

PAR COURRIEL

Le 16 novembre 2022

N/Réf.: 23718

Objet : Demande d'accès aux documents – *Décision*

Nous donnons suite à votre demande d'accès reçue à nos bureaux le 22 septembre 2022, visant à obtenir :

1. *Copie du ou des documents permettant de connaître :*
 - 1.1. *L'état d'avancement qualitatif du projet de guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation à temps complet (les étapes complétées et les étapes à compléter, ainsi que l'échéancier détaillé du projet) ;*
 - 1.2. *S'il y a lieu, la nature des processus d'automatisation qui seront implantés dans le cadre de la mise en place du guichet ;*
2. *Copie du ou des documents permettant de connaître, dans le cadre de l'étude de faisabilité réalisée en collaboration avec le MEES et le MTESS pour la mise en place d'un guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation :*
 - 2.1. *Les résultats de l'étude en tant que telle ;*
 - 2.2. *Les objectifs spécifiques poursuivis par l'étude et sa méthodologie*
 - 2.3. *Les recommandations en termes de solution informatique ;*
 - 2.4. *Les recommandations quant à la possibilité que la plateforme soit gérée par Service Québec ;*
 - 2.5. *La description de la solution informatique qui est/sera implantée en ce qui a trait à :*
 - 2.5.1. *Ses objectifs visés ;*
 - 2.5.2. *S'il y a lieu les tâches qui seront désormais automatisées via la solution informatique ;*
 - 2.5.3. *Son fonctionnement ;*
 - 2.5.4. *Ses impacts potentiels sur les services publics (si l'évaluation desdits impacts potentiels a été faite) ;*

- 2.6. L'identification du ministère identifié comme étant responsable de l'administration de la solution informatique (MIFI, MTESS, MES) ;
- 2.7. Si la solution informatique est développée à l'externe, le ou les contrat(s) détaillé(s) signé(s) avec le(s) sous-traitant(s) pour le développement de ladite solution.

À cet égard, nous vous transmettons une partie des documents demandés et détenus par le Ministère. Notez que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi) prévoit certaines restrictions au droit d'accès. Ainsi, en vertu des articles 14, 22, 29 al.2, 37, 39, 53 et 54 de la Loi (en annexe), l'accès à certains documents vous est refusé.

Veillez noter que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information du Québec de réviser cette décision, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de la présente lettre. Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante:
www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/concernant-lacces-aux-documents-dorganismes-publics/

Nous vous prions d'agréer, , nos salutations distinguées.

Originale signée par:

M^{me} Tabita Nicolaica
Responsable de l'accès aux
documents et de la protection des
renseignements personnels

p. j.

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

MOTIFS DE REFUS INVOQUÉS

14 Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

22 Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

1982, c. 30, a. 22; 2006, c. 22, a. 11.

29 Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

1982, c. 30, a. 29; 2006, c. 22, a. 16.

37 Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

1982, c. 30, a. 37.

39 Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

1982, c. 30, a. 39.

53 Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29.

54 Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110.

Tableau de suivi du projet - 2022/10/04

Informations sur le projet								État actuel			Point de passage (PP)		Commentaires	Mises à jour -Septembre
N° Séq.	Nom du projet	Secteur	Propriétaire du projet (requérant)	Maître d'œuvre (exécutant)	Provisionné PQI-RI 2022-2023	Budget global	Date de livraison (échéance)	Phase actuelle	Échéance de la phase actuelle	Portée Budget Échéancier	Prochain PP	Date		
3.1	Guichet unifié d'accès aux services de francisation à temps complet (GUF-TC)	FI	Ghislain Beaudin	Georgine Shum-Tim	PQI-RI / Budget projet	11,74 M\$ (portion MIFI)	L1 : février 2023 L2 : septembre 2023 L3: livraison annulée - PL96 (MTESS) L4 : décembre 2023	Exécution (4)	Décembre 2023	Portée Budget Échéancier	PP4 – Passage à la clôture (5)	À déterminer	<p>Portée : - En révision dans le contexte de la Loi 96</p> <p>Échéancier : - Stratégie et plan de déploiement à réviser à la suite de la confirmation de la portée</p>	CU validés : 70 sur 193

CODE DE COULEURS

- Projets présentés au CSGP du jour
- Respect de la planification (échéancier, budget, portée)
- À surveiller, écart de < 10% (échéancier, budget, portée)
- Écart de > 10% (échéancier, budget, portée)
- Projet en attente des préalables
- Projets terminés
- Projet en attente de capacité TI

4.1 Livrables de la phase de planification

La phase de planification consiste à **concevoir et à réaliser le dossier d'affaires** qui sera déposé au SCT. Plus précisément, les livrables suivants seront produits :

- plan de gestion de projet;
- plan de gestion de risques;
- stratégie de gestion du changement et des communications;
- inventaire des exigences de solution;
- analyse d'impacts;
- architectures (processus, information, application, infrastructure, sécurité);
- stratégie de livraison;
- analyse coûts/bénéfices (développement de la solution et coûts récurrents d'entretien et d'opération);
- budget, efforts et échéancier de réalisation.

4.2 Échéancier envisagé

À cette étape d'avant-projet, l'échéancier de la phase de planification du projet du guichet de francisation à temps complet est évalué entre **12 mois et 15 mois**. Cet intervalle de durée est basé sur la capacité organisationnelle des ministères parties prenantes, sur la complexité du projet et sur les efforts estimés.

Critères d'évaluation	Le guichet de francisation (vision cible)
<p>Portée de la transformation organisationnelle</p>	<p>Le programme permettra de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • automatiser certains processus des registraires : <ul style="list-style-type: none"> → enregistrement des demandes d'admission; → analyse de l'admissibilité; → aiguillage d'un client vers l'établissement de formation adapté à ses besoins; • automatiser les échanges de données entre les partenaires de francisation pour permettre de consolider le parcours de francisation de chaque élève; • faciliter le suivi de la clientèle dans une perspective d'amélioration des services gouvernementaux de francisation et pour mieux répondre aux besoins de francisation de la clientèle; • rejoindre plus de clientèle ayant un besoin de francisation; • améliorer la cohérence et l'efficacité des actions menées par les différents partenaires dans un souci de simplification des démarches administratives.

CONFIDENTIEL

C.T.

7. ÉCHÉANCIER DU PROJET

L'échéancier du projet est découpé en quatre livraisons comme ci-après.

- Livraison 1 au printemps 2022 inclut :
 - Services du registraire du MIFI;
 - Demande en ligne;
 - Admissibilité à un cours.
- Livraison 2 à l'été 2022 inclut :
 - Admissibilité à l'aide financière PAFILI (Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants);
 - Aiguillage;
 - Suivi.
- Livraison 3 à l'été 2023 inclut :
 - Admissibilité à l'aide financière MFOR (Mesure de formation de la main-d'œuvre);
 - Suivi.
- Livraison 4 se découpe en trois phases comme suit :
 - Tableaux de bord pour les services de la livraison 1 à l'été 2022;
 - Tableaux de bord pour les services de la livraison 2 à l'automne 2022;
 - Tableaux de bord pour les services de la livraison 3 à l'automne 2023.

En adéquation avec la démarche de conception de services numériques du Centre québécois d'excellence numérique (CQEN), l'exécution du projet suivra une stratégie par livraisons afin d'apporter de la valeur rapidement aux utilisateurs. Quatre livraisons sont prévues pour le projet :

1. Livraison 1 – Délestage INTIMM–Volet francisation à temps complet / Demande en ligne / Admissibilité à un cours (11 mois)
2. Livraison 2 – Aide financière PAFILI / Aiguillage / Suivi (9 mois)
3. Livraison 3 (MTESS) – Aide financière MFOR / Suivi (24 mois)
4. Livraison 4 – Tableaux de bord (s'échelonne en fonction des livraisons)



Figure 2 – Étapes du projet

AMBITION	POINTS D'ALIGNEMENT
<p>2. Les citoyens communiquent leur information une seule fois à l'administration publique</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Le partage automatisé de certains renseignements personnels entre le guichet et le MIFI, le MTESS et les Centres de services scolaires (CSS) permettra d'optimiser les processus et évitera au client de redonner de l'information que les MO ont déjà. Les renseignements personnels visés sont ceux qui auront été jugés nécessaires pour l'administration des programmes du MIFI, du MTESS et des CSS.

AMBITION	POINTS D'ALIGNEMENT
4. Les employés sont au cœur de la transformation	<ul style="list-style-type: none">Afin de simplifier le travail des registraires de francisation, les conditions d'admissibilité du MIFI et du MEQ seront harmonisées et le traitement des demandes d'admission et le suivi des élèves seront automatisés, dans la mesure du possible.

Tableau 3 – Points d'alignement du projet avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale

ÉNONCÉS D'ORIENTATION AEG 4.0	POINTS D'ALIGNEMENT
Axe des processus internes de l'administration publique	
<p>5. Les employés sont soutenus par un environnement de travail et des processus transformés par le numérique.</p>	<p>Le projet du guichet vise à améliorer l'expérience client et la qualité du service rendu, mais également à optimiser les processus de travail des employés de la fonction publique dans la mesure du possible. Ainsi, avec le guichet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aiguillage vers un établissement de formation sera désormais automatisé; ▪ L'évaluation initiale des compétences en français des élèves sera unique et commune aux deux réseaux MIFI-MEQ. Les résultats seront partagés dans le GUF;

ÉNONCÉS D'ORIENTATION AEG 4.0	POINTS D'ALIGNEMENT
6. L'administration interne tire profit de l'information numérique pour la gestion courante et la prise de décision.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le processus de reddition de comptes sera facilité (et la reddition de comptes sera améliorée) puisque le guichet fournira des données agrégées des MO. Rappelons qu'actuellement, il est difficile de connaître avec exactitude, le nombre d'élèves réellement inscrits dans les classes.

Tableau 4 – Alignement du projet avec l'AEG 4.0

3.4. Résultats attendus

Les résultats attendus sont présentés ci-dessous (tableau 11).

RÉSULTATS ATTENDUS	EXPLICATIONS
Le processus d'admission est automatisé et harmonisé, dans la mesure du possible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation initiale unique et commune des compétences en français. ▪ Un aiguillage automatisé de la clientèle vers des établissements de formation selon des critères qui font l'objet d'un consensus entre MO.
Meilleure prise en compte des besoins de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La clientèle choisit son établissement de formation parmi une sélection d'établissements identifiés par le guichet en fonction de ses besoins. ▪ Le guichet transfère certains dossiers au MTESS afin de s'assurer que la clientèle reçoit l'aide financière et l'accompagnement les plus adaptés à sa situation.
L'information de suivi de la clientèle consolidées dans le guichet et partagées, si nécessaire, de manière automatisée à l'ensemble des MO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les registraires n'auront plus à saisir en double le suivi des élèves dans [REDACTED] ce qui élimine le risque d'erreur. ▪ La centralisation des données améliorera la reddition de comptes. ▪ Le guichet rendra disponible une vue complète du parcours d'un élève (historique de francisation). ▪ Réduction des trop-payés dus au retard dans la saisie du suivi des élèves (MIFI/MTESS). ▪ Gestion de tableaux de bord pour un meilleur suivi.

Tableau 11 – Résultats attendus

¹Traitement des demandes d'admission (MIFI)

Quelques activités liées au traitement des demandes d'admission par le registraire du MIFI seront automatisées dans le guichet, par exemple :

- La recherche des compétences en français du client à partir des résultats de tests ou de cours antérieurs;
- L'aiguillage vers un établissement de formation;
- Les communications avec le client (ex. élimination des envois postaux).

De plus, les demandes étant toutes transmises en ligne dans le guichet, les agents n'auront plus à saisir les demandes papiers envoyées au registraire.

COMPOSANTE	SOLUTION CIBLE	SITUATION ACTUELLE
Vérification de l'admissibilité à un cours et au soutien financier du MIFI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'analyse de l'admissibilité est réalisée automatiquement par le guichet si possible (manuellement par le registraire du MIFI sinon). Si l'établissement choisi par le client est un CEA d'un CSS, son admissibilité est confirmée par le CEA lors de l'inscription en présence du client. ▪ S'il y a lieu, le guichet invite le client à faire une évaluation initiale de ses compétences en français, en présentiel ou en ligne, selon son choix. Les résultats sont inscrits dans le dossier du client, dans le guichet. 	
Orientation vers un établissement de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le guichet identifie un choix d'établissements répondant aux besoins du client : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proximité d'un code postal (ex. domicile, garderie); ▪ Délai d'attente le plus court possible; ▪ Environnement de formation adapté au niveau de scolarité du client qui sera aiguillé vers : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moins de 9 ans de scolarité : OBNL, cégeps, CEA des CSS; ▪ 9 ans et plus : universités, cégeps, CEA des CSS. ▪ Un mécanisme de protection des volumes est prévu pour assurer une répartition équitable des élèves entre les deux réseaux MIFI/MEQ 	

COMPOSANTE	SOLUTION CIBLE	SITUATION ACTUELLE
Validation du client	<ul style="list-style-type: none">▪ Le guichet invite le client à choisir un établissement parmi une liste d'établissements qui correspond à ses critères et selon leur disponibilité.▪ Le guichet informe l'établissement sélectionné.▪ L'établissement réserve une place pour l'élève dans un groupe.▪ Le client est invité à confirmer qu'il accepte la proposition.	

COMPOSANTE	SOLUTION CIBLE	SITUATION ACTUELLE
Consolidation et partage de l'information de suivi des élèves	<ul style="list-style-type: none">Le guichet centralise, consolide et partage automatiquement si nécessaire avec les MO concernés, l'information de suivi des élèves saisies par les registraires et le MTESS. L'information visée est celle qui est considérée comme étant nécessaire à l'administration des programmes du MIFI, du MTESS et des CSS.	

Services d'applications d'affaires

Les services d'applications d'affaires seront basés sur une plateforme de développement rapide. Ils permettront de traiter de manière automatisée les demandes d'admission, l'analyse de l'admissibilité, l'aiguillage et les suivis de formation. Des interfaces seront disponibles au personnel des registraires pour gérer manuellement les exceptions et assurer le bon déroulement des opérations. Ils permettront également de produire des tableaux de bord opérationnels.

Également, les services d'applications d'affaires permettront de traiter les activités de constitution des groupes, des cours, des programmes de formation, des offres de services par établissement, des inscriptions, des mouvements, des allocations et des paiements dans le cadre des activités du registraire du MIFI.

La liste des services d'applications d'affaires est présentée ci-dessous (tableau 19).

SERVICES D'APPLICATIONS D'AFFAIRES	DESCRIPTION
Traitement des demandes	Service permettant de faire le traitement des demandes d'admission selon le processus d'affaires cible. Il permet la collaboration entre les différents acteurs pour suivre le traitement et intervenir. Il permet de prioriser, de documenter une décision du dépôt de la demande jusqu'à la confirmation de l'inscription à une formation.
Traitement d'admissibilité à un cours et à l'aide financière	Service permettant de faire le traitement de l'admissibilité à un cours selon des critères définis dans le service pour automatiser ces activités. Il permet de transférer l'information nécessaire dans le cadre de l'admissibilité aux différents programmes d'aides financières.
Traitement de l'aiguillage	Service permettant de faire le traitement de la sélection du client vers le registraire de l'établissement choisi et de faire le suivi de l'inscription.
Suivi de l'assiduité et des résultats aux cours	Service permettant de faire le traitement des différents types de suivi pour un client en lien avec ses formations. Il permet de faire suivre l'information nécessaire aux systèmes des MO pour le traitement adéquat.
Traitement des inscriptions du MIFI	Service permettant de traiter une demande d'inscription à un cours. Il permet également de définir les programmes de formation à temps complet, les cours, les groupes, les établissements, les offres de services et la file d'attente nécessaires à l'inscription.
Traitement de l'assiduité du MIFI	Service permettant de traiter l'assiduité des clients en lien avec leurs formations et faire les changements à leur dossier, leur formation et leurs allocations le cas échéant.
Traitement des allocations du MIFI	Service permettant de faire le traitement du calcul des allocations des clients en lien avec leur assiduité. Il permet également de définir les grilles d'allocations et les conditions pour le calcul.

Tableau 19 – Services d'affaires

4.9. Échéancier du projet

La phase d'exécution du projet est étalée sur 33 mois. L'échéancier est découpé en quatre livraisons comme ci-après :

1. Livraison 1 : travaux du MIFI et une intégration avec le MEQ (durée : 11 mois);
2. Livraison 2 : travaux du MIFI, du MEQ et de la GRICS (durée 9 mois);
3. Livraison 3 : travaux du MTESS (durée 24 mois);
4. Livraison 4 : se déploiera en trois phases (durée 21 mois) :
 - L4A : tableaux de bord de la livraison 1 ;
 - L4B : tableaux de bord de la livraison 2 ;
 - L4C : tableaux de bord de la livraison 3.

Les hypothèses pour l'établissement de l'échéancier sont :

- La livraison suivante peut débuter durant le déploiement de la livraison courante;
- Les ressources sont disponibles dès le début de la phase de livraison;
- Les partenaires peuvent démarrer leurs travaux dès l'approbation du DA par le SCT sans attendre la première livraison;
- Une prévision des périodes de vacances est incluse dans l'échéancier.

Le tableau 35 de la page suivante illustre l'échéancier du projet à haut niveau. Le plan détaillé sera produit au début de la phase d'exécution.

LIVRAISONS DU PROJET	2021-2022				2022-2023				2023-2024			
	P	É	A	H	P	É	A	H	P	É	A	H
Livraison 1 – Délestage INTIMM – Volet francisation à temps complet / Demande en ligne / Admissibilité à un cours												
Analyse et conception												
Réalisation												
Essais												
Déploiement et rodage												
Livraison 2 – Aide financière PAFILI / Aiguillage / Suivi												
Analyse et conception												
Réalisation												
Essais												
Déploiement et rodage												
Livraison 3 – MTESS – Aide financière MFOR / Suivi												
Appel d'offres de service												
Analyse et conception												
Réalisation												
Essais												
Déploiement et rodage												
Livraison 4 – Tableaux de bord												
Analyse et conception												
Réalisation												
Essais												
Déploiement et rodage												

Tableau 35 – Échéancier du projet à haut niveau

Annexe 3. Mécanisme de protection des volumes d'élèves MIFI/CSS

L'aiguillage d'un élève vers un établissement de formation est réalisé automatiquement par le guichet (dans la mesure du possible) en fonction des besoins du client (proximité d'un code postal, début des cours le plus rapidement possible et niveau de scolarité). Le client choisit par la suite son établissement préféré parmi le choix d'établissements présélectionnés par le guichet. Les règles d'affaires, élaborées pendant la phase d'exécution, devront tenir compte également d'une répartition équitable des volumes d'élèves entre les deux réseaux MIFI/MEQ (tableau 44). Cependant, le besoin de l'élève doit toujours primer.

