utiles à la prise de décision concernant les suites à donner au terme de l'entente.

Modalités de la rencontre,

- participation volontaire;
- confidentialité des propos et de votre identité;
- enregistrement utilisé uniquement aux fins de cette collecte de données si vous l'autorisez;
- destruction du fichier audio de l'enregistrement après rédaction du rapport;
- l'accès aux renseignements et propos contenus dans l'enregistrement sera limité aux seules personnes autorisées à les consulter uniquement dans le cadre légal de l'exercice de leurs fonctions;
- durée maximum de quarante-cinq minutes;
- avez-vous des questions?

Question brise-glace : Pouvez-vous nous dire en quelques mots ce que vous savez du PRTCE?

VII. Enjeu du fonctionnement et de la mise en œuvre du programme **15 min**

30. Comment avez-vous entendu parler du PRTCE?
31. Auprès de quel organisme (Microcrédit Montréal, Moulin Microcrédits, Desjardins, MESS) avez-vous déposé votre dossier de candidature?
32. Avez-vous bénéficié d'un accompagnement pour concevoir votre demande de financement?
33. L'organisme de microcrédit ou la caisse Desjardins a-t-il établi des critères pour déterminer votre situation de difficulté financière?
34. Entre la demande et la réception du prêt, quelle est en moyenne la durée de traitement de votre dossier?
35. Le prêt a-t-il servi à couvrir quels types de dépenses (frais de subsistance, frais de garderie pour enfants, frais d'examens conditionnels à une accréditation, achat des livres, matériels de cours et inscription aux formations d'appoint, cotisation professionnelle pour la première année, frais de traduction des documents ou diplômes, frais de déplacement, frais de séjour hors foyer, etc.)?

VIII. Enjeu de la pertinence **10 min**

36. En dehors du PRTCE, avez-vous entendu parler d'autres programmes comparables?
37. Si oui, pourquoi avoir choisi le PRTCE en dehors des autres programmes de reconnaissance des titres de compétence étrangers?
38. Pensez-vous que le fait d'offrir un prêt pourrait contribuer à l'obtention de la reconnaissance de vos qualifications ou pensez-vous qu'on devrait accompagner le prêt avec d'autres options? Si oui, avez-vous des propositions?
39. Dans le contexte actuel d'inflation, les taux d'intérêts bancaires ont été augmentés et cela affecte certainement le PRTCE. Pensez-vous que cela pourrait conduire à un surendettement chez le participant? Dans la positive, que suggérez-vous pour ajuster les modalités de gestion ou de remboursement du prêt?
40. Pensez-vous que le programme est suffisamment accessible pour la clientèle visée ?

IX. Enjeu de l'efficacité **10 min**

41. Quel est le montant du prêt que vous avez demandé? Quel est le montant reçu?
42. Le prêt reçu est-il suffisant pour couvrir toutes les dépenses?
43. Pour quel ordre professionnel ou quel métier réglementé demandez-vous la reconnaissance de vos titres de compétence?
44. Avez-vous obtenu l'évaluation et la reconnaissance de votre titre de compétence?
45. Êtes-vous en emploi? Si oui, dans votre domaine de compétence? Si non, dans quel domaine exercez-vous?
46. De façon générale, quelle est votre satisfaction vis-à-vis du PRTCE?
47. Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer le PRTCE?

Nous vous remercions.