<p>[REDACTED]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 625 1448 695"> [REDACTED] <li data-bbox="500 695 1448 764"> [REDACTED] <li data-bbox="500 764 1448 833"> [REDACTED] <li data-bbox="500 833 1448 903"> [REDACTED] <li data-bbox="500 903 1448 972"> [REDACTED]
<p>[REDACTED]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 997 1448 1031"> [REDACTED] <li data-bbox="500 1031 1448 1100"> [REDACTED] <li data-bbox="500 1100 1448 1169"> [REDACTED] <li data-bbox="500 1169 1448 1239"> [REDACTED]
<p>[REDACTED]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 1323 1448 1392"> [REDACTED] <li data-bbox="500 1392 1448 1461"> [REDACTED] <li data-bbox="500 1461 1448 1530"> [REDACTED] <li data-bbox="500 1530 1448 1556"> [REDACTED]

[REDACTED]

HARMONISATION	EXPLICATIONS
Aiguillage du client vers un établissement de formation selon des règles d'affaires consensuelles	<p>Ce processus est un pas de plus vers l'harmonisation et l'amélioration de la cohérence de l'offre gouvernementale de francisation pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'identification des établissements devient un mécanisme automatisé selon des règles d'affaires qui ont fait consensus entre le MIFI, le MEQ et le MTESS; ▪ La liste d'attente à un cours devient commune aux deux réseaux de formation. <p>▪ Ce processus contribue également à améliorer l'expérience du client en lui donnant désormais le choix de l'établissement dans lequel il souhaite étudier ; c'est cependant un choix semi-dirigé puisque le client devra choisir son établissement parmi une liste d'établissements que le guichet aura sélectionné pour lui en connaissance de cause.</p>

Tableau 45 – Projets d'harmonisation entre le MIFI, le MEQ et le MTESS



ÉTUDE DE FAISABILITÉ

GUICHET GOUVERNEMENTAL UNIFIÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DE
FRANCISATION

DEV711 | 2018-07-11

VERSION FINALE

*Immigration,
Diversité
et Inclusion*

Québec 

APPROBATION

Responsables	Participants	Date
Comité interministériel - SMA	<ul style="list-style-type: none"> • Éric Gervais, sous-ministre adjoint, Secteur Francisation, diversité et inclusion (MIDI) • Roger Tremblay, sous-ministre associé Emploi-Québec (MTESS) • Geneviève LeBlanc, directrice générale des services à l'enseignement (MEES) • Francis Gauthier, sous-ministre adjoint, Développement et partenariats Services Québec (MTESS) • Diane Bolduc, directrice de projet, Direction du développement des stratégies de services en francisation et en intégration (MIDI) 	
Porteur du dossier	Éric Gervais , sous-ministre adjoint (MIDI)	10/07/2018
Directeur du projet	Diane Bolduc , directrice Développement des stratégies de services en francisation et en intégration (MIDI)	9/07/2018
Chargée de projet	Marie-Hélène Caron-Melançon , Développement des stratégies de services en francisation et en intégration (MIDI)	9/07/2018

ÉQUIPE DE TRAVAIL INTERMINISTÉRIELLE

Ministère	Membres et collaborateurs
MIDI	<ul style="list-style-type: none"> • Membres <ul style="list-style-type: none"> → Marie-Hélène Caron-Melançon, chargée de projet → Diane Sahakian, analyste d'affaires → Karim Yahia, analyste d'affaires → Etleva Vocaj, conseillère, Politiques et programmes → Julie Dubé, agente de bureau, Registraire de la francisation → Rodrigo Olivencia, conseiller pédagogique → Chantal Lapierre, conseillère en architecture de solution • Collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> → Roseline Fréchette, conseillère, Politiques et programmes → Alain Morriseau, directeur du registraire de la francisation → Qui Pham Minh, chef d'équipe - évolution

Ministère	Membres et collaborateurs
MEES	<ul style="list-style-type: none"> • Membres <ul style="list-style-type: none"> → Thérèse Dupuis, coordonnatrice → Charles Tardif, conseiller stratégique → Martine Leroux, coordonnatrice → Jean Arsenault, conseiller en architecture d'entreprise → Julie Martel, conseillère en architecture de solution → Kamel Kheroua, conseiller en architecture de solution
MTESS	<ul style="list-style-type: none"> • Membres <ul style="list-style-type: none"> → Lynda Bouchard, conseillère MFOR et clientèle immigrante (Emploi-Québec) → Daniel Guertin, analyste d'affaires (Services Québec) → Catherine Giffard, conseillère en développement des services (Services Québec) → Denise Pelletier, conseillère en architecture fonctionnelle des systèmes Emploi des services aux individus → Carl Verret, conseiller en architecture organique → Isabelle Desaulnier, pilote de système → Michael Lahoud, pilote du système MQP • Collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> → François Ménard, coordonnateur pour la MFOR sur l'île de Montréal → Christine Lacasse, conseillère, Approche d'intervention et parcours sur l'île de Montréal → Sylvie Laberge, responsable de la politique du soutien du revenu → Jean Patrice Quesnel, responsable de la planification annuelle → Monique Lajoie, responsable de la reddition de comptes relative à l'entente MTESS-MIDI → Solange Dion, conseillère MFOR-Francisation sur l'île de Montréal

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Description	Version	Responsable	Date
Version initiale : - Contexte et historique du projet - Orientations, vision cible, vision initiale - Démarche d'analyse et de réalisation - Analyse de l'actuel - Constats - Vue d'ensemble de la solution Affaires - Objectifs, besoins et exigences d'affaires	1	Frederico Fonseca , directeur de projet Direction du développement des stratégies de services en francisation et en intégration (DSSFI)	2018-03-28
Version initiale corrigée : - Corrections Services Québec - Corrections MEES - Corrections Emploi-Québec	1.1	Maryse Faubert , directrice de projet (p.i.) DSSFI	2018-05-04
Version finale : - Exigences d'affaires détaillées - Volet TI - Risques - Critères de succès pour la transition vers DAF	1.2	Diane Bolduc , directrice de projet, DSSFI	2018-07-11
Version finale corrigée : - Corrections du MEES - Section sur l'évaluation - Commentaires de Qui Pham Minh	1.3		2018-10-10

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Abréviation	Signification
AAE	Agent d'aide à l'emploi
AE	Prestation d'assurance-emploi
AFDR	Aide financière de dernier recours (Emploi-Québec)
CCC	Centre contact clientèle du MIDI
CCDMD	Centre collégial de développement de matériel didactique
CÉ	Compréhension écrite (compétence en français)
CEA	Centre d'éducation des adultes
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié
CLE	Centre local d'emploi
CO	Compréhension orale (compétence en français)
COFI	Centre d'orientation et de formation des immigrants
CRP	Confirmation de résidence permanente
CS	Commission scolaire
CSDM	Commission scolaire de Montréal
CSMB	Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
CSQ	Certificat de sélection du Québec
DAF	Dossier d'affaires
Échelle	Échelle québécoise des niveaux de compétences en français des personnes immigrantes
EQ	Emploi-Québec
FEL	Francisation en ligne
FIA	Sigle de cours du programme de francisation du MIDI pour les personnes scolarisées (ex. FIA-330-1)
FIPA	Sigle de cours du programme de francisation du MIDI pour les personnes peu scolarisées (ex. FIPA-275-1)
GUF	Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation
IO	Interaction orale
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
LAN	Sigle de cours du programme de francisation des commissions scolaires pour les personnes scolarisées (ex. LAN-1019-2)
MEES	Ministère de l'Éducation et l'Enseignement supérieur
MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec (aujourd'hui MEES)
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (aujourd'hui MTESS)
MFOR	Mesure de formation de la main-d'œuvre (Emploi-Québec)

Abréviation	Signification
MICC	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (aujourd'hui MIDI)
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MO	Ministères et/ou organismes
MRCI	Ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration (aujourd'hui MIDI)
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OE	Programme objectif emploi
OQLF	Office québécois de la langue française
OSP	Omis de se présenter
PAFILI	Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (MIDI)
PAE	Prestation d'assurance-emploi
PÉ	Production écrite (compétence en français)
PILI	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (MIDI)
PO	Production orale (compétence en français)
PSP	Prestation de soutien parental
RISQ	Réseau d'informations scientifiques du Québec
RITM	Réseau intégré de télécommunication multimédia
ROFQ	Regroupement des organismes en francisation du Québec
RPFGA	Régime pédagogique de la formation générale des adultes (MEES)
RP	Résidence permanente
SARCA	Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (offert par les commissions scolaires)
SC	Service Canada
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SOFI	Service d'orientation et de formation aux immigrants
SPEQ	Syndicat des professeurs de l'État du Québec
SQ	Services Québec
TC	Temps complet
TP	Temps partiel
VGQ	Vérificateur général du Québec

Dans la suite de ce document :

- Le guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation sera appelé « **guichet gouvernemental unifié en francisation** » par souci de concision.
- Nous nommons « **client** », la personne qui souhaite obtenir un cours de francisation et « **élève** », la personne qui est inscrite à un cours de francisation et qui le suit.

TABLE DES MATIÈRES

NOTE	9
AVANT-PROPOS.....	10
1. RAPPEL DU CONTEXTE ET DE L'OPPORTUNITÉ.....	11
LES ORIGINES DU GUICHET	11
DES PAS POSÉS DANS LA DIRECTION DU GUICHET UNIFIÉ DE FRANCISATION.....	12
LE GUICHET EN 2018.....	13
2. LE PROJET	14
DÉMARCHE ADOPTÉE POUR MENER L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ	14
GOUVERNANCE DU PROJET ET PARTIES PRENANTES.....	15
ORIENTATIONS	16
OBJECTIFS D'AFFAIRES CIBLES	17
VISION CIBLE DU GUICHET.....	17
VISION DE LA PHASE INITIALE.....	18
ENVIRONNEMENT LÉGAL ET RÈGLEMENTAIRE DU PROJET	19
3. SITUATION ACTUELLE	21
SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE FRANCISATION TEMPS COMPLET.....	21
PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ET VOLUMES POUR L'ANNÉE 2016-2017	25
ACCÈS À L'INFORMATION, À LA FRANCISATION ET CHEMINEMENTS CLIENTS	27
DÉPENSES EN FRANCISATION AU MIDI, MEES ET MTESS	29
4. CONSTATS	31
FAITS SAILLANTS.....	31
RAPPELS SUR LE RAPPORT DU VGQ 2017 RELATIF À LA FRANCISATION AU MIDI	32
SPÉCIFICITÉS DE CHAQUE PARTENAIRE.....	32
CONSTATS	33
QU'EN PENSENT LES CLIENTS?	38
5. BESOINS D'AFFAIRES DU GUICHET PHASE INITIALE	39
6. VUE D'ENSEMBLE DE LA SOLUTION - GUICHET PHASE INITIALE	41
COMPOSANTES ET EXIGENCES D'AFFAIRES DE LA SOLUTION	42
PORTÉE DE LA PHASE INITIALE DU GUICHET	44
MODÉLISATION SOMMAIRE DU GUICHET PHASE INITIALE	46
7. EXIGENCES D'AFFAIRES DÉTAILLÉES DE LA SOLUTION – PHASE INITIALE.....	49
RENSEIGNEMENTS SUR L'OFFRE DE SERVICES	49
ADMISSIBILITÉ À UN PROGRAMME DE FRANCISATION TEMPS COMPLET ET AU SOUTIEN FINANCIER....	54
AIGUILLAGE D'UN CLIENT VERS UN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION	58
CONSOLIDATION ET PARTAGE DES DONNÉES SUR LES CLIENTS	61
SIMPLIFICATION DU SOUTIEN FINANCIER.....	63
8. AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT.....	65
9. SERVICES QUÉBEC	67
10. ██████████	68
██████████	69
██████████	70

LEXIQUE	191
BIBLIOGRAPHIE	192
MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION	192
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	194
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	194

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Gouvernance du projet Étude de faisabilité du guichet unifié de francisation	15
Figure 2. Vue d'ensemble de l'accès aux services de francisation gouvernementaux aujourd'hui	24
Figure 3. Estimation de la répartition des élèves en fonction du lieu de formation et du ministère qui les a référés (2016-2017)	26
Figure 4. Dépenses en francisation au MIDI.....	29
.....	29
.....	30
Figure 7. Vue d'ensemble du guichet – Phase initiale.....	41
Figure 8. Composantes du guichet unifié de francisation	42
Figure 9. Modélisation sommaire du guichet phase initiale	46
.....	69
Figure 11. Prochaines étapes	87
Figure 12. Historique du guichet de 1998 à nos jours.....	95
Figure 13. Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) du MIDI.....	104
Figure 14. Tableau comparatif du soutien financier PAFILI et MFOR (chiffres 08/2017 à 01/04/2018).....	111

NOTE

Ce texte a fait l'objet d'un **premier dépôt officiel le 28 mars 2018** au comité interministériel. Les membres de l'équipe de projet et leur direction, qui avaient validé le document par section tout au long de l'analyse, ont pris connaissance de l'intégralité de l'étude à la suite de son dépôt.

Les commentaires, transmis durant le mois d'avril 2018 par le MIDI, le MEES, Emploi-Québec et Services Québec, ont été intégrés aussitôt. La version corrigée (1.1) a été diffusée au comité interministériel le **4 mai 2018**.

Les travaux menés aux mois de mai et de juin 2018 ont permis d'approfondir certains sujets soulevés lors de l'identification des besoins et des exigences d'affaires de haut niveau, menant ainsi à des **exigences d'affaires détaillées**. Ces travaux ont également permis d'analyser plus en détail le **processus d'affaires du guichet** et d'identifier **trois scénarios de solution informatique**.

Cette version correspond donc à la **version complète** de l'étude de faisabilité du guichet unifié de francisation.

L'approbation officielle par les autorités marquera la fin de la phase de faisabilité du projet et l'accomplissement de la commande gouvernementale du Plan économique 2017. Cette approbation autorisera aussi le début des travaux pour la conception d'un dossier d'affaires à déposer au Secrétariat du Conseil du trésor, sous réserve de quelques travaux (voir section [15. Dossier d'affaires : critères de succès](#)).

AVANT-PROPOS

Trois ministères et Services Québec ont un rôle de premier plan dans l'offre de services pour la francisation des personnes immigrantes au Québec et dans le soutien à ces services. Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) a déployé son offre de services dans le réseau collégial, les réseaux universitaire et communautaire. L'offre de cours en francisation du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) est diffusée par l'entremise des centres d'éducation des adultes des commissions scolaires (CS). Pour sa part, Services Québec réfère en formation dans le réseau des deux autres ministères, une clientèle qui s'inscrit dans une démarche d'intégration professionnelle en fonction de programmes élaborés par le ministère du Travail, de l'Emploi et de Solidarité sociale (MTESS). L'intervention de ces partenaires permet une offre de services riche et flexible de par la diversité de ses formations (à temps complet ou à temps partiel) et de ses environnements de formation (organismes communautaires, commissions scolaires, collèges, universités). Cette richesse peut toutefois être porteuse de complexité pour le client, particulièrement s'il s'agit d'une personne immigrante arrivée depuis peu au Québec et dont la connaissance de l'offre de services de francisation est partielle.

L'équipe interministérielle, composée de sous-ministres adjoints issus des trois ministères partenaires, qui a encadré les présents travaux sous la coordination du MIDI, considère que cette étude de faisabilité constitue une opportunité pour mettre en valeur l'offre de services gouvernementale en francisation en l'organisant notamment autour des besoins de la clientèle (information centralisée, aiguillage, accompagnement). En ce sens, la solution affaires mise de l'avant n'est pas en rupture avec l'actuel, mais se veut une évolution de la façon d'offrir les services. Le savoir-faire des intervenants en francisation doit être valorisé. La valeur ajoutée des environnements d'enseignement aussi. **L'amélioration de l'expérience client¹ est l'un des piliers de la solution proposée.** La solution tient également compte des besoins de chaque partenaire (voir section [C. Liste des besoins spécifiques à chaque partenaire](#)).

Après avoir analysé les tentatives et initiatives passées, l'équipe interministérielle a adopté une approche basée sur **la collaboration** et **le consensus** entre les partenaires, responsables de la cohérence des services rendus aux 22 000 clients à temps complet qui se francisent annuellement. C'est pour cette raison aussi qu'il a été convenu de **se concentrer sur le volet affaires du dossier**, insuffisamment développé dans les tentatives antérieures. Ainsi, plus la vision sera partagée et les règles d'affaires claires, plus il sera aisé de trouver les solutions informatiques appropriées.

De la même façon, l'équipe de projet a choisi de concentrer ses efforts sur **l'étude d'une phase initiale du guichet pour la formation à temps complet**, moins ambitieuse que la cible, mais contenant les éléments d'un produit minimal viable selon une **vision gouvernementale commune**. La portée de cette phase s'est dégagée très naturellement pendant les ateliers de travail réunissant toutes les parties prenantes. Le guichet évoluera par la suite en phases consensuelles.

Le MIDI tient à saluer chaleureusement l'implication et l'immense contribution de ses partenaires tout au long de cette étude et souhaite sincèrement poursuivre les travaux dans le même esprit de collaboration jusqu'à l'édification du premier guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation.

¹ La notion d'expérience client n'est pas réellement conceptualisée, il s'agit de créer un moment d'échange unique, mémorable et symbolique entre le consommateur et les fournisseurs d'un produit ou d'un service. Cela crée des sentiments et des émotions au client avant, pendant et après l'achat. L'expérience client peut se traduire par différents éléments (environnement, publicité, point de vente, vécu, usage, etc.).

1. RAPPEL DU CONTEXTE ET DE L'OPPORTUNITÉ

En 2016, la volonté gouvernementale mise sur la **contribution de l'immigration à sa prospérité et à la vitalité du français** et sur une société inclusive et engagée à favoriser **sa pleine participation en français** (Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion, *Ensemble, nous sommes le Québec*).

Les stratégies proposées pour assurer la vitalité du français, faciliter l'intégration et favoriser la pleine participation des personnes immigrantes à la vie collective sont, entre autres, la hausse du nombre de personnes immigrantes ayant des compétences supérieures en français et **la francisation des personnes qui ne connaissent pas suffisamment le français au moment de leur admission**.

Le MIDI et le MEES ont un rôle de premier plan dans le déploiement de l'offre de services en francisation. Ils travaillent en collaboration avec le MTESS qui intervient dans la formation des personnes immigrantes dans le cadre de l'intégration professionnelle de ces dernières. Concrètement, les cours du programme de francisation sont offerts dans des organismes communautaires, des commissions scolaires, des collèges et des universités. Pour en savoir plus sur l'historique des services gouvernementaux de francisation, référez-vous à l'[Annexe 1. Les dates clés de la francisation](#).

LES ORIGINES DU GUICHET

L'instauration d'un guichet unifié en francisation a été préconisée dès **1998**². C'était également l'une des mesures proposées dans le plan gouvernemental *Pour enrichir le Québec - Franciser plus, intégrer mieux* en **2008** pour harmoniser les services gouvernementaux de francisation, assurer une **meilleure cohérence et complémentarité des interventions en matière de francisation**, accroître l'efficacité du système et optimiser la capacité d'accueil des services au plan gouvernemental.

Les travaux débutés en 2008 pour l'instauration du « guichet unique » par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), ont permis de constituer un dossier d'affaires déposé par le MICC au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) en **avril 2011**. Le comité chargé d'examiner le dossier d'affaires recommandait d'y inclure les coûts de mise en œuvre et les dépenses récurrentes des partenaires engagés dans le projet prévoyant la mise en place de passerelles d'information automatisées entre leurs systèmes d'information et le guichet unifié de francisation. Les informations demandées n'ont pas été transmises et le projet a été arrêté en **juin 2012**.

Pour en savoir plus sur l'historique du guichet, référez-vous à l'[Annexe 2. Historique du guichet](#).

² *Le rapport du groupe de travail externe sur la révision de l'offre de service en francisation (appelé le rapport Paradis). Pour une francisation et une insertion sociale et économique réussies des nouveaux arrivants et des non-francophones. 1998*

DES PAS POSÉS DANS LA DIRECTION DU GUICHET UNIFIÉ DE FRANCISATION

Depuis 2012, des réalisations significatives balisent le chemin vers un guichet unifié de francisation. La solution proposée dans cette étude s'inscrit dans la lignée de ces avancées.

Mise en place d'un référentiel commun MIDI-MEES (2015-2016)

Dévoilé en 2012, ce référentiel élaboré conjointement par le MIDI et le MEES pour la francisation des personnes immigrantes comprend :

- Une **échelle des niveaux** de compétences en français;
- Un **programme-cadre** de formation pour les personnes immigrantes adultes scolarisées.

Pour en savoir plus sur le référentiel commun, référez-vous à l'[Annexe 3. Référentiel pédagogique commun MIDI-MEES.](#)

Création d'un sous-comité interministériel d'harmonisation de l'offre de francisation (2016)

- **Rôle** : analyser, informer, formuler des recommandations au Comité directeur MIDI-MEES.
- **Domaine d'intervention** : harmonisation et complémentarité de l'offre de services gouvernementale en francisation destinée aux personnes immigrantes adultes des deux ministères.
- Date de création : automne 2016.

Pour plus de détails sur ce sous-comité, reportez-vous à l'[Annexe 4. sous-comité interministériel MIDI-MEES d'harmonisation de l'offre gouvernementale de francisation.](#)

Nouvelles ententes avec des commissions scolaires (2016)

- Avant 2016, le MIDI avait signé des ententes avec 2 commissions scolaires permettant au MIDI de référer des élèves tout en versant des allocations (CSDM et CSMB).
- Avec l'arrivée massive des réfugiés syriens en 2016, de nouvelles ententes ont été signées, portant leur nombre à 8.
- Ces ententes permettent au MIDI de réduire les délais d'attente pour commencer la formation et de respecter les engagements pris dans sa déclaration de service à la clientèle.

Reconnaissance fédérale du bulletin des commissions scolaires et du MIDI (2016)

À la suite de l'implantation du référentiel commun, les bulletins délivrés par le MIDI et les relevés des apprentissages délivrés par les commissions scolaires sont reconnus par le gouvernement fédéral comme pièces preuves pour l'obtention de la citoyenneté.

Bonification et uniformisation de l'allocation de participation aux cours de francisation temps complet (août 2017)

Voir [Annexe 6. PILI, PAFILI, RPFGA et MFOR.](#)

- Allocation versée aux élèves admis à des cours à temps complet en vertu des normes du PILI peu importe le statut d'immigration et le réseau de francisation.
- 140 \$ / semaine.
- Dans la foulée, le nombre d'ententes signées avec les CS passe à 29. Pour la liste exhaustive des partenaires, référez-vous à l'[Annexe 5. Liste des établissements en francisation temps complet.](#)

Ajout du cours FIA-330-4 à l'offre de services du MIDI (automne 2017)

Ce nouveau cours à temps complet permet de se rapprocher de l'offre de services du MEES à temps complet :

- Nombre total d'heures de cours : **1 320 h** (4 x 330h)
→ MEES : **1 400 h**
- Niveau de compétences couverts par ce cours : **8 (oral) et 7 (écrit)**
→ Dernier cours à temps complet du MEES : **8 (oral et écrit)**

LE GUICHET EN 2018

Des consultations publiques, des rapports³ récents et les pistes d'actions du rendez-vous national de la main-d'œuvre 2016 font de nouveau ressortir la nécessité d'instaurer un guichet unifié de services de francisation pour régler les problèmes suivants :

- **Manque de visibilité** de l'offre de francisation gouvernementale;
- **Complexité de l'accès** aux services;
- **Duplication des services** de francisation offerts par le MIDI, le MEES et le MTESS;
- Difficulté pour la personne immigrante **d'identifier le service le plus approprié à ses besoins**;
- Une **expérience client qui manque de fluidité** (duplication de certaines démarches, etc.);
- Délais qui entraînent un **retard dans l'intégration**, le maintien ou la progression en emploi;
- **Manque de mesures consolidées** (volume de clientèle, niveaux atteints, motifs de départ, etc.).

Dans ce contexte, le Plan économique du Québec 2017 a prévu une somme de 93,5 M\$ pour favoriser la participation des personnes immigrantes à des cours du programme de francisation à temps complet, notamment par la mise en place d'un guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation. Cette enveloppe inclut 500 000 \$ pour la réalisation en 2017-2018 d'une étude de **faisabilité** visant la mise en place de ce guichet.

C'est dans ce contexte que les travaux d'analyse du guichet ont repris en **juin 2017**.

³ Par exemple, le rapport de recherche de l'IRÉC. *Le Québec rate sa cible; les efforts du Québec en matière de francisation et d'intégration des immigrants : un portrait.* Jean Ferretti (Janvier 2016)

2. LE PROJET

DÉMARCHE ADOPTÉE POUR MENER L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ

Avant d'entamer les travaux d'analyse, l'équipe de projet s'est préparée pour se doter d'une démarche adéquate qui mise sur les leçons apprises lors des projets antérieurs (voir [Annexe 7. Leçons apprises en 2012](#)).

1. LE CONSENSUS

Le projet faisant intervenir de multiples partenaires, chaque avancée devait faire l'objet d'un consensus de la part de chaque partie prenante.

3. LA SOLUTION AFFAIRES AVANT TOUT

Bien camper le volet Affaires de façon à ce que les partenaires bâtissent une vision partagée solide sur laquelle pourra se construire la solution TI.

4. UNE APPROCHE PRAGMATIQUE ET INCRÉMENTALE

L'équipe s'est concentrée sur une phase initiale pragmatique et réaliste.

2. UNE MÉTHODOLOGIE

La situation actuelle a été analysée en profondeur, autant au MIDI que chez ses partenaires. Des groupes de discussion ont été organisés en commissions scolaires et au MIDI avec des élèves aux profils variés. Des ateliers de travail réunissant des conseillers pédagogiques, des directeurs de centres d'éducation des adultes, des employés des registraires (agents de bureaux, techniciens, chefs d'équipe) ont été multipliés. Les différentes directions ont été rencontrées (centre de contact client, communications, statistiques, finances, etc.). Le rapport du VGQ 2017 sur la francisation au MIDI a été analysé, ainsi que différentes études publiées (voir [bibliographie](#)).

De cette analyse sont ressortis différents constats, souvent entérinés par le rapport du VGQ 2017. Ces constats ont permis d'identifier des besoins d'affaires, eux-mêmes approfondis en exigences.

5. UNE VOIE DE PASSAGE

Toute opportunité qui pourrait permettre d'avancer d'un pas vers la solution et qui fait consensus entre les partenaires doit être saisie quand elle se présente.

6. LE CLIENT EST AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DE CHAQUE PARTENAIRE

Cette vision partagée, qui s'accorde avec les principes de l'architecture d'entreprise gouvernementale, a conduit les partenaires à capitaliser sur leurs forces respectives et à les unir vers un but commun.

GOVERNANCE DU PROJET ET PARTIES PRENANTES

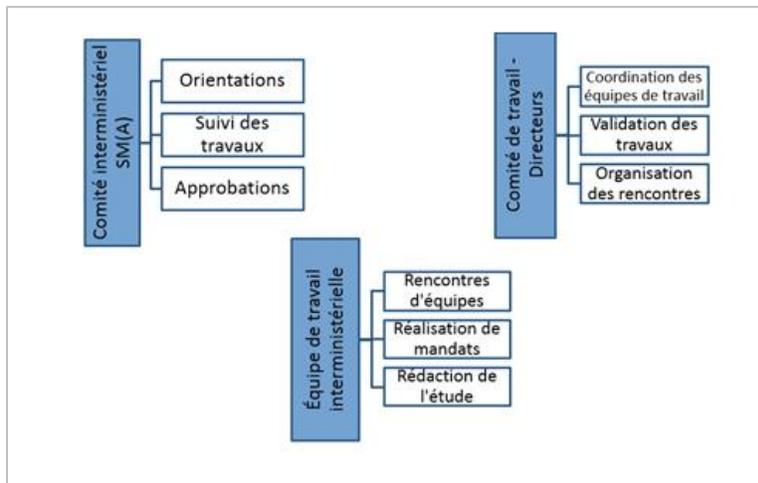


Figure 1. Gouvernance du projet Étude de faisabilité du guichet unifié de francisation

<p>Comité interministériel</p> <p>Rôle : donner les orientations, faire le suivi des travaux et approbation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Éric Gervais, Sous-ministre adjoint, Secteur Francisation, diversité et inclusion (MIDI) • Roger Tremblay, sous-ministre associé Emploi-Québec (MTESS) • Geneviève LeBlanc, directrice générale des services à l'enseignement (MEES) • Francis Gauthier, sous-ministre adjoint, Développement et partenariats Services Québec (MTESS) • Diane Bolduc, directrice de projet, Direction du développement des stratégies de services en francisation et en intégration(MIDI)
<p>Comité directeur</p> <p>Rôle : coordonner les équipes de travail et de valider les travaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diane Bolduc, Directrice générale du soutien à la transformation et développement (MIDI) • Marie-Hélène Caron-Melançon, chargée de projets, Développement des stratégies de services en francisation et en intégration (MIDI) • Alain Morriseau, chef de service, Registraire de la francisation (MIDI) • Christine Rioux, directrice, Politiques et programmes de participation (MIDI) • Christian Boisvert, directeur des services d'infrastructure et évolution des systèmes (MIDI) • Ghislain Beaudin, directeur des services de francisation (MIDI) • Hélène Cazeau, directrice du développement des orientations de SQ (MTESS)

	<ul style="list-style-type: none"> • Marc Blanchard, directeur TI (MTESS) • Linda Laforte, directrice des mesures et services aux individus Emploi-Québec (MTESS) • Karine Gosselin, directrice de l'éducation des adultes et de la formation continue (MEES) • Sophie Beaurivage, directrice de l'amélioration continue et du bureau de projet (MEES)
<p>Équipe de travail interministérielle</p> <p>Rôle : analyser l'actuel, dégager des constats, identifier les besoins et trouver des solutions</p>	<p>Cette équipe, nombreuse et pluridisciplinaire, est constituée de membres issus des différentes entités (ministères, commissions scolaires, centres d'éducation des adultes du MEES) :</p> <p>chef de projet, coordonnateurs, conseillers stratégiques, conseillers en francisation, conseillers pédagogiques, agents de bureau, techniciens, chefs d'équipe du registraire, directeurs de CEA, analystes d'affaires, etc.</p>

Référez-vous à l'[Annexe 8. Liste des parties prenantes du projet](#) pour plus de détails.

ORIENTATIONS

Le 22/11/2017, le comité interministériel du guichet unifié de francisation a défini les orientations et les objectifs du guichet qui ont guidé et encadré les travaux.

1. AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
2. ACCÈS UNIQUE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE FRANCISATION
3. MAINTIEN DES DEUX RÉSEAUX DE FRANCISATION
4. OPTIMISATION, HARMONISATION, AUTOMATISATION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS D'ACCÈS ET DE SUIVI

OBJECTIFS D'AFFAIRES CIBLES

1. MIEUX SENSIBILISER LES PERSONNES À L'IMPORTANCE D'ACQUÉRIR/AMÉLIORER LEURS **COMPÉTENCES EN FRANÇAIS**
2. **ACCÉLÉRER L'ENTRÉE EN FRANCISATION**
3. **FACILITER LES DÉMARCHES** POUR UN ACCÈS RAPIDE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE FRANCISATION
 - DES PERSONNES
 - DES EMPLOYEURS SOUHAITANT METTRE EN PLACE DES MESURES DE FRANCISATION DANS LEUR ENTREPRISE
4. **ASSURER UNE PLUS GRANDE FLUIDITÉ** DANS LE PARCOURS DE FRANCISATION DES PERSONNES
5. RÉFÉRER LES PERSONNES VERS LES SERVICES QUI RÉPONDENT ADÉQUATEMENT À LEURS **PROFILS D'APPRENANT ET LEURS BESOINS**
6. COORDONNER ET ASSURER LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIONS DES **ACTEURS GOUVERNEMENTAUX** EN FRANCISATION
7. ACCROÎTRE L'**EFFICACITÉ DU SYSTÈME** GOUVERNEMENTAL
8. OPTIMISER LA **CAPACITÉ D'ACCUEIL** DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
9. FOURNIR UN PANORAMA COMPLET ET FIDÈLE DE :
 - **VOLUMES DE CLIENTÈLE** QUI FRÉQUENTENT LES SERVICES DE FRANCISATION
 - **NIVEAUX DE COMPÉTENCE** ATTEINTS DANS L'OFFRE DE SERVICES GOUVERNEMENTALE
 - **SOUTIEN FINANCIER** RATTACHÉ À CETTE OFFRE

VISION CIBLE DU GUICHET

VISION CIBLE : UN ACCÈS UNIQUE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE FRANCISATION POUR TOUTE PERSONNE AYANT UN BESOIN DE FRANCISATION.

Dans cette vision cible :

- L'offre gouvernementale inclut la francisation à **temps complet**, à **temps partiel**, la **francisation en ligne** (FEL), **en milieu du travail**, les **cours spécialisés**, etc.
- Le guichet s'adresse autant à des **individus** (peu importe leur statut) qu'à des **employeurs** qui souhaitent franciser leurs employés.

- L'**évaluation du niveau initial de français** serait unique et commune aux deux réseaux de francisation.
- Les **soutiens financiers du MIDI et du MTESS** seraient révisés en vue d'une meilleure coordination/uniformisation.
- Les termes des programmes et mesures qui définissent les activités gouvernementales de francisation pourraient être révisés (incluant une analyse d'impacts) :
 - **Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI)** du MIDI
 - **Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique pour les immigrants (PAFILI)** du MIDI
 - **Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR)** d'Emploi-Québec

Pour en savoir sur les programmes et mesures qui encadrent l'offre de services de francisation, référez-vous à l'[Annexe 6. Programmes PILI, PAFILI du MIDI, Régime pédagogique de la formation générale des adultes \(RPFGA\) du MEES et mesure MFOR d'Emploi-Québec.](#)

VISION DE LA PHASE INITIALE

Le guichet unifié de francisation est un projet vaste et complexe faisant intervenir de multiples acteurs. Pour garantir le succès de ce projet, un découpage en phases a été préconisé par l'équipe de projet. La phase initiale du projet considère la francisation à temps complet des personnes immigrantes âgées de 16 ans ou plus.

VISION INITIALE : UN ACCÈS UNIQUE AUX SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE FRANCISATION POUR TOUTE PERSONNE DE 16 ANS OU PLUS NÉE HORS CANADA ET AYANT UN BESOIN DE FRANCISATION À TEMPS COMPLET.

Dans la vision de la phase initiale :

- Seule l'offre gouvernementale en **francisation temps complet** sera considérée. La francisation en ligne, en milieu de travail, les cours spécialisés et l'offre à temps partiel ne sont pas gérés dans la phase initiale.

Définition du temps complet dans le contexte du guichet : 25h/semaine de cours pour les personnes peu scolarisées et 30h/semaine pour les personnes scolarisées.

- Le guichet s'adresse à **toutes personnes nées hors Canada**, indépendamment du nombre d'années depuis l'obtention du statut qui les rend admissibles au PILI (0-5 ans). Le guichet ne s'adresse cependant pas aux employeurs dans cette phase.
- Le soutien financier continue d'être versé, mais l'information sur le soutien, l'accès au soutien et le versement seront simplifiés.
- Les termes des programmes et mesures qui définissent les activités gouvernementales de francisation ne seront pas révisés dans la phase initiale.

ENVIRONNEMENT LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE DU PROJET

Les lois qui sous-tendent l'intervention gouvernementale en matière de francisation sont les suivantes :

- **Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubins** (annexe. A 25. a) 5)
« Pour favoriser l'accueil et l'intégration des résidents permanents au Québec, il revient au Québec : de fournir aux résidents permanents les moyens d'apprendre la langue française et de connaître les principales caractéristiques de la société québécoise. »
- **Loi sur l'immigration au Québec (Loi 77)** Chap VI article 60
« Afin de favoriser la pleine participation, en français, des personnes immigrantes à la vie collective, en toute égalité et dans le respect des valeurs démocratiques, ainsi que l'établissement durable en région, le ministre élabore, en collaboration avec les autres ministres concernés, des programmes visant l'accueil, la francisation, l'intégration de ces personnes et l'établissement de relations interculturelles harmonieuses.»
- Régime pédagogique de la formation générale des adultes (chapitre I-13.3, a. 11)
« La francisation a pour but de développer chez les adultes pour lesquels la langue française n'est pas la langue maternelle les habiletés de base en français oral et écrit, facilitant, pour certains d'entre eux, leur intégration dans la collectivité québécoise tout en préparant leur passage à des études subséquentes ou au marché du travail. »

Les conventions collectives des professeurs encadrent également les activités gouvernementales de francisation :

- **Convention collective des professeurs d'État du Québec (MIDI)**
Référez-vous à l'[Annexe 9. Convention collective des professeurs du MIDI \(2015-2020\)](#) pour plus de détails
- **Convention collective des professeurs du MEES**
 - Fédération autonome de l'enseignement ([FAE](#))
 - Fédération des syndicats de l'enseignement ([FSE](#))



LES SECTIONS SUIVANTES PORTENT SUR LA PHASE INITIALE EXCLUSIVEMENT.

Dans la suite de ce document :

- [Situation actuelle](#)
- [Constats](#)
- [Besoins d'affaires phase initiale](#)
- [Vue d'ensemble et exigences de la solution d'affaires phase initiale](#)
- [Exigences d'affaires détaillées – phase initiale](#)
- [Amélioration de l'expérience client](#)
- [Services Québec](#)
- [REDACTED]
- [Valeur ajoutée affaires de la solution phase initiale](#)
- [REDACTED]
- [Identification des postes de coûts de fonctionnement](#)
- [Suite des travaux de la phase initiale et des phases ultérieures](#)

3. SITUATION ACTUELLE

SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE FRANCISATION TEMPS COMPLET

L'objectif de cette section est de décrire les services gouvernementaux de francisation actuels du MIDI, du MEES et du MTESS. Pour un portrait complet de la situation actuelle, référez-vous au complément de l'étude [A. La francisation à temps complet du MIDI, du MEES et du MTESS](#).

Les services de francisation des adultes sont offerts par deux réseaux gouvernementaux, le **MIDI et le MEES**. Le MIDI donne ses cours du programme de francisation dans son **réseau régulier** composé de cégeps, d'universités et d'OBNL. Le MEES donne ses cours dans son réseau de **commissions scolaires**.

Des **ententes** ont été signées par le MIDI avec une trentaine de commissions scolaires et à ce titre, le MIDI peut **référer des élèves admissibles au PILI en commission scolaire** selon le profil de l'élève et l'achalandage. Rappelons que le MEES et le MIDI utilisent un **référentiel commun** composé d'un programme-cadre de contenu de formation pour les personnes scolarisées et d'une échelle de compétences langagières (pour plus de détails, référez-vous à l'[Annexe 3](#)).

Services Québec réfère des élèves à l'un ou l'autre des réseaux de francisation selon leurs besoins et les termes d'une entente MIDI-MTESS.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC ET SERVICES QUÉBEC
MISSION	La francisation s'inscrit dans une perspective d'intégration sociale et économique des personnes immigrantes résidentes permanentes depuis 5 ans ou moins	Permettre à toute personne allophone résidant au Québec de se franciser. La francisation s'inscrit dans une perspective d'intégration sociale et de scolarisation .	La francisation est un des éléments qui permettent d'intégrer le marché du travail. La francisation s'inscrit dans une perspective d'employabilité .
PROGRAMME Voir Annexe 6	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI).	Régime pédagogique de la formation générale des adultes (RPFGA).	Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet individus (MFOR).

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC ET SERVICES QUÉBEC
MILIEU DE FORMATION	<p>Réseau régulier du MIDI (mandataires) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cégeps (19) • Universités (3) • Organismes communautaires (7) <p>Ces entités signent un contrat de service avec le MIDI.</p>	<p>Réseau des commissions scolaires : 42 (sur 72) offraient le programme de francisation aux adultes en 2016-2017.</p> <p>Le MEES donne des orientations aux CS qui sont des entités autonomes.</p>	<p>L'aiguillage vers un programme de francisation se fait par des agents de Services Québec répartis dans 150 bureaux et points de services couvrant 17 régions du Québec.</p>
SOUTIEN FINANCIER POUR LE TEMPS COMPLET	<p>Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allocation de participation : 140 \$/semaine • Allocation de transport/trajet • Remboursement des frais de garde jusqu'à 25 \$/jour 	<p>Aucun soutien financier, mais la gratuité scolaire si admissible.</p> <p>Note. Les élèves admissibles au PAFILI qui suivent des cours dans une commission scolaire qui a signé une entente avec le MIDI touchent les allocations du PAFILI.</p>	<p>Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR) – Volet individuel – Activité de formation « Francisation » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allocation de participation : 45 \$/sem. • Allocations de transport et remboursement des frais de garde • Durée : 52 semaines maximum
DÉFINITION TEMPS COMPLET	<ul style="list-style-type: none"> • Programme régulier : 30h/semaine • Programme adapté : 25h/semaine 	<ul style="list-style-type: none"> • 15h et plus par semaine. • Élèves financés par le MIDI : 30h/sem. • Élèves financés par EQ : 25-30h/sem. selon région 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes scolarisées : 30h/sem. • Personnes peu scolarisées : 25h/sem.
PROFIL CLIENTÈLE	<ul style="list-style-type: none"> • Âgée de 16 ans et plus • Domiciliée au Québec • Née hors Canada • Résidente permanente depuis 5 ans ou moins • Niveau de compétences en français < 9 	<ul style="list-style-type: none"> • Âgée de 16 ans et plus au 30 juin de l'année précédant l'année scolaire en cours; • Domiciliée au Québec • Résidente du Québec ou ayant le statut Réfugié 	<ul style="list-style-type: none"> • Âgée de 16 ans et plus • Domiciliée au Québec • Résident permanent ou citoyen canadien • A besoin d'une formation pour travailler

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC ET SERVICES QUÉBEC
PROGRAMME RÉGULIER	4 sessions de 11 semaines totalisant 1 320h de formation 1 800 h max / élève scolarisé (incluant TP, FEL, reprise...)	Entre 8 et 12 semaines , selon les CS. Total : 1 400h .	Durée de financement ne devrait pas dépasser 52 semaines maximum
PROFESSEURS POUR LE TEMPS COMPLET	145 professeurs réguliers salariés du MIDI et entre 65 et 80 professeurs occasionnels . Référez-vous à l' Annexe 9. Convention collective des professeurs du MIDI 2015-2020.	Pour l'année scolaire 2015-2016, 761 enseignants à temps plein ou occasionnels enseignaient la francisation (cours à temps complet et temps partiel).	s.o.
AIGUILLAGE	Le MIDI remplit les classes de son réseau régulier en priorité selon le niveau de scolarité , le lieu de résidence et les délais . Les élèves restants sur la liste d'attente, peu importe leur niveau de scolarité, seront envoyés en CS.	Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) des commissions scolaires peuvent aiguiller les clients vers l'établissement qui répondra à leurs besoins.	Les personnes immigrantes arrivées au Québec depuis plus de 5 ans sont référés vers les CS. Parmi les 5 ans et moins, 59 % sont référés vers les CS en raison des délais d'attente, de la non-disponibilité des cours dans certaines régions, du niveau de scolarité et du projet d'emploi.
ÉVALUATION INITIALE DU FRANÇAIS	S'il y a lieu, l'élève sera invité à passer le test de positionnement initial en ligne du CCDMD (CO, CÉ). Le client peu scolarisé est évalué en personne , s'il y a lieu. Référez-vous à l' Annexe 10. Test CCDMD au MIDI.	Une évaluation initiale de 20 min en personne est faite systématiquement lors de la séance d'inscription.	Lors de la rencontre avec le client, l'agent d'aide à l'emploi identifie sur la base de son jugement professionnel le besoin du client en francisation.
ENTRÉES DIFFÉRÉES	Cours FIA-330-1 : 7^{ers} jours Cours FIA-330-2 à FIA-330-4 : 9^{ers} jours Au-delà, aucun élève ne peut être admis dans une classe	Entrée continue : l'élève est classé dans un cours de niveau inférieur en attendant le début de la session suivante. Ne s'applique pas aux élèves réf. par MIDI	s.o.

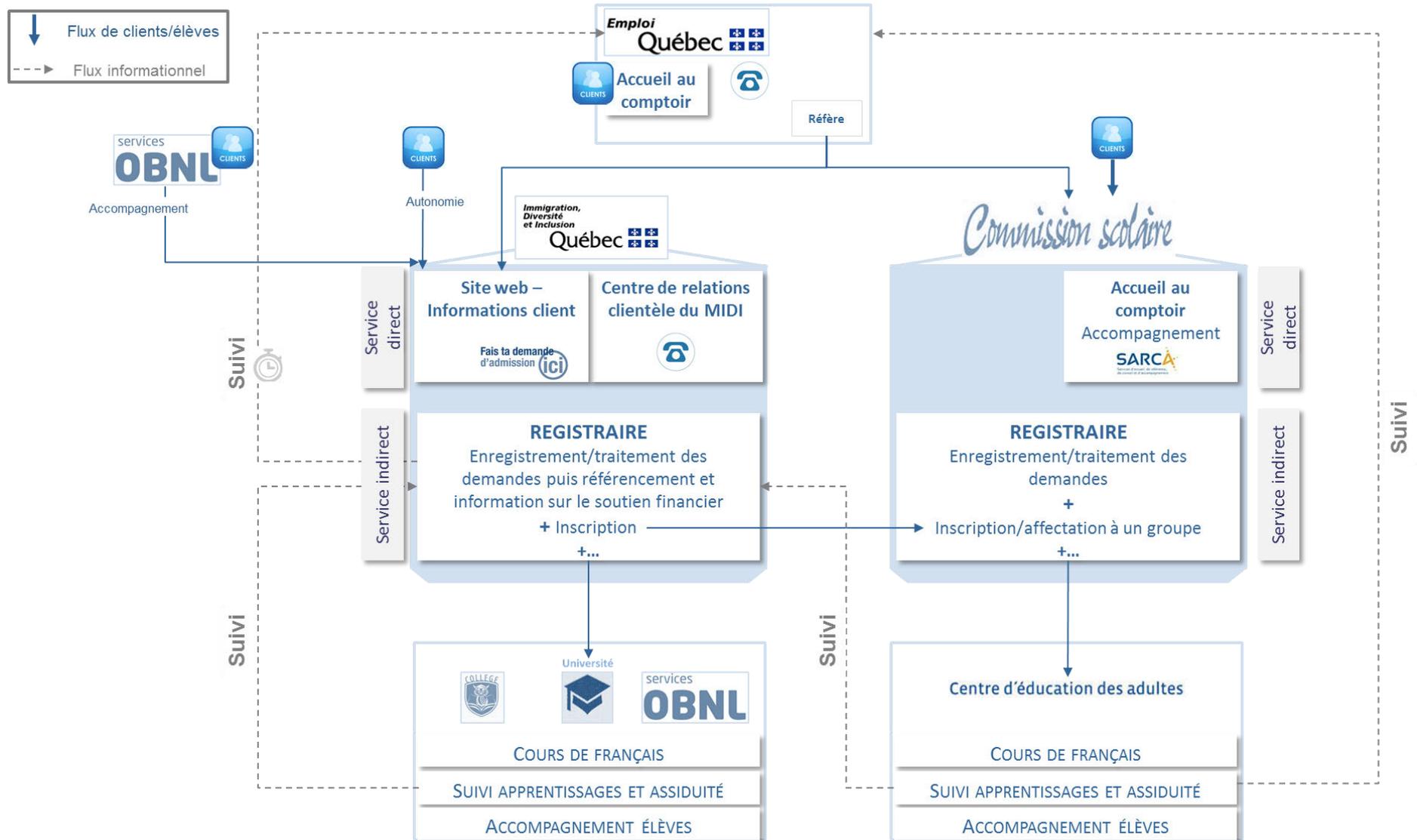


Figure 2. Vue d'ensemble de l'accès aux services de francisation gouvernementaux aujourd'hui

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE ET VOLUMES POUR L'ANNÉE 2016-2017

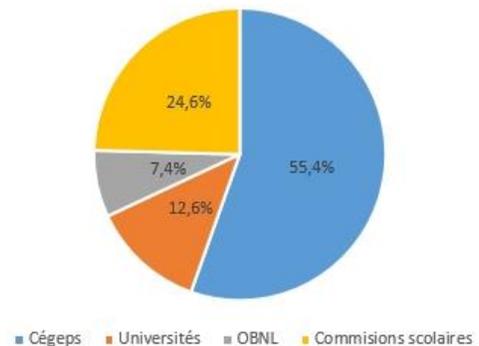
MIDI

Le nombre d'élèves distincts admissibles au PILI pour l'année 2016-2017 se situe à **11 548**. Parmi eux, **9 849** suivent le programme **régulier** tandis que **1 858** suivent le programme adapté pour les personnes **peu scolarisées**.

Le MIDI gère **200 groupes/session** à temps complet, soit **3 500 élèves** par session.

La majorité des élèves du **réseau régulier du MIDI** sont au cégep (6 402), tandis que 1 456 sont à l'université et 853 sont dans un organisme communautaire.

En 2016-2017, le MIDI a référé **2 837 élèves** en commission scolaire tandis qu'Emploi-Québec a référé **680 nouveaux élèves** au MIDI.



Source Banque thématique de la francisation (MIDI)

MEES

Le nombre d'élèves nés hors Canada en francisation 15h et plus par semaine en commission scolaire pour l'année 2016-2017 se situe à **10 337**. Parmi eux, **9 731** suivent le programme pour les personnes scolarisées tandis que **606** suivent le programme **alpha-francisation**.

En 2016-2017, le MIDI a référé **2 900 élèves** en commissions scolaires tandis qu'Emploi-Québec a référé **910 nouveaux élèves** nés hors Canada et résidents permanents depuis 5 ans ou moins en commission scolaire.

Source MEES

MTESS

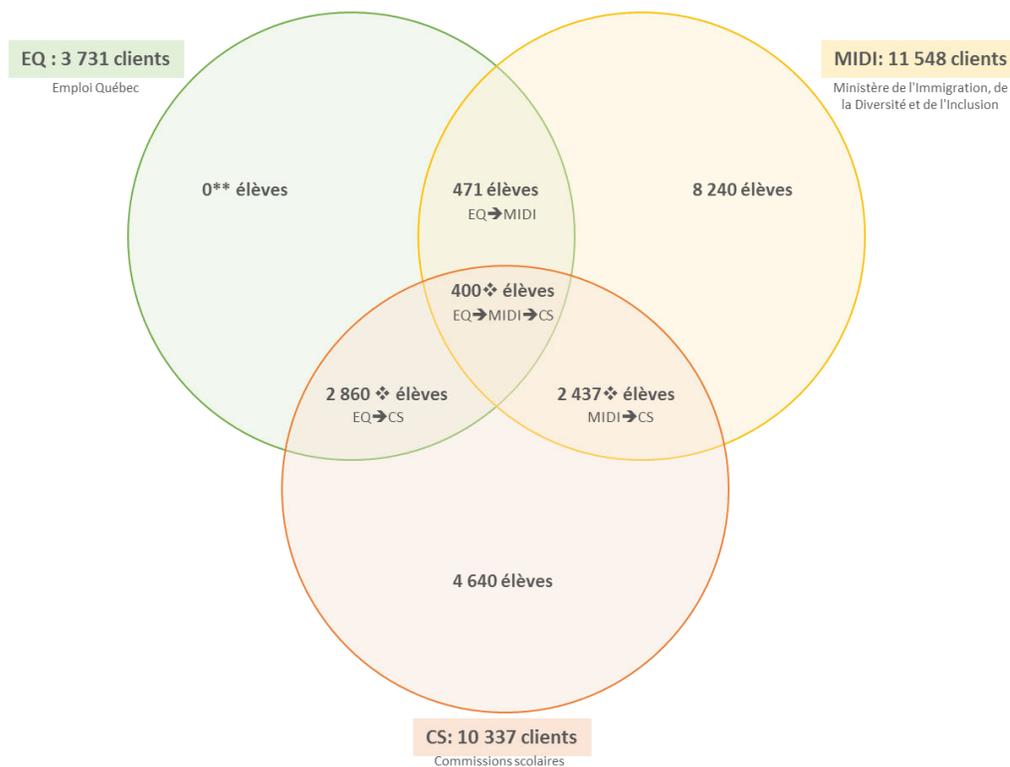
Le nombre d'élèves référés par Services Québec en francisation pour l'année 2016-2017 est **3 731 élèves** dont **2 595 nouveaux**.

En 2016-2017, Services Québec a référé 59 % des nouveaux élèves nés hors Canada et résident permanent depuis 5 ans ou moins en commission scolaire, contre 41 % au MIDI.

Source MTESS

Pour plus de statistiques, référez-vous à l'[Annexe 11. Statistiques](#).

Nombre total* d'élèves en francisation à TC en 2016-2017 (2/2) selon le ou les partenaires en charge du dossier



(*) Portrait global approximatif des élèves en francisation à temps complet

(**) EQ ne donne pas de cours. EQ réfère soit en CS (plus de 5 ans + 59% des élèves de moins de 5 ans) soit au MIDI (41% des élèves de moins de 5 ans)

(✦) Tous ces élèves sont en formation en CS. EQ → CS, MIDI → CS ou EQ → MIDI puis MIDI → CS

Figure 3.4 Répartition approximative des élèves en fonction du lieu de formation et du ministère qui les a référés (2016-2017)

Ce schéma illustre la complexité de la répartition et du financement des élèves entre les deux réseaux de francisation MIDI et MEES :

- Sur les 3 731 élèves référés par EQ :
 - 2 125 élèves sont nés hors CAD et résident au Québec depuis 5 ans ou moins.
 - 41 % de ces élèves sont référés au MIDI, soit 871 élèves. De ces élèves, le MIDI transfère 400 élèves en CS.
 - 2 860 élèves sont référés en CS (59 % des moins de 5 ans + les plus de 5 ans)
- 8 240 élèves étudient au MIDI et reçoivent des allocations du PAFILI (participation et/ou frais supplémentaires).
- 2 437 élèves sont référés par le MIDI en CS et reçoivent seulement les allocations du PAFILI.
- 4 640 élèves étudient en CS sans allocation.

⁴Ces chiffres sont des estimations puisque les périodes d'exercice sont différentes pour le MIDI et le MEES, que certains élèves font l'objet d'une double comptabilisation, et que certains chiffres sont déduits, etc.

ACCÈS À L'INFORMATION, À LA FRANCISATION ET CHEMINEMENTS CLIENTS

Accès à l'information de francisation

Une moisson d'information est répandue par chacun des acteurs et promoteurs de la francisation.

En plus de l'information qui figure sur chacun des **sites Internet des trois ministères et sur Portail Québec**, il existe de l'information sur **les sites Internet de chaque centre d'éducation des adultes** des commissions scolaires, **des organismes communautaires et des établissements du réseau régulier** (ces derniers font un lien vers le site du MIDI cependant).

Au MIDI, l'information est également disponible sous forme de dépliants **remis à l'aéroport**.

Des **campagnes publicitaires** du MIDI et du MEES véhiculent également de l'information, mais ces activités promotionnelles ne sont pas coordonnées. **L'OQLF et le ministère de la Culture** publient également de l'information sporadiquement. Voir [Annexe 12. Résultats d'un sondage réalisé pour mesurer l'efficacité des outils de communication du MIDI](#).

De plus, les sites Internet ministériels officiels sont mal référencés par les moteurs de recherche de type Google.

Accès à la francisation

Le client dispose de multiples **portes d'entrée** distinctes pour accéder à l'un des réseaux de francisation :

- **MIDI**
Par le biais de son site Internet, de son centre contact clientèle (CCC) et des organismes communautaires. Le ministère a cependant **largement informatisé** l'accès à ses services.
- **MEES**
Accueil en personne, au téléphone et par Internet dans les Services d'accompagnement, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) et dans les commissions scolaires.
- **Services Québec**
Par le biais des centres locaux d'emploi (CLE) et des bureaux de Services Québec. Pour en savoir plus, référez-vous à l'[Annexe 13. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale](#). L'accueil des personnes immigrantes ayant besoin de francisation pour leur projet d'emploi se fait **en personne**.

Cheminement du client

Après avoir franchi la porte d'entrée pour se franciser, le client doit cheminer le long d'un parcours, débutant à l'admission de sa demande jusqu'au début du cours. Ce cheminement est fluide lorsque l'élève fait sa francisation dans le réseau du ministère auquel il s'est adressé.

En revanche, lorsque l'élève est référé par le MIDI vers une commission scolaire ou par Services Québec, son parcours se complexifie et se rallonge, car les calendriers du MIDI et des commissions scolaires ne sont pas arrimés et l'élève pourrait devoir attendre le début de la prochaine session. De plus, un élève admissible au MIDI pourrait ne pas être admissible dans la commission scolaire à laquelle il a été référé (par exemple s'il a un permis de travail ouvert ou un certificat d'acceptation du Québec).

Le client est responsable du suivi de son dossier lorsqu'il change de ministère ou d'interlocuteur.



Une illustration des principaux cheminements d'un client qui s'inscrit à un programme de francisation est disponible dans le complément d'étude [B. Cheminement clients.](#)

DÉPENSES EN FRANCISATION AU MIDI, MEES ET MTESS

Source : Direction de la planification financière du MIDI

Dépenses en francisation au MIDI

	Dépenses en francisation MIDI (adultes)
2013-2014	67,6 M\$
2014-2015	64,1 M\$
2015-2016	62,1 M\$
2016-2017	74,5 M\$

Figure 4. Dépenses en francisation au MIDI

Pour 2016-2017, le **coût moyen** d'un groupe à temps complet est de **46 150 \$**. Ce montant inclut les allocations qui totalisent 10 646 \$ en moyenne par groupe (FIA et FIPA).

Dépenses en francisation au MEES dans le cadre de l'entente MIDI-MEES

L'entente MIDI-MEES signée en 2009 stipule que le transfert de crédits vise à permettre au MEES de financer :

- les commissions scolaires du Québec pour des services d'apprentissage du français et d'intégration aux jeunes dans les écoles;
- des services aux adultes immigrants dans les centres d'éducation des adultes et les centres de formation professionnelle;
- les services de formation d'appoint aux immigrants souhaitant exercer une profession régie par un ordre professionnel, quel que soit l'établissement d'enseignement (cégep, université ou commission scolaire).

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Dépenses en francisation au MTESS dans le cadre de l'entente MIDI-MTESS

L'entente MIDI-MTESS signée en 2009 pour l'intégration et la francisation vise à permettre au MTESS de verser :

- un soutien financier pour tous les services d'intégration des immigrants en matière d'emploi;
- des frais de subsistance versés aux réfugiés admissibles au Programme d'aide à l'adaptation (PAA).

4. CONSTATS

Les constats présentés dans cette section découlent de l'analyse de la situation actuelle détaillée précédemment.

FAITS SAILLANTS

Le MEES et le MIDI se disent globalement satisfaits de l'efficacité de leur réseau respectif

Cette perception se base sur le fait que les classes sont remplies, les capacités actuelles (locaux, professeurs) atteignent leur maximum, les activités opérationnelles de chaque réseau sont rôdées et peu de plaintes sont déposées. Les élèves suivent leur parcours de francisation en fonction de leurs besoins et ne visent pas systématiquement l'atteinte du niveau 8. C'est pourquoi le volume d'élèves qui n'atteint pas le niveau 8 peut sembler important.

Les autorités et la société civile ont cependant une perception différente des services de francisation

Ainsi, le Vérificateur général du Québec (VGQ) indique dans son rapport sur la francisation au MIDI (2017) que la francisation des personnes immigrantes au MIDI doit être améliorée. Des articles ou des études paraissent régulièrement pour dénoncer le manque d'efficacité des services de francisation au Québec.

Le guichet est une initiative gouvernementale

L'initiative gouvernementale est citée dans le Budget 2017 et vise à « améliorer l'accès à des services de francisation ».

MIDI, MEES et MTESS reconnaissent cependant que la gestion des élèves référés est problématique

- Élèves référés par le MIDI en CS (environ **3 000 élèves/an**).
- Élèves référés par Services Québec au MIDI ou en CS (environ **2 600 nouveaux élèves/an** – MFOR).

Autrement dit, la plupart des problèmes réside donc aux **frontières entre les réseaux** : mécanismes de communication à améliorer entre les partenaires, manque de centralisation de l'offre de francisation, dédoublement des procédures, complexité du suivi des élèves référés...

Expérience client

Les clients sont globalement satisfaits de leur expérience, mais identifient certains problèmes qui nuisent à la qualité du service :

- Information éparpillée, la plupart en français et peu compréhensible pour eux.
- Manque de contact humain avec le registraire du MIDI.
- Incompréhension généralisée sur les allocations (informations, admissibilité, montants reçus) qui ne sont pas suffisantes.
- Longs délais d'attente avant de débiter un cours au MIDI (1-3 mois).

La plupart des constats découlent de deux causes fondamentales

- **L'offre gouvernementale de francisation reste fragmentée entre deux réseaux indépendants**
Les efforts d'harmonisation des dernières années entre le MIDI et le MEES ont essentiellement porté sur le programme de formation. L'opérationnalisation de la francisation reste spécifique à chacun des deux réseaux.
- **Le soutien financier est versé par deux payeurs ayant des modalités différentes**
Même si les fonds proviennent de la même source (gouvernement du Québec), le soutien financier est géré par deux programmes (PAFILI du MIDI, MFOR du MTESS) qui ont des vocations (allocations de participation versus de subsistance) et des modalités différentes.

RAPPELS SUR LE RAPPORT DU VGQ 2017 RELATIF À LA FRANCISATION AU MIDI

En novembre 2017, le VGQ a publié un rapport sur la francisation des personnes immigrantes au MIDI. Parmi les constats, trois sont directement en lien avec les travaux du guichet :

Chap. 4, section 2.1. « Le ministère ne s'est pas assuré que l'offre de francisation et l'aide financière proposées par l'ensemble des intervenants gouvernementaux se complètent ».

Chap. 4, section 2.4. « Le ministère doit améliorer certains aspects de ses contrôles... ».

Chap. 4, section 2.6. « Les indicateurs utilisés par le MIDI pour suivre sa performance en matière de francisation sont incomplets... Le MIDI ne maximise pas ou ne collige pas certaines données pouvant l'aider à améliorer son offre de service ».

SPÉCIFICITÉS DE CHAQUE PARTENAIRE

Les constats énoncés ci-dessous sont à lire à la lumière des **spécificités de chacun des réseaux**, que le guichet ne vise pas à uniformiser :

- **MIDI**
La francisation s'inscrit dans une **perspective d'intégration sociale, économique et d'éducation continue**. L'élève est placé dans un milieu de formation qui constitue un environnement linguistique favorisant l'usage de la langue dans une situation naturelle, le tissage de liens avec des personnes ayant un profil socio-économique et des projets de vie semblables, en réponse au niveau de scolarité des clients.

Cliantèle : adultes ayant obtenu le statut qui les rend admissibles au PILI il y a **moins de 5 ans**.

- **MEES**

La francisation s'inscrit dans la **perspective de développer les compétences langagières, l'intégration à la société québécoise et la scolarisation**. L'élève évolue dans un milieu qui lui permet d'acquérir les bases linguistiques pour mieux s'intégrer à la société québécoise, poursuivre des études ou accéder au marché du travail.

Clientèle : tous les adultes, peu importe le statut d'immigration, le projet ou la scolarité.

- **MTESS**

La francisation s'adresse uniquement aux clients qui ont besoin du français pour **s'intégrer ou se maintenir sur le marché du travail québécois**.

Clientèle : adultes ayant un projet d'emploi.

Ainsi, la mission, la clientèle et les critères d'admissibilité diffèrent d'un réseau à l'autre, ce qui complexifie les échanges entre les partenaires.

CONSTATS

Les constats sur les services gouvernementaux de francisation sont regroupés par catégorie :

- **Expérience du client sur l'accès aux services de francisation**
- **Offre de francisation et soutien financier**
- **Traitement administratif de la demande d'admission à un cours du programme de francisation**
- **Suivi des élèves et reddition de comptes**
- **Systèmes informatiques**

	No	Constat
1. Expérience du client sur l'accès aux services gouvernementaux de francisation	1.1.	<p>Profusion, fragmentation, complexité, disparité de l'information sur l'offre de francisation</p> <p>L'information est disséminée sur les sites Internet de chaque ministère et de chaque commission scolaire, ainsi que sur le site Portail Québec de Services Québec, la plupart du temps sans lien entre eux. De plus, l'information sur l'admission et les allocations est complexe pour un client qui parle peu français. Enfin, l'information est affichée en français (Loi 101) et rarement dans la langue du client.</p>
	1.2.	<p>Dédoublage des procédures administratives pour les clients référés par le MIDI à la commission scolaire</p> <p>Le client qui a fait sa demande d'admission au MIDI ainsi que son test de positionnement initial en français doit présenter de nouveau ses pièces justificatives en commission scolaire. Cette dernière choisit également de compléter l'évaluation du MIDI par une évaluation des compétences en production (PO, PÉ).</p>
	1.3.	<p>Complexité de l'information et de l'accès au soutien financier</p> <p>Dans une même classe en commission scolaire, un élève peut, selon son statut d'immigration et la porte d'entrée qu'il emprunte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ne pas recevoir de soutien financier; • recevoir des allocations du MIDI; • recevoir du soutien financier du MTESS; • recevoir du soutien financier du MTESS et des allocations du MIDI (transport et frais de garde) : cet élève peut donc recevoir jusqu'à trois chèques par mois; • payer pour suivre sa formation s'il n'a pas droit à la gratuité scolaire.
	1.4.	<p>Approche client différente selon les partenaires</p> <p>Services Québec et le MEES ont avec leurs clients une proximité que le MIDI n'a pas puisque ce dernier a largement informatisé ses services. Tandis que Services Québec et le MEES offrent un accompagnement personnalisé aux clients, l'approche du MIDI est centrée sur l'autonomie de l'élève.</p>
2. Offre et prestation de de francisation, soutien financier	2.1.	<p>Coordination de l'offre de francisation des réseaux à poursuivre</p> <p>La pluralité des durées et du nombre de sessions des cours de francisation au MIDI et au MEES complexifie l'arrimage des calendriers de cours, ce qui a pour impact :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des délais d'attente à un cours qui ne sont pas optimisés. Le client doit en effet attendre le début de la prochaine session disponible (voir 3.5); • Le traitement administratif des inscriptions doit se faire dans une très courte période de temps.
	2.2.	<p>Disparité, manque de coordination et complexité du soutien financier du MIDI et du MTESS</p> <p>Même si les programmes et les mesures proviennent de la même source de financement, ils sont gérés de façon autonome, avec des durées, montants, fréquences et modes de versement différents.</p> <p>Ainsi, dans la mesure MFOR, la formation en francisation ne devrait pas dépasser 52 semaines (n'a pas été modifié en fonction du cours 4 du MIDI). Un parcours au MIDI dure 44 semaines. Si l'élève référé par Services Québec au MIDI redouble un cours, la mesure MFOR ne pourra s'appliquer à la totalité de son parcours.</p>

3. Traitement administratif de la demande d'admission à un cours du programme de francisation	No	Constat
	3.1.	<p>Dédoublage des tâches administratives pour les élèves référés par le MIDI dans les commissions scolaires</p> <p>Les commissions scolaires évaluent les compétences initiales en production de l'élève (PO, PÉ) en complément de l'évaluation du MIDI qui, rappelons-le, mesure les compétences initiales en compréhension (CO, CÉ).</p> <p>De plus, les commissions scolaires étudient les pièces justificatives de l'élève, qui ont déjà été analysées par le MIDI. Dans certains cas, l'élève admissible au PILI n'est pas admissible à la gratuité scolaire dans la CS.</p> <p>Les mouvements et les évaluations de fin de cours sont saisis [REDACTED] : désistement, départ, exclusion, transfert, reclassement, réinscription.</p>
	3.2.	<p>Le test informatisé de positionnement initial utilisé par le MIDI ne fait pas l'unanimité</p> <p>Parmi les critiques : la durée de passation du test est jugée trop longue combinée au fait qu'il n'est pas possible d'en arrêter le déroulement; l'élève peut facilement se faire aider; le test a été conçu par le CCDMD pour évaluer le niveau français langue seconde des élèves du collégial et non spécifiquement pour la clientèle qui suit des cours du programme de francisation en vertu du PILI; seules les compétences CO et CÉ sont évaluées; le Ministère ne dispose d'aucune analyse docimologique et psychométrique permettant de se prononcer sur la rigueur et l'équité de l'évaluation, etc.</p>
	3.3.	<p>Confusion autour des critères d'aiguillage des élèves dans les réseaux</p> <p>Les critères d'aiguillage du MIDI et de Services Québec ne sont pas explicités clairement aux autres partenaires. Ces derniers ne les comprennent donc pas bien.</p> <p>Pour les élèves des commissions scolaires, notons l'absence systématique d'une vérification à l'éligibilité à l'assurance financière de dernier recours et à l'assurance-emploi ou au PAFILI dès l'étude de la demande d'admission. Cette vérification pourrait permettre un meilleur aiguillage et une plus grande conformité dans le versement des allocations.</p>
	3.4.	<p>Longs délais entre la demande d'admission et le début d'un cours (MIDI)</p> <p>Le délai entre la réception de la demande d'admission au MIDI et le début du cours de ce client peut être long (80 jours en moyenne selon le rapport du VGQ 2017). En effet, les calendriers de cours MIDI et MEES ne sont pas répartis également dans l'année. Ainsi, l'élève qui doit attendre le début de la prochaine session devra patienter entre 8 et 12 semaines. Un nouveau mode d'entrée en formation est nécessaire, comme l'arrimage des calendriers de cours, ou l'entrée dans une classe de niveau inférieur dès que possible (comme cela est fait en CS) par exemple.</p> <p>D'autre part, la convention collective des professeurs d'État du Québec (MIDI) fixe des périodes d'entrées différées au-delà desquelles aucun élève ne peut intégrer une classe, même si cette dernière n'est pas remplie.</p> <p>Emploi-Québec reconnaît que la longueur des délais du MIDI favorise souvent l'aiguillage vers les commissions scolaires, même si l'élève est admissible aux programmes PILI/PAFILI.</p>

	No	Constat
4. Suivi de la clientèle et reddition de comptes	4.1.	<p>Absence de vue transversale et partagée du cheminement client complet</p> <p>Les bases de données des systèmes de mission de chaque réseau étant étanches, les informations de francisation des clients ne sont ni consolidées ni partagées entre les différents partenaires.</p>
	4.2.	<p>Les évaluations des élèves en CS sont exprimées en pourcentage et non en mesures de l'Échelle.</p> <p>La traduction de ces évaluations en niveaux de compétences langagières sur l'<i>Échelle québécoise des niveaux de compétences en français</i> est faite par un conseiller pédagogique. Cet exercice est long et explique pourquoi les informations sont saisies [REDACTED] après les 5 jours ouvrables qui suivent la fin des cours (délai convenu dans l'entente entre le MIDI et les commissions scolaires).</p>
	4.3.	<p>Rétroaction insuffisante du MIDI pour les élèves qui lui sont référés par Services Québec (SQ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • SQ souhaiterait avoir les coordonnées d'une personne ressource à contacter dans l'établissement du réseau régulier du MIDI. Actuellement, il faut systématiquement appeler le registraire du MIDI en cas de problème. • SQ aimerait également connaître le nom de l'établissement de formation dans lequel l'élève du MIDI est référé. <p>■ [REDACTED]</p>
		<p>■ [REDACTED]</p> <p>■ [REDACTED]</p> <p>■ [REDACTED]</p> <p>■ [REDACTED]</p> <p>■ [REDACTED]</p> <p>■ [REDACTED]</p>

■ [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

	No	Constat
4. Suivi de la clientèle et reddition de comptes (suite)	4.5.	<p>Complexité de la reddition de comptes gouvernementale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les chiffres du MEES couvrent l'année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin). Les chiffres du MIDI et du MTESS couvrent l'année financière (1^{er} avril au 31 mars). • Le MEES n'est pas en mesure de produire des chiffres pour l'année scolaire en cours, car les commissions scolaires ont jusqu'au 15 août pour transmettre les données de l'année scolaire précédente. Lors de la reddition de comptes à faire au MIDI, le MEES se base sur des estimations de l'année scolaire précédente. • Double comptabilisation des élèves référés. • Les données sur l'obtention de la résidence permanente ne sont pas connues par le MEES. Il communique au MIDI le nombre d'élèves étant dans son réseau depuis moins de 5 ans (attribution du code permanent au MEES), et non résident permanent depuis moins de 5 ans. <p>Un élève au MIDI et au MEES est une personne inscrite à un cours et qui a suivi au moins une journée de cours. Ainsi, les élèves qui ont abandonné le cours sont comptabilisés comme des élèves à part entière.</p>
5. Systèmes informatiques	■	<p>[Redacted content]</p>

QU'EN PENSENT LES CLIENTS?

Quatre groupes de discussion sont venus étayer les constats relatifs à la perception des clients sur leur expérience. Pour plus de détails sur l'échantillonnage et les thèmes abordés lors de ces groupes de discussion, référez-vous à l'[Annexe 14. Groupes de discussion](#).

Les clients sont globalement satisfaits, comme en témoigne le nombre peu élevé de plaintes enregistrées dans l'un ou l'autre des réseaux. Les perceptions des clients relatives à leur expérience de francisation listées ci-dessous sont à considérer dans une perspective d'amélioration du service. Elles sont regroupées par thème.

INFORMATION SUR LA FRANCISATION

- Information remise à l'arrivée à l'aéroport incomplète (pas de mention d'où ni comment procéder à une inscription à un cours de francisation).
- **Complexité** de l'information sur les allocations et l'admission.
- **Difficulté à comprendre l'information en français** sur les sites et les documents. Les traductions de courtoisie mises à la disposition des clients sur le site Internet du MIDI ne sont pas toujours utilisées, car elles ne sont pas assez visibles.
- Difficulté à trouver l'information éparpillée sur les nombreux sites Internet des ministères, des commissions scolaires et des établissements de formation.

ACCÈS À LA FRANCISATION

- Les clients déplorent le manque de contact humain avec le registraire du MIDI. Notamment, ils aimeraient passer une évaluation en présentiel plutôt qu'informatisée. Les clients se rendent parfois dans un organisme communautaire pour trouver de l'aide.
- Le dédoublement des démarches administratives au MIDI et dans le CEA (présentation des pièces justificatives, évaluation initiale de français) présente une certaine lourdeur.
- Les délais d'attente pour commencer un cours du programme de francisation peuvent être longs (entre 1 et 3 mois) dans le réseau du MIDI.
- Le test de positionnement initial du MIDI est long, compliqué, incompréhensible et stressant pour les clients.

SOUTIEN FINANCIER

- Les montants de l'allocation de participation du MIDI sont insuffisants et, si les clients sont en couple, l'un des conjoints doit travailler pendant que l'autre se francise.
- Difficulté à obtenir des réponses du MIDI aux questions relatives aux allocations.
- Incompréhension globale des montants reçus, en particulier pour les clients référés par Emploi-Québec au MIDI. La nature et le payeur sont mal identifiés sur les paiements.

5. BESOINS D'AFFAIRES DU GUICHET PHASE INITIALE

Le client est au cœur des préoccupations de chacun des partenaires. L'ensemble des besoins énoncés ci-dessous vise à améliorer la satisfaction du client tout au long de son processus de francisation. Ces besoins ont été identifiés à la lumière des constats établis précédemment.

Pour garantir le succès du projet, la phase initiale **devra limiter les impacts sur le fonctionnement actuel des registraires** (MIDI et CEA). Aussi se concentre-t-elle sur les volets **Informationnel, Admissibilité, Aiguillage et Consolidation et partage des données de suivi de l'élève.**

ACCÈS AUX SERVICES DE FRANCISATION, INFORMATIONS SUR LA FRANCISATION ET SUR LE SOUTIEN FINANCIER

- Un **accompagnement** adapté au degré d'autonomie doit être disponible tout au long du parcours de francisation.
- La **promotion** des services de francisation doit être centralisée, coordonnée, compréhensible et adaptée à chaque étape du parcours de francisation.
- **L'information sur l'offre** gouvernementale de francisation doit être centralisée, uniformisée, simple, complète et compréhensible pour le client.
- **L'information et l'accès aux allocations** doivent être simplifiés.
- **L'accès aux services gouvernementaux de francisation doit être unique.** Toute personne souhaitant se franciser à temps complet devra passer par le guichet, autant pour obtenir de l'information que pour faire une demande d'admission à un cours du programme de francisation et au soutien financier s'il y a lieu. Le guichet sera accessible par plusieurs portes d'entrée (SARCA, SQ, OBNL, etc.).

ADMISSIBILITÉ À UN COURS DE FRANÇAIS

- Le client doit faire son processus d'admission à la francisation **une seule fois.**
- Le client doit **commencer sa francisation le plus rapidement possible.**

AIGUILLAGE VERS UN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

- Le client doit être **aiguillé vers l'établissement de formation le plus approprié à son profil d'apprenant et à ses besoins**, selon des critères qui ont fait l'objet d'un consensus entre les partenaires.

-
- CONSOLIDATION ET PARTAGE DES DONNÉES DE SUIVI DES ÉLÈVES**
- Les **données sur l'élève et sur le suivi de l'assiduité et des apprentissages** doivent être centralisées, partagées entre les partenaires et déversées dans MSI et dans les systèmes de mission du MEES (pas de double saisie).
 - La **reddition de comptes gouvernementale** doit pouvoir indiquer le nombre de personnes immigrantes adultes nouvellement arrivées (qui ont obtenu la résidence permanente depuis 5 ans ou moins) et qui ont suivi des cours du programme de francisation, ainsi que le niveau de compétence atteint par ces personnes à l'oral et à l'écrit selon l'*Échelle*.
-
- SOUTIEN FINANCIER**
- Le **versement des allocations doit être simplifié** et doit pouvoir être expliqué clairement et simplement au client dans la phase initiale. Le dépôt direct devrait être le mode de paiement privilégié.
-

6. VUE D'ENSEMBLE DE LA SOLUTION - GUICHET PHASE INITIALE

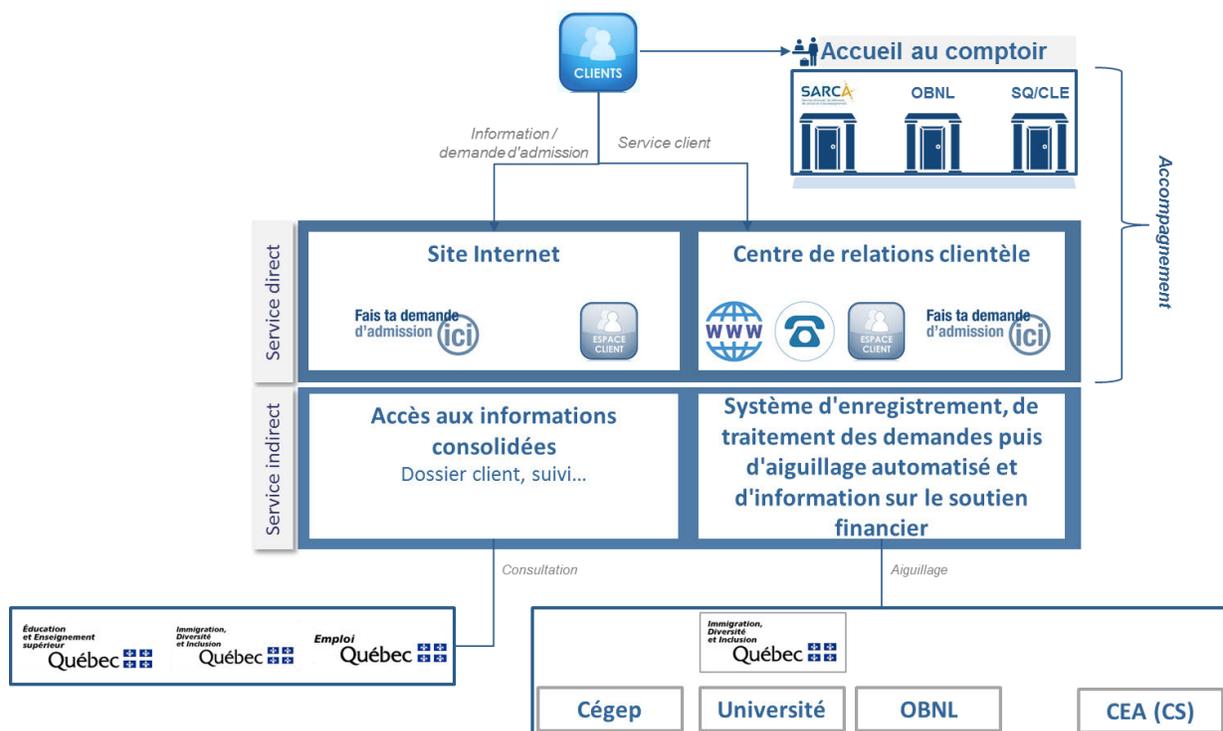


Figure 7. Vue d'ensemble du guichet – Phase initiale

Le guichet unifié de francisation :

- Mise sur un **centre de relations avec la clientèle** (CRC) moderne et performant (prestation de services téléphoniques) et un **réseau de comptoirs**, ainsi que sur un site Internet portant sur l'ensemble des services gouvernementaux de francisation.
- Est disponible en empruntant **plusieurs portes d'entrée** (SARCA⁶, organismes communautaires, bureaux de Services Québec). La fonction des portes d'entrée est d'accompagner les clients dans leur démarche *via* le site Internet du guichet ou avec un conseiller du CRC.
- Permet de :
 - Informer sur **l'offre gouvernementale de francisation et le soutien financier**.
 - **Enregistrer et analyser une demande d'admission** à la francisation à temps complet et à l'aide financière.
 - **Aiguiller le client vers l'établissement de formation** le plus approprié à son profil et à ses besoins.
 - **Consolider et partager les données des élèves** (dossier client, suivi de l'assiduité et des apprentissages).
 - Gérer des **tableaux de bord** à de fins de reddition de comptes.

⁶ SARCA : services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement offerts par les commissions scolaires, ces centres donnent gratuitement de l'information et des conseils d'orientation scolaires et professionnels (voir [Annexe 15.](#))

COMPOSANTES ET EXIGENCES D'AFFAIRES DE LA SOLUTION

Le guichet unifié de francisation phase initiale prend en charge l'admission d'un client à un cours du programme de francisation et la centralisation/partage des données de suivi des élèves, soit les composantes suivantes :

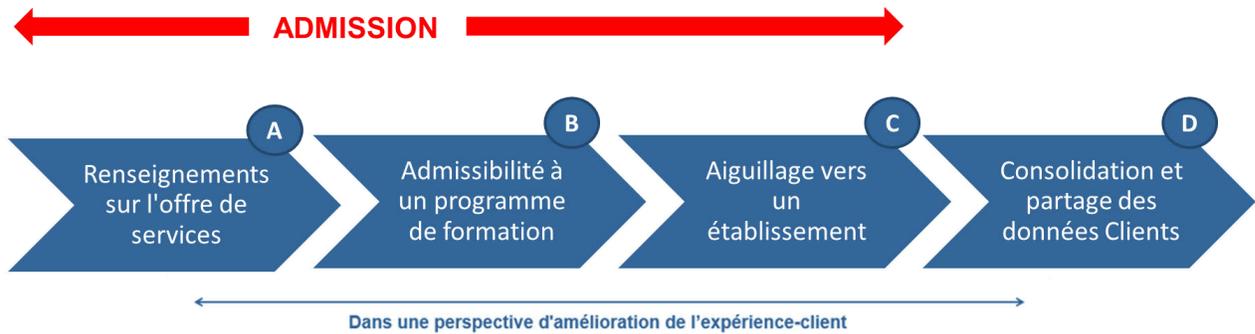
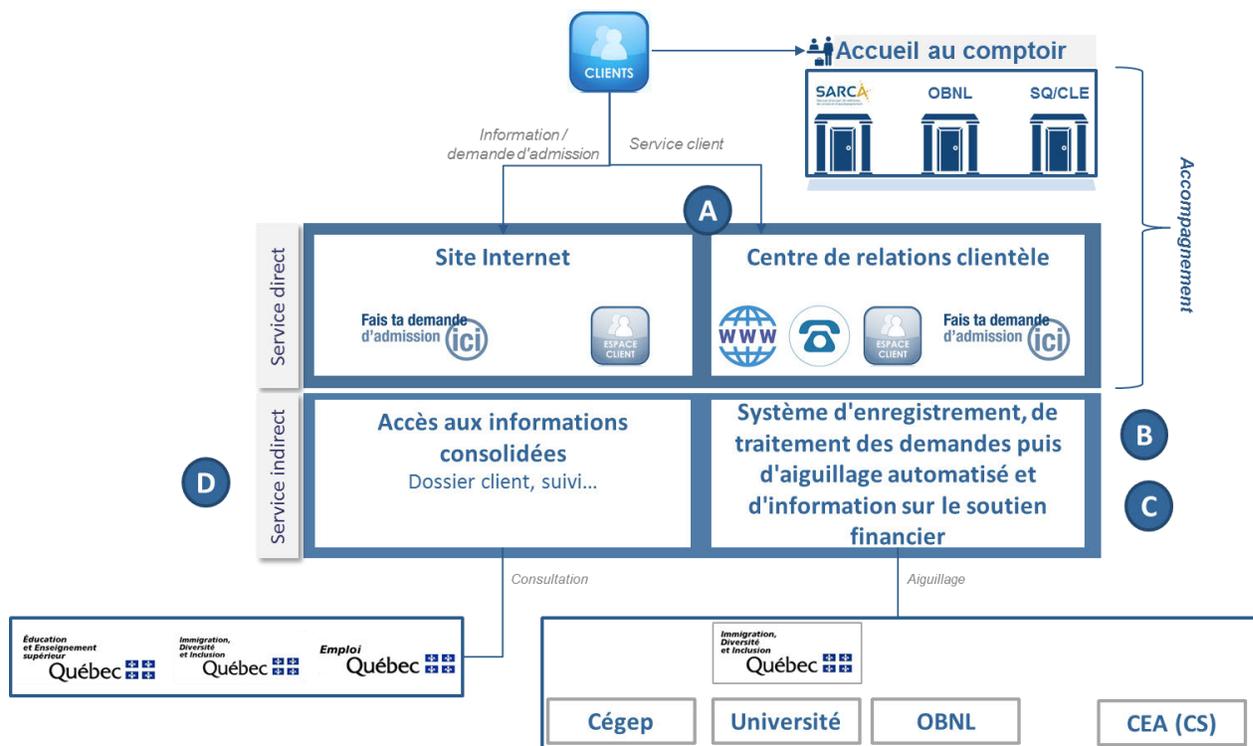


Figure 8. Composantes du guichet unifié de francisation

La figure ci-dessous identifie les composantes dans la vue d'ensemble du guichet phase initiale :



COMPOSANTES	EXIGENCES
<p>RENSEIGNEMENTS SUR L'OFFRE DE SERVICES</p> <p>A</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le guichet centralise l'information de tous les partenaires impliqués dans l'offre de services gouvernementaux de francisation et sur le soutien financier. Ces informations doivent être simples, complètes et disponibles dans des langues autres que le français et l'anglais. Si le besoin du client <u>n'est pas</u> de faire de la francisation à temps complet, le guichet aiguille vers un autre service (temps partiel, cours spécialisés, francisation en ligne, cours en milieu de travail, etc.). Un accompagnement adapté à l'autonomie du client est offert. → Libre-service (site Internet du guichet – Mon dossier) → Assistance téléphonique (service à la clientèle) → Accompagnement en personne (comptoir) Le guichet est un outil promotionnel de la francisation.
<p>ADMISSIBILITÉ À UN PROGRAMME DE FORMATION FRANCISATION TEMPS COMPLET ET AU SOUTIEN FINANCIER</p> <p>B</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le guichet dirige vers Services Québec les clients qui pourraient recevoir un soutien financier du MTESS. Le guichet doit capter le profil d'apprenant et le besoin du client en matière de francisation. Le guichet enregistre et analyse une demande d'admission à la francisation temps complet et au soutien financier du MIDI. Il permet de déposer des pièces justificatives au besoin. Le guichet évalue l'admissibilité statutaire du client aux programmes de formation du MIDI (PILI) et du MEES (RPFGA) ainsi qu'au soutien financier du MIDI (PAFILI). Inclut une évaluation initiale des compétences en français.
<p>AIGUILLAGE VERS UN ÉTABLISSEMENT (C)</p> <p>C</p>	<p>Le guichet aiguille le client vers l'établissement de formation le plus approprié à son profil d'apprenant et à ses besoins, selon des critères d'aiguillage qui ont fait l'objet d'un consensus entre les partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> Code postal (lieu de résidence, garderie, travail, etc.) Profil d'apprenant (nombre d'années de scolarité + niveau du projet socioprofessionnel) Délai d'attente à un cours Capacité des établissements <p>Les critères pourraient être adaptés aux spécificités régionales s'il y a lieu.</p>

COMPOSANTES	EXIGENCES
<p>CONSOLIDATION ET PARTAGE DES DONNÉES SUR LES CLIENTS</p> <p>D</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le guichet centralise, consolide et rend disponible le plus rapidement possible de l'information de suivi des apprentissages et de l'assiduité sur les élèves. • Le guichet comptabilise le nombre d'élèves selon des filtres (0-5 ans, plus de 5 ans, par programme de formation, etc.). Ces informations serviront d'intrants au processus de reddition de comptes gouvernementale. • Le guichet permet à l'élève d'accéder à son dossier pour obtenir de l'information administrative (ex. statut de sa demande d'admission). • Le guichet permet à l'élève de modifier ses renseignements personnels dans son dossier (adresse, numéro de téléphone, etc. mais <u>pas le NAS</u>). • Le guichet enregistre dans le dossier du client ses interventions avec le service à la clientèle (CRC ou comptoir).
<p>ET AUSSI....</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le guichet doit évoluer dans une perspective d'amélioration continue. • Le guichet doit viser l'amélioration de l'expérience client.

PORTÉE DE LA PHASE INITIALE DU GUICHET

Inclusions

Pour garantir le succès du projet, la phase initiale devra limiter les impacts sur le fonctionnement actuel des **registraires**. Aussi se concentre-t-elle sur :

- **L'admission d'un client à un cours :**
 - Demande d'information
 - Demande d'admission à un cours de francisation à temps complet
 - Admissibilité au cours
 - Aiguillage vers l'établissement de formation le plus approprié à son profil et à ses besoins
- **Consolidation et partage les données des élèves** (dossiers client, suivi de l'assiduité et des apprentissages)

Exclusions

Les fonctions suivantes des registraires ne sont pas prises en charge lors de la phase initiale :

- Planification annuelle des groupes
- Constitution des groupes d'élèves
- Inscription de l'élève dans une classe
- Déclenchement des allocations
- Suivi des élèves par les professeurs (assiduité, notes)
- Reclassement
- Changement de voie curriculaire (programme régulier au programme adapté pour les élèves peu scolarisés)
- Transfert d'établissement
- Réinscription au cours suivant
- Émission du bulletin
- Reddition de comptes

MODÉLISATION SOMMAIRE DU GUICHET PHASE INITIALE

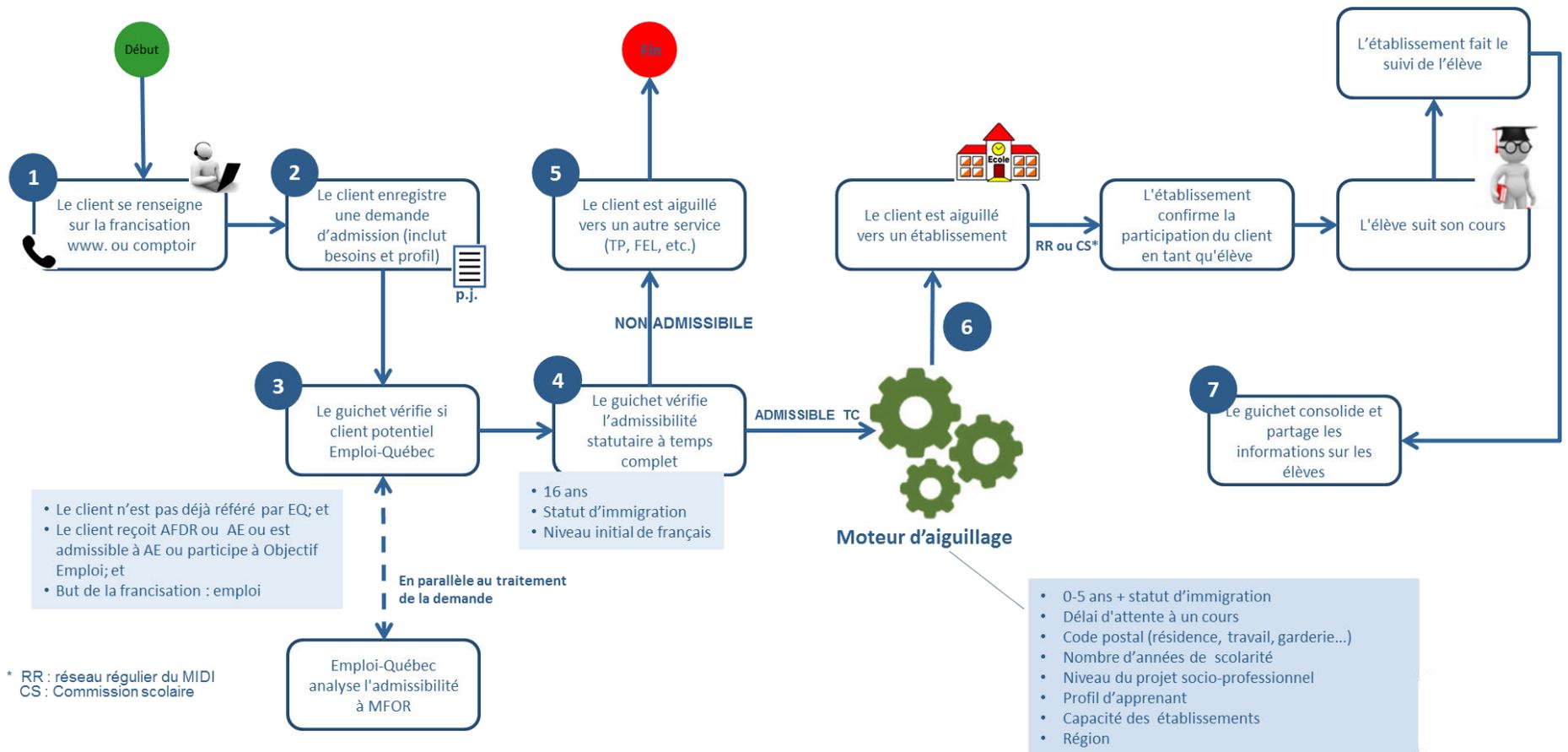


Figure 9. Modélisation sommaire du guichet phase initiale

1	<p>Le client peut se renseigner sur les services gouvernementaux de francisation en consultant le site Internet, en appelant le centre de contact client ou en se présentant à un comptoir. L'information est centralisée et le service est adapté selon le degré d'autonomie du client.</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> • Le guichet permet au client de saisir une demande d'admission. • Le guichet ouvrira un dossier s'il n'existe pas déjà. • Si nécessaire, le client pourra déposer des pièces justificatives pour accompagner sa demande. • Les renseignements qui figureront dans le dossier seront identifiés par les partenaires dans le respect de leurs besoins respectifs.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Le guichet identifie si la personne est un client potentiel de Services Québec : <ul style="list-style-type: none"> → Il n'est pas déjà référé par Services Québec; et → (Il reçoit l'aide financière de dernier recours (AFDR) ou des prestations d'assurance-emploi; ou → Il est admissible à l'assurance-emploi; ou → Il participe à Objectif-Emploi); et → Son besoin de francisation est en lien avec un projet d'employabilité. • Le cas échéant, le guichet transfère le dossier de ce client chez Services Québec qui procèdera à l'analyse du dossier comme cela est fait actuellement. Cela se fait en parallèle, sans bloquer le traitement de la demande.
4	<p>Le guichet vérifie l'admissibilité statutaire du client aux programmes de formation du MIDI et du MEES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le client a-t-il 16 ans lors de la demande ou au 30 juin de l'année qui précède l'année scolaire en cours? • Le client a-t-il le statut d'immigration qui le rend admissible au PAFILI? • Le client a-t-il un niveau initial de français inférieur à 9? (une évaluation initiale du niveau de français sera nécessaire pour tout élève qui déclare avoir une connaissance du français mais qui n'a pas de résultats de tests antérieurs dans son dossier).
5	<p>Si le client n'est pas admissible à l'un des programmes de formation à temps complet, le guichet l'informe et le dirige vers un autre service de francisation (FEL, temps partiel, etc.).</p>

6	<ul style="list-style-type: none">• Le moteur d'aiguillage est un ensemble de règles d'affaires consensuelles permettant d'aiguiller le client vers le MIDI ou un centre d'éducation des adultes.• Le moteur considérera les éléments suivants :<ul style="list-style-type: none">→ Délai d'attente à un cours→ Code postal (lieu de résidence, garderie, travail, etc.)→ Nombre d'années de scolarité (moins de 9 ans, plus de 15 ans, etc.)→ Niveau du projet socioprofessionnel (secondaire, universitaire, etc.)→ Capacité des locaux des établissements→ Région• Le guichet informe le client du nom de l'établissement dans lequel il pourra faire sa francisation ainsi que la date et l'heure auxquelles il doit s'y présenter.• Le guichet transmet à l'établissement les informations sur les élèves qu'il va recevoir.• Gestion manuelle des exceptions aux règles d'aiguillage à prévoir.
7	<p>L'établissement confirme la participation du client en tant qu'élève et fait le suivi de l'assiduité et des apprentissages des élèves. L'information est disponible dans le guichet rapidement à l'attention des partenaires.</p>

7. EXIGENCES D'AFFAIRES DÉTAILLÉES DE LA SOLUTION – PHASE INITIALE

RENSEIGNEMENTS SUR L'OFFRE DE SERVICES

Cette composante inclut :

- Renseignements disponibles sur le site Internet du guichet
- Service à la clientèle
- Langue dans laquelle les services seront offerts

Renseignements disponibles sur le site Internet du guichet

- Les catégories d'information suivantes doivent être affichées sur le site Internet du guichet :
 - **Offre de services gouvernementale complète** (incluant le temps partiel, etc.)
 - **Admission** (processus et critères d'admissibilité)
 - **Service à la clientèle** (soutien et suivi disponibles par courriel, téléphone et en personne)
 - **Allocations** (renseignements généraux)
 - **Localisateur de points de service à la clientèle** (bureaux de Services Québec, SARCA, OBNL)
- L'information doit être formulée **clairement et simplement**.
- L'information doit être filtrée, c'est-à-dire organisée de façon **dynamique** pour n'afficher que l'information pertinente selon le profil du client. Parmi les moyens :
 - une série de **questions** pourraient être posées⁷
 - des **parcours**⁸ pourraient être proposés par le biais de pictogrammes

L'information **complète** non filtrée doit également être disponible sur le site Internet du guichet.

- Chaque site Internet des partenaires qui offrent des services de francisation doit **diriger la personne vers le site Internet du guichet** pour l'information, l'admission et le suivi de francisation. Parmi les partenaires, figurent le MIDI, le MEES (incluant les commissions scolaires, les centres d'éducation des adultes), Emploi-Québec mais également tous les organismes qui pourraient publiciser l'offre gouvernementale de francisation (OQLF, ministère de la Culture, OBNL, etc.).
- Le site Internet du guichet n'est pas seulement informationnel. Il est également transactionnel puisqu'il doit permettre au client de **saisir une demande d'admission** en francisation.

⁷ Par exemple : « Êtes-vous disponible 6h par jour? » Si la réponse est non, l'information sur l'offre de cours à temps complet ne sera pas affichée.

⁸ Par exemple : « Vous cherchez un emploi ou vous êtes référé par Emploi-Québec? » Si oui, le candidat clique alors sur le pictogramme correspondant et seule l'information pertinente est affichée.

Service à la clientèle

- Les **modes de prestation** suivants doivent être offerts (le client les utilisera selon son niveau d'autonomie) :
 - **Comptoir** (SARCA, OBNL et bureaux de Services Québec)
 - **Visioconférence** à partir des bureaux de Services Québec (par ex. avec un intervenant d'une OBNL pour de la traduction)
 - **Téléphone**
 - **Tutoriels vidéo**
 - **Courriel**
 - **Libre-service sur le site Internet** du guichet (renseignements sur l'offre et « Mon dossier »)
 - **Foire aux questions**Pour en savoir plus sur les SARCA, référez-vous à l'[Annexe 15](#).
- Le service téléphonique **doit donner des renseignements généraux**.
 - L'agent transfèrera l'appel du client vers d'autres ressources pour les questions spécialisées.
 - Services spécialisés : intervenant du **registraire** (MIDI, CEA), agent d'Emploi-Québec, etc.
 - Le registraire devra prévoir de gérer des appels concernant les questions spécialisées.
 - Les appels relatifs au **soutien technique** seront transférés à l'**équipe de pilotage** du guichet.
 - Les clients qui ne sont pas autonomes seront invités à se présenter à un comptoir.
- Les comptoirs (SARCA, OBNL et bureaux de Services Québec) doivent offrir le **niveau équivalent d'accueil** par le biais d'un protocole standard.
 - Le **niveau de service pourra cependant être différent** selon la porte d'entrée et la région⁹.
- Lorsque le client débutera son cours, il pourra **s'adresser à l'agent de bureau, à l'enseignant ou au conseiller pédagogique de l'établissement de formation** s'il a des questions d'ordre administratif¹⁰.
 - Ces interventions doivent être prévues dans les nouvelles ententes du guichet.
 - Une procédure de travail devra être mise en place pour guider les agents des établissements.

⁹ Par exemple, si le candidat se présente au comptoir d'un bureau de Services Québec et a besoin d'un accompagnement important pour remplir sa demande d'admission, l'agent pourra inviter le candidat à se présenter dans une OBNL mieux préparée pour ce niveau d'accompagnement. Certaines régions reçoivent un nombre élevé de réfugiés qui requièrent un accompagnement plus soutenu également.

¹⁰ Une nouvelle entente fixera les obligations de chacun des partenaires pour répondre aux questions des clients, notamment au sujet des allocations.

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE ET AUTONOMIE DES CLIENTS

Site Internet

- Plages de disponibilité proches du 24/7
- Renseignements sur l'offre de services
- Effectuer une demande d'admission à un cours
- Déposer des documents en ligne
- Suivre l'état d'avancement du dossier
- Modifier ses renseignements personnels

Services téléphoniques assistés

- Plages de disponibilité standards
- Demander des renseignements sur l'offre de services
- Assister les clients dans leur demande d'admission à un cours
- Demander un suivi de l'état d'avancement du dossier
- Modifier ses renseignements personnels

Services au comptoir

Après avoir évalué le degré d'autonomie du client, les préposés à l'accueil pourront l'accompagner vers la salle multiservice (avec des postes informatiques) et l'aider si nécessaire à remplir sa demande d'admission ou à consulter son dossier client par exemple.

Langues dans lesquelles les services seront offerts



Une demande a été déposée auprès de la Direction des affaires juridiques pour s'assurer que cette proposition est conforme aux exigences de la **Politique linguistique du Québec**.

Ce guichet s'adresse à des personnes qui ne maîtrisent pas le français, et sert à faciliter leurs démarches en francisation.

<p>SITE INTERNET DU GUICHET</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'information doit être présentée en français. • Un outil de traduction en ligne paramétrable doit être intégré dans le site¹¹. • Cet outil doit être également disponible dans le dossier du client. Par conséquent, cet outil doit aussi y être intégré.
<p>SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET ACCUEIL AU COMPTOIR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau de français doit être simplifié et adapté au niveau du client. • Les coordonnées de l'accompagnant qui sert d'interprète (parent, ami, etc.) doivent être gérées dans le guichet s'il y a lieu. Un consentement ou une procuration sera requis pour autoriser l'accompagnant à communiquer au nom du client (recevoir la correspondance, parler en son nom, etc.). • Au comptoir, la langue du client pourra être identifiée au comptoir à l'aide d'un outil visuel (drapeaux) au besoin. • Le préposé doit inviter le client à consulter le site Internet du guichet afin d'utiliser l'outil intégré de traduction. • Si le client ne réussit pas à se faire comprendre : <ul style="list-style-type: none"> → Il doit être invité à se présenter dans une OBNL¹² ou un SARCA¹³; ou → (Un agent qui parle sa langue doit être identifié; et → Un rendez-vous (téléphonique/visioconférence/personne) doit être fixé avec cet agent).

¹¹ Si les outils de traduction disponibles sur le marché ne sont pas satisfaisants, la solution alternative serait d'offrir une traduction en anglais.

¹² Le MIDI tient un registre des OBNL avec lesquelles il a signé une entente (voir le [site Internet du MIDI](#)). Ce registre mentionne les langues parlées par leurs intervenants. Il est mis à jour régulièrement.

<p>FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE DE DEMANDE D'ADMISSION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le formulaire électronique doit être en français. • Le formulaire est adaptatif en fonction des réponses du client. • Des infobulles doivent être offertes en plusieurs langues pour les instructions et les champs dans le formulaire en ligne. Ces infobulles pallieront les lacunes de l'outil intégré de traduction le cas échéant. • Pas de formulaire papier.
<p>CORRESPONDANCE (COURRIER, COURRIEL, ESPACE CLIENT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La langue de correspondance et le mode de communication (courriel, courrier postal) du client doivent être identifiés à l'ouverture de son dossier. • La correspondance standard doit être envoyée en français et dans la langue de correspondance du client (traduction certifiée). Autrement dit, seules les lettres types seront traduites. Les autres lettres seront envoyées en français. → Le coût de ces efforts de traduction sera évalué dans le dossier d'affaires. • La correspondance envoyée au client doit aussi être disponible dans son dossier en ligne afin de lui permettre d'utiliser l'outil de traduction intégré au site. • Sur consentement du client, la correspondance doit également être envoyée à son accompagnant, s'il y a lieu.
<p>BROCHURES, DÉPLIANTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doivent être disponibles en français, en anglais et dans les langues les plus couramment utilisées. • L'information doit également être disponible en français sur le site Internet. Le client pourra ainsi consulter cette information dans la langue de son choix à l'aide de l'outil de traduction intégré.

¹³ Les SARCA sont généralement situés dans les centres d'éducation des adultes où des élèves dans les classes de francisation peuvent servir d'interprètes.

ADMISSIBILITÉ À UN PROGRAMME DE FRANCISATION TEMPS COMPLET ET AU SOUTIEN FINANCIER

Cette composante inclut :

- Ouverture du dossier du client
- Demande d'admission
- Évaluation de l'admissibilité statutaire aux programmes
- Identification du payeur s'il y a lieu

Dans ce qui suit, on suppose que le client souhaite se franciser à temps complet.

Ouverture du dossier du client

- **Chaque client doit avoir accès à un dossier en ligne, disponible dans son espace « Mon dossier ».**
 - Créé lors de la saisie de la demande d'admission, s'il n'existe pas déjà.
 - [REDACTED]
 - Si le dossier existe déjà, il sera réactivé.
 - Contient des renseignements sur l'identité, les résultats de tests antérieurs, les cours suivis, etc.
 - Permet au client de suivre l'état d'avancement de sa demande.
- **Le client doit avoir la possibilité de déposer des pièces justificatives dans son dossier en ligne.**
 - Ces pièces incluent le consentement du client, voire sa procuration s'il a un accompagnant.
 - Un volet de gestion électronique des documents (GED) sera analysé dans le dossier d'affaires.
 - Une analyse des pièces requises devra être réalisée.

■ [REDACTED]

- **Un mécanisme d'authentification du client doit être mis en place.**
 - Dans le respect des directives et des exigences gouvernementales.
 - Ce volet sera développé dans le dossier d'affaires.

■ [REDACTED]

Services Québec a un module de gestion des renseignements sur l'identité, l'adresse et les contacts qui sera étudié lors de la conception du dossier d'affaires.

Demande d'admission

- **La demande d'admission doit s'effectuer à l'aide d'un formulaire en ligne.**
 - Un accompagnement sera offert.
 - Il n'y aura donc plus de demande d'admission envoyée par la poste.
 - Pour les clients n'ayant pas accès à un ordinateur, le suivi de la demande sera fait par courrier.
- **Les questions de ce formulaire doivent permettre d'identifier le besoin en formation et le profil du client.**
 - Ces questions seront adaptatives : elles s'ajusteront en fonction des réponses du client et des renseignements contenus dans son dossier.
 - Ces questions seront développées dans le dossier d'affaires.
- **Le client doit pouvoir consulter son dossier** pour obtenir de l'information administrative (ex. statut de sa demande d'admission).

Évaluation de l'admissibilité statutaire aux programmes

- **Les critères d'admissibilité aux programmes de formation du MIDI et du MEES doivent être arrimés.**
Le support de la direction Politiques et programmes de participation sera requis pour cette étude.
- **Le niveau initial de compétences en français du client doit être évalué s'il y a lieu.**
Pour être admissible au PILI (et donc au PAFILI), le client doit avoir un niveau initial de français ≤ 8 .

Le client sera invité à passer un test de positionnement initial si :

- le client a une certaine connaissance du français; et
- aucun résultat de compétences en français ne figure dans son dossier¹⁴

Nous recommandons que la **durée de validité** de ces tests soit de **deux ans** (voir [Annexe 16. Durée de validité recommandée des tests de positionnement](#)).

- **L'évaluation initiale des clients scolarisés doit être réalisée par le test informatisé du CCDMD.**
Un rapport docimologique devra être fourni par le CCDMD pour évaluer la qualité du test, tel que stipulé dans l'entente signée avec le MIDI.

Conditionnellement aux résultats de ce rapport, les modifications suivantes seront apportées au test s'ils n'affectent pas la fiabilité du test :

- les consignes seront simplifiées et traduites dans plusieurs langues;
- la durée du test sera réduite sensiblement;
- le client pourra interrompre le test et le reprendre un peu plus tard.

¹⁴ Par exemple, des résultats de tests standardisés, diplômes, évaluations antérieures du MIDI ou du MEES, cours de français suivis à l'étranger et remboursés dans le cadre du PAFILI.

De plus :

- les résultats du test seront transférés automatiquement dans le dossier du client;
- le délai de passation du test¹⁵ sera réduit et un rappel sera mis en place;
- dans certains cas, l'évaluation pourra se faire en présentiel. Ces cas d'exception devront être étudiés.

- **L'évaluation initiale des clients peu scolarisés et peu alphabétisés doit être réalisée en présentiel.**

- Une analyse approfondie des volumes d'élèves à évaluer sera réalisée dans le dossier d'affaires.

- **Les commissions scolaires continueront d'évaluer les clients en présentiel si elles le souhaitent.**

- Les résultats du test informatisé seront dans le dossier du client et elles pourront s'y référer.
- Les résultats de l'évaluation en présentiel du CEA doivent être enregistrés dans le dossier du client¹⁶.
- Les deux évaluations initiales sont complémentaires, car elles n'évaluent pas les mêmes compétences.

- **L'admissibilité du client à la MFOR-francisation doit être évaluée en début de processus.**

Le dossier du client sera transféré chez Services Québec (volet Emploi-Québec) si, sur déclaration du client :

- le client n'est pas déjà référé par Emploi-Québec; et
- (il reçoit de l'aide financière de dernier recours; ou il reçoit des prestations d'assurance-emploi; ou il est admissible à des prestations d'assurance-emploi; ou il participe au Programme objectif emploi¹⁷); et
- sa francisation est en lien avec un projet d'emploi (à valider avec EQ)

Si, à la suite de cette évaluation, Services Québec (volet Emploi-Québec) est le payeur, il doit en informer le guichet.

Identification du payeur du soutien financier s'il y a lieu

Le payeur du soutien financier versé au client doit être identifié avant de débiter le cours, selon la règle d'affaires suivante :

	Le payeur est :	
Si le client est :	Emploi-Québec	MIDI
Référé par Emploi-Québec	x	
Non référé par Emploi-Québec mais admissible au PAFILI		x
Non référé par Emploi-Québec et non admissible au PAFILI	Aucun payeur	
Payé par le PAFILI et fait une demande d'AFDR (OE ou non)	x	

¹⁵ Au MIDI, le candidat dispose actuellement de trois semaines pour passer ce test. Cette durée est d'autant plus longue que l'un des principes du guichet est d'accélérer le début de la francisation du candidat.

¹⁷ Programme objectif emploi : programme lancé par Emploi-Québec en avril 2018 qui prévoit un soutien du revenu et un accompagnement personnalisé pour accélérer l'intégration du marché du travail. Ce programme s'adresse aux personnes qui font une demande d'aide sociale pour la première fois.

AIGUILLAGE D'UN CLIENT VERS UN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Cette composante inclut :

- Critères d'aiguillage
- Protection des volumes
- Pilotage du moteur d'aiguillage

Critères d'aiguillage

Le guichet doit aiguiller les clients en fonction des critères d'aiguillage suivants :

1. Code postal

Permet de circonscrire un périmètre en dedans duquel l'établissement de formation doit être localisé.

Par défaut, code postal de la résidence du client.

Le client doit pouvoir modifier le code postal pour inscrire celui de la garderie par exemple. Il doit cependant être en mesure de prouver le bien-fondé de sa demande.

2. Profil d'apprenant

Permet d'évaluer le besoin en formation du client. Est composé de deux renseignements :

→ Niveau de scolarité¹⁸ du client (ex. 15 ans; 9 ans)

→ Niveau du projet socioprofessionnel du client (ex. poursuite d'études de niveau universitaire ou l'emploi visé demande moins d'années d'étude que le niveau de scolarité du client)

- **Niveau de scolarité du client**

Permet, entre autres, d'identifier si le client est scolarisé (9 ans et plus de scolarité) ou peu scolarisé (moins de 9 ans). Cela aura une influence sur le choix du programme de formation (régulier ou alpha) et donc, sur le choix de l'établissement.

- **Niveau du projet socioprofessionnel du client**

→ Si la francisation est en lien avec un **projet d'emploi**, l'emploi recherché sera calibré selon la grille de Classification nationale des professions (CNP) utilisée au gouvernement fédéral¹⁹.

→ Si la francisation est en lien avec un **retour aux études**, le niveau scolaire des études sera utilisé.

→ Le client peut ne pas avoir de projet socioprofessionnel qui motive son souhait de se franciser.

→ Le niveau du projet socioprofessionnel aura une influence sur le choix de l'établissement.

3. Délai d'attente à un cours

→ Délai entre la date de la demande d'admission et le début du cours.

→ Le délai d'attente doit être **le plus court possible**.

→ Le propriétaire du guichet devra se doter d'une **déclaration de service aux citoyens** qui encadre les Délais de la prestation de service.

→ Des moyens doivent être déployés par tous les partenaires pour respecter les délais déterminés.

¹⁹ Cette grille permet facilement d'identifier si l'emploi recherché est de niveau secondaire, collégial ou universitaire. Cette pratique est actuellement utilisée par Emploi-Québec.

4. Capacité d'accueil des établissements

L'aiguillage d'un client vers un établissement de formation doit tenir compte de la capacité d'accueil des établissements en fonction des niveaux.

Puisqu'en phase initiale, il sera impossible d'obtenir les capacités mises à jour en temps réel, le guichet doit interroger le registraire de l'établissement identifié pour savoir s'il reste de la place pour le(s) client(s).

À défaut d'avoir les capacités en temps réel, le volume historique moyen de chaque établissement sera paramétré dans le guichet en phase initiale.

5. Ces critères devront être adaptés en fonction des spécificités régionales.

La **pondération** de ces critères sera analysée dans le dossier d'affaires.



Les clients seront donc aiguillés vers l'établissement de formation qui correspond le mieux à ses besoins. Par conséquent, un client résident permanent depuis plus de 5 ans et dont le projet socioprofessionnel est de niveau universitaire sera aiguillé vers une université (s'il reste de la place), c'est-à-dire vers le réseau du MIDI²⁰. Ou encore, un client résident permanent depuis 5 ans ou moins dont le projet d'emploi serait de niveau secondaire sera aiguillé vers une commission scolaire.

Ce qui a motivé cette proposition est la volonté de chacun des partenaires d'offrir un service réellement adapté aux besoins et au profil du client et non plus un service modelé en fonction de programmes et procédures administratives propres à chaque ministère.

Cette proposition se base actuellement sur des hypothèses. **Elle reste donc conditionnelle à une analyse d'impacts approfondie.** Parmi les impacts, une révision des normes du PILI et du PAFILI sera à prévoir.

Protection des volumes

- Le guichet doit se doter de **mécanismes de protection des volumes** pour éviter des fluctuations qui pourraient déstabiliser les réseaux de francisation. Ces mécanismes seront :
 - développés en fonction des volumes historiques et des prévisions futures de clients
 - mis à jour annuellement à la suite de la planification conjointe MIDI-MEES
 - ajustables en fonction de l'évolution de la clientèle
- Un **prototype du moteur d'aiguillage** doit être développé pour effectuer des simulations et évaluer la répartition des volumes d'élèves, à partir des données des années précédentes.

²⁰ Rappelons qu'actuellement, seuls les nouveaux arrivants (résidents permanents depuis 5 ans ou moins) sont admissibles dans le réseau du MIDI.

Pilotage du moteur d'aiguillage

- **Paramétrage et évolution**

Le moteur d'aiguillage doit être conçu de façon à permettre de modifier facilement les critères d'aiguillage en fonction des spécificités régionales, des tendances ou toute autre demande des partenaires.

- **Gestion des exceptions**

Les clients qui ne peuvent être aiguillés selon les règles établies dans le moteur doivent pouvoir être aiguillés manuellement.



Les demandes des clients qui souhaitent être aiguillés vers le même établissement que leur conjoint par exemple seront traitées hors guichet par les registraires, au cas par cas.

CONSOLIDATION ET PARTAGE DES DONNÉES SUR LES CLIENTS

Cette composante inclut :

- Les données de suivi de l'assiduité et des apprentissages des élèves
- Tableaux de bord, rapports, indicateurs

Données de suivi de l'assiduité et des apprentissages des élèves

Le guichet doit centraliser l'information de suivi des systèmes de mission des deux partenaires de francisation, consolider et rendre disponible le plus rapidement possible l'information sur les élèves :

- Identification du client
- Historique de formation
- Classe et sigle de cours
- Absences de 5 jours consécutifs ou non (exclusions)
- Plus de 10 % d'absence
- Date de début de participation
- Date de fin prévue
- Date de fin réelle du parcours de francisation
- Date de départ
- Motif d'arrêt de fréquentation
- Établissement et personne à contacter
- Niveau initial de français
- Niveau atteint en fin de cours (CO, PO, CÉ, PÉ)
- Reprises de cours (redoublement)
- Indicateur de prolongation de cours
- Indicateur de changement de payeur

Échange de données électroniques avec
les partenaires (MIDI, MEES/CS, MTESS)

L'échange d'information **se fait au fur et à mesure** que l'information est disponible :

- au début de cours (établissement, niveau initial, personne ressource, date de début, date de fin prévue, etc.)
- pendant le cours (date et motif de départ, absences de 5 jours, plus de 10% d'absence, etc.)
- à la fin du cours (niveau en fin de cours, date de fin réelle)

Tableaux de bord, rapports, indicateurs

- Le guichet doit permettre d'afficher un **tableau de bord** avec des données exploitables selon les besoins.
→ La nature du tableau de bord sera analysée lors du dossier d'affaires.
- Le guichet doit permettre d'extraire des données de façon ponctuelle en fonction des besoins des partenaires (ex. pour répondre à une demande de presse).
→ Une gouvernance claire des données devra être identifiée.
→ Une équipe dédiée à l'analyse des données du guichet devra être mise en place.

- Le guichet doit mesurer une **série d'indicateurs de performance** pour permettre d'évaluer la qualité et l'efficacité de la prestation de services offerte.
- **Le guichet doit comptabiliser le nombre d'élèves** selon des filtres (0-5 ans, plus de 5 ans, par programme de formation, etc.).
→ Ces données serviront d'intrants au processus de reddition de comptes gouvernementale.

SIMPLIFICATION DU SOUTIEN FINANCIER

En marge du guichet unifié de francisation, mais au cœur de l'amélioration de l'expérience client, plusieurs pistes de solution ont été identifiées pour simplifier le soutien financier versé aux clients :

1. L'option « Un seul payeur »
2. Dépôt direct pour les élèves du MIDI
3. Simplification des renseignements sur les allocations sur le site Internet du guichet
4. Dépôt en ligne des pièces justificatives pour les frais de garde dans le dossier du client
5. Information du client à la fin de ses allocations

La piste de solution 3 a été abordée dans la section [Renseignements sur l'offre de services](#) de ce chapitre.
La piste de solution 4 a été abordée dans la section [Ouverture du dossier du client](#) de ce chapitre.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



PROGRAMME OBJECTIF EMPLOI

Les élèves qui reçoivent un soutien financier du MIDI puis qui deviennent des participants de l'aide financière de dernier recours (AFDR ou Programme objectif emploi) en cours de francisation percevront alors l'intégralité du soutien financier pour la francisation de la part d'Emploi-Québec, que leur francisation soit liée à un projet d'emploi ou non.

Dépôt direct pour les élèves du MIDI

Le CSPQ a entrepris récemment des démarches pour offrir le dépôt direct aux clients en francisation du MIDI. Ce dossier est en cours d'analyse par le CSPQ et le registraire du MIDI.

Information du client quelques semaines avant la fin de ses allocations

Le guichet doit informer l'élève qui reçoit du soutien financier pour sa francisation de la fin prochaine de ses allocations, de l'impact possible sur la poursuite de sa formation et des différentes options qui s'offrent à lui pour poursuivre sa francisation.

8. AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Afin de maximiser l'expérience client, le guichet s'est doté de 10 principes directeurs qui sous-tendent les décisions prises dans le cadre du projet.

1. FOURNIR UNE INFORMATION SIMPLE, COMPLÈTE ET COMPRÉHENSIBLE POUR LE CLIENT.

- Simplification des communications (site Internet, consignes de test, formulaires, etc.).
- Outil de traduction en ligne, infobulles, interprètes des organismes.

2. FACILITER LES DÉMARCHES DU CLIENT EN CENTRALISANT L'ACCÈS AUX SERVICES DE FRANCISATION.

- Un seul numéro de téléphone pour joindre le centre de relations client de Services Québec.
- De multiples points de service à la clientèle pour mieux couvrir le territoire québécois.
- Points de services : OBNL, SARCA, Bureaux de Services Québec.

3. FAVORISER L'AUTONOMIE DU CLIENT EN RENDANT LE MAXIMUM D'INFORMATION DISPONIBLE EN LIGNE.

- Le client doit être en mesure d'obtenir en ligne des réponses à ses questions.
- Le client doit être en mesure de faire le suivi de sa demande en ligne.
- L'agent ou l'intervenant ne saisit pas la demande du client à sa place.

4. STANDARDISER LE PROTOCOLE D'ACCUEIL DANS TOUTES LES PORTES D'ENTRÉE (SQ, SARCA, OBNL).

- Le protocole d'accueil au téléphone sera standardisé.
- En revanche, les services offerts peuvent être différents²².

²² Par exemple, le candidat qui désire en même temps obtenir d'autres services gouvernementaux (ex. aide à la recherche d'emploi), le fera chez Services Québec tandis qu'un candidat démontrant un niveau d'autonomie très faible pourra être accompagné par une OBNL, non seulement pour sa démarche en francisation, mais pour l'ensemble de ses activités de nouvel arrivant.

5. LE CLIENT NE DOIT FOURNIR LES RENSEIGNEMENTS QU'UNE SEULE FOIS.

- Échange de données entre partenaires, un dossier client centralisé et complet.
- Protection des renseignements personnels et gestion de niveaux d'autorisation entre partenaires.

6. RÉPONDRE AUX QUESTIONS DU CLIENT DANS UN SOUCI DE TRANSPARENCE ET D'EFFICACITÉ.

- Téléphone : à défaut de pouvoir répondre en 1^{ère} ligne, l'agent transfèrera l'appel en 2^e ligne.
- Accueil : à défaut de pouvoir répondre, l'agent de Services Québec invitera le client à se présenter en OBNL/SARCA.
- En formation : le client s'informerait d'abord auprès du conseiller pédagogique, de l'agent de bureau ou de l'enseignant.

7. ACCÉLÉRER LE DÉBUT DE LA FRANCISATION EN TRAITANT LES DEMANDES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS.

- Selon la déclaration de service aux citoyens du propriétaire du guichet.
- En arrimant les calendriers de cours MIDI-MEES.

8. MESURER LA SATISFACTION DU CLIENT EN RECUEILLANT SES COMMENTAIRES.

- Sondage de satisfaction pendant et en fin de cours.
- Sondage des personnes qui ont abandonné le cours.
- Sondage des personnes qui ont des difficultés.

9. TENDRE VERS LA LIBERTÉ DE CHOIX DU CLIENT, DANS LA MESURE DU POSSIBLE.

- Limitée en phase initiale (code postal), élargie par la suite (test en ligne ou présentiel, choix de l'établissement, etc.).

10. MESURER LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICE DANS UN BUT D'AMÉLIORATION CONTINUE PAR DES INDICATEURS

- Capter les motifs de refus et de départ.
- Mesurer le nombre de personnes qui atteignent le niveau 8.
- Mesurer les temps d'attente au téléphone, autres indicateurs pertinents.

9. SERVICES QUÉBEC

Les objectifs poursuivis par Services Québec (SQ) sont, entre autres, de regrouper les services gouvernementaux offerts aux citoyens et entreprises afin d'en optimiser l'accès et d'en simplifier les démarches associées.

Une nouvelle porte d'entrée et un accompagnement personnalisé

Dans le contexte de la mise en place du guichet en francisation, SQ pourrait jouer un rôle de premier plan au niveau de l'expérience client, en agissant comme « porte d'entrée » pour les personnes en recherche d'information et d'accompagnement à l'égard de l'offre de services en francisation au Québec.

Ainsi, SQ pourrait offrir la prestation de services selon les trois modes de prestation disponibles :

- **Comptoir** (réseau de bureaux de SQ);
- **Téléphone** (centre de relations avec la clientèle de SQ);
- **Internet** (portail citoyen de SQ).

En plus de fournir les renseignements sur les programmes de francisation, SQ pourrait, dans le contexte d'une prestation de services assistée (comptoir et téléphone), aiguiller les personnes vers les ressources adéquates en francisation en fonction de leur situation.

SQ pourrait également assurer un accompagnement pour remplir des formalités administratives associées aux services de francisation et fournir des informations aux usagers à l'égard du suivi de leur dossier. Cet accompagnement pourrait se faire à la fois en personne dans les bureaux de SQ et au téléphone avec le centre de relations avec la clientèle.

Un maître d'ouvrage

Le projet Guichet unifié d'accès aux services de francisation nécessitera probablement l'introduction d'une nouvelle solution technologique qui permettra l'aiguillage et le suivi du parcours des clients par toutes les parties impliquées dans le processus de francisation (*MIDI, MTESS, MESS*).

Dans le cadre de ce projet, et en raison du nombre de parties prenantes impliquées dans le processus de francisation, il importe de s'assurer que les besoins et solutions soient analysés selon le point de vue du client et non de celui des organisations. SQ pourrait ainsi jouer le rôle de *maître d'ouvrage*, c'est-à-dire, être l'entité porteuse des besoins et représentant la clientèle à qui est destinée le projet.

La réalisation des travaux, soit la *maîtrise d'œuvre* du projet, pourrait alors être assumée par le MIDI.

Une analyse exhaustive des efforts associés à la prise en charge par SQ de la maîtrise d'ouvrage serait toutefois nécessaire avant de pouvoir confirmer cette position.

11. VALEUR AJOUTÉE AFFAIRES DE LA SOLUTION DU GUICHET PHASE INITIALE

CLIENT	<ul style="list-style-type: none">• Information complète, simplifiée et centralisée de l'offre gouvernementale de francisation• Accès unique et accéléré aux cours• Démarches simplifiées• Service client amélioré avec plus d'interactions humaines• Plusieurs lieux de services d'accueil• Meilleurs délais de réponse• Accompagnement adapté selon le degré d'autonomie du client• Meilleure prise en compte du besoin client• Les relations client passent par le centre de relations client du guichet• Plus de transparence pour le client qui peut faire un meilleur suivi de son dossier
GOVERNEMENT	<ul style="list-style-type: none">• Meilleure coordination des actions des partenaires• Mandats des partenaires mieux circonscrits• Plus de cohérence de l'action gouvernementale à l'égard des allocations• Plus grande visibilité et une promotion renforcée de la francisation• Expérience client améliorée• Une gestion des opérations plus automatisée et optimisée• Reddition de comptes simplifiée, rigoureuse et complète• Meilleure intégration/harmonisation de l'offre gouvernementale et de la prestation de services• Meilleur suivi des élèves• Actualisation de la volonté gouvernementale de rejoindre un plus grand nombre de personnes immigrantes allophones parmi celles qui déclarent ne pas parler français.
MIDI	<ul style="list-style-type: none">• Réduction des délais d'accès aux cours• Meilleure coordination des actions entre les partenaires• Aiguillage selon des critères qui font l'objet d'un consensus entre les partenaires• Reddition de comptes simplifiée, rigoureuse et complète• Une vue plus complète du parcours d'un élève• Partage automatisé d'informations sur les élèves entre les partenaires• Solution permettant de répondre à certaines recommandations du VGQ
MEES	<ul style="list-style-type: none">• Consolidation du rôle des commissions scolaires comme partenaires à part entière• Mise à profit de l'expertise des SARCA• Généralisation de l'approche d'accompagnement déjà en place dans les CS• Aiguillage selon des critères qui font l'objet d'un consensus entre les partenaires• Partage automatisé d'informations sur les élèves entre partenaires• Reddition de comptes en continu possible• Évaluation des élèves selon l'Échelle• Suivi simplifié des élèves référés par le MIDI
MTESS	<ul style="list-style-type: none">• Aiguillage simplifié des clients vers la francisation• Accès plus rapide aux cours pour les clients référés par Services-Québec (volet Emploi-Québec)• Meilleur suivi de la francisation des élèves référés au MIDI• Partage automatisé d'informations sur les élèves entre les partenaires• Aiguillage par le guichet de clients potentiels vers Services Québec

COÛTS SUPPLÉMENTAIRES RÉCURRENTS DE FONCTIONNEMENT POUR LES PARTENAIRES

Fonction	Activités
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
Aiguillage/capacité	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux demandes de disponibilité de places (MIDI, CEA) • Paramétrage de la capacité des établissements
[REDACTED]	[REDACTED]

14. CALENDRIER DES PROCHAINES ÉTAPES – PHASE INITIALE (À REVOIR)

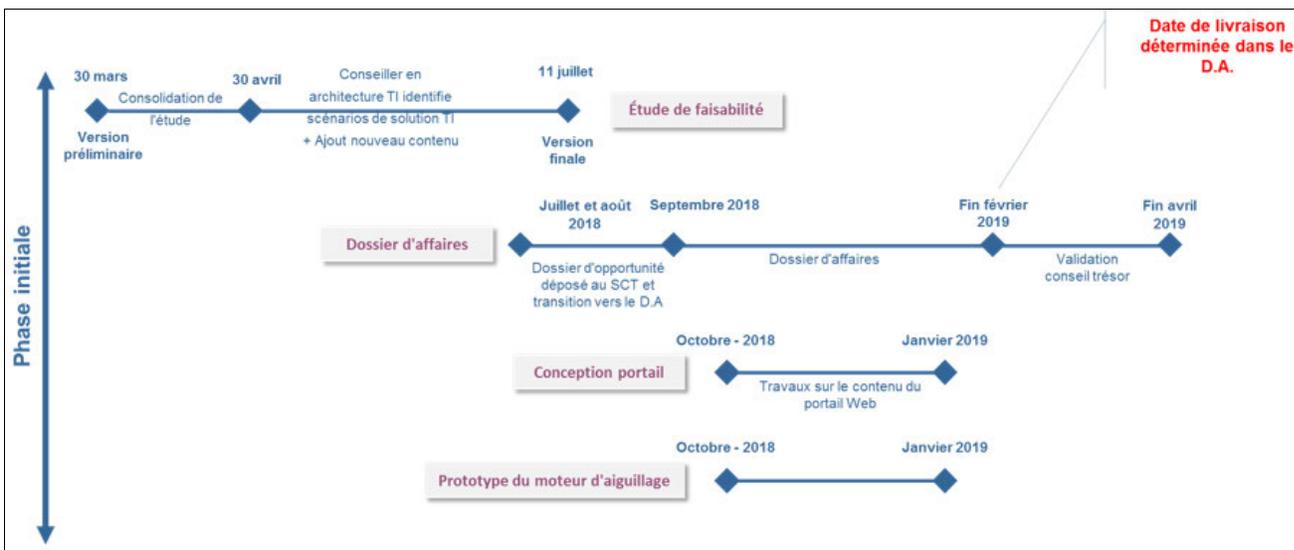


Figure 11. Prochaines étapes – Phase initiale

- 1^{er} Avril au 11 juillet 2018**
 L'équipe de projet interministérielle doit compléter la version préliminaire de l'étude de faisabilité remise le 28 mars 2018 :
 - Éliciter les exigences détaillées du guichet unifié de francisation.
 - Inventorier les risques à pointer aux autorités et les préoccupations des partenaires.
 - Identifier les scénarios de solution technologique.
 Des ressources TI doivent s'adjoindre à l'équipe de projet interministérielle.
- Juillet-Août 2018**
 - Le MIDI dépose le dossier d'opportunité au Secrétariat du Conseil du trésor.
 - Le MIDI organise la transition vers la conception du dossier d'affaires (former une nouvelle équipe, identifier la recommandation TI avec un conseiller en architecture de solution).
- Septembre 2018 – Février 2019**
 Conception du dossier d'affaires.
- Octobre 2018 - Janvier 2019**
 - Travaux sur le contenu du site Internet du guichet.
 - Réalisation du prototype du moteur d'aiguillage.
- Mars – Avril 2019**
 - Approbation du dossier d'affaires par le Secrétariat du Conseil du trésor.
 - Constitution de l'équipe de projet affaires/TI.

15. DOSSIER D'AFFAIRES : CRITÈRES DE SUCCÈS

Cette section présente les critères pour réussir la transition de l'étude de faisabilité vers la phase de conception et de réalisation du dossier d'affaires. **Ces conditions devront être respectées avant de démarrer les travaux du dossier d'affaires, prévus en septembre 2018.**



Le MIDI est responsable **de coordonner les travaux de conception et de réalisation du dossier d'affaires**. Le tout sous la gouverne du Comité interministériel.

1. Identifier la solution technologique

L'équipe de projet a présenté trois scénarios de solution dans l'étude de faisabilité. Les ressources TI des partenaires étant mobilisées sur d'autres projets, elles n'ont pu analyser ces scénarios, en évaluer les impacts et émettre leur recommandation.

Avant d'entamer le dossier d'affaires :

- **Les ressources TI du projet devront :**
Commenter les scénarios, voire en proposer de nouveaux.
Émettre une recommandation de solution TI aux autorités.
- **Les autorités devront :**
Identifier et prioriser les critères sur lesquels portera leur évaluation.
Évaluer les différents scénarios et la recommandation selon ces critères.
Se prononcer sur la solution technologique à mettre en œuvre.

Le dossier d'affaires analyse et modélise la solution technologique sélectionnée.

2. Constituer une équipe de projet complète et adaptée aux besoins de la phase du dossier d'affaires.

Ainsi, le noyau de l'équipe sera constitué des membres suivants :

- Une Chargée de projet
- Deux analystes d'affaires (2)
- Un conseiller en architecture de solution TI
- Un conseiller en gestion du changement

À ce noyau, se grefferont :

- Une équipe de projet interministérielle – Affaires
- Une équipe de projet interministérielle - TI

Il faudra donc identifier les ressources requises, leurs efforts et s'assurer de leur disponibilité.

3. Confirmer la structure de gouvernance et définir les rôles et responsabilités.

4. Mettre en place une gestion de projet appropriée.

- Manuel d'organisation de projet
- Planification préliminaire
- Inscription du projet dans l'outil de gestion EPM
- Estimations des efforts

16. CONCLUSION

Cette étude de faisabilité sur le guichet gouvernemental d'accès aux services de francisation propose une solution affaires qui prend appui sur la **concertation entre les partenaires**, le **partage d'information**, la construction d'une **vision partagée** et d'une **compréhension commune des problèmes**, des constats et des opportunités. La solution mise de l'avant permet aux services d'évoluer au **profit des élèves**. Elle répond aux constats du vérificateur général du Québec concernant la francisation. Elle reflète surtout une volonté des partenaires d'avancer ensemble, de trouver une voie de passage dans un environnement qui peut sembler parfois complexe aux yeux du client.

Les travaux réalisés dans le cadre de cette étude ont permis de poser les fondations solides du guichet unifié de francisation en termes de portée, de besoins et d'exigences d'affaires. La difficulté d'obtenir la libération de ressources TI chez l'ensemble des partenaires n'a permis que de tracer les contours de scénarios TI. Ces scénarios seront approfondis aussitôt qu'une équipe TI solide sera mise en place, permettant de documenter en détail les solutions technologiques et de proposer une recommandation. Cette étape suivra rapidement l'étude de faisabilité.

La phase initiale mise de l'avant se veut **autoportante**. Cela dit, elle ne peut être statique. Le guichet devient la voie d'accès à un service gouvernemental stratégique, celui de la francisation des personnes immigrantes. La solution devra se déployer dans une logique gouvernementale et d'amélioration continue. Il sera au service du client et aussi des parties prenantes (actualisation du dossier client et données sur la clientèle).

La solution gouvernementale proposée ici met en valeur l'offre de services en francisation en misant sur la complémentarité et la richesse des services. Elle se concentre sur l'évaluation initiale des besoins du futur élève, sur l'ouverture d'un dossier client, sur un aiguillage efficient et sur le suivi du parcours des clients, tout en mettant en valeur le service à clientèle. Elle n'intervient pas dans la relation maître-élève ni dans l'organisation du travail des registraires. Elle donne plutôt une cohérence à l'offre gouvernementale et facilitera le travail des professeurs et des registraires, en ce sens que la solution devient un outil commun à la disposition des partenaires de la francisation.

ANNEXES

[Annexe 1. Les dates clés de la francisation](#)

[Annexe 2. Historique du guichet](#)

[Annexe 3. Référentiel pédagogique commun MIDI-MEES](#)

[Annexe 4. Sous-comité interministériel MIDI-MEES d'harmonisation de l'offre gouvernementale de francisation](#)

[Annexe 5. Liste des établissements en francisation Temps complet](#)

[Annexe 6. Programmes PILI, PAFILI du MIDI, RPFGA du MEES et mesure MFOR d'Emploi-Québec](#)

[Annexe 7. Leçons apprises en 2012](#)

[Annexe 8. Liste des parties prenantes du projet](#)

[Annexe 9. Convention collective des professeurs du MIDI \(2015-2020\)](#)

[Annexe 10. Classement et test de positionnement initial au MIDI](#)

[Annexe 11. Statistiques](#)

[Annexe 12. Résultats d'un sondage réalisé pour mesurer l'efficacité des outils de communication du MIDI](#)

[Annexe 13. Ministère du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale](#)

[Annexe 14. Groupes de discussion](#)

[Annexe 15. Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement](#)

[Annexe 16. Durée de validité recommandée des tests de positionnement](#)

[Annexe 17. Remboursement des frais de garde](#)

[Annexe 18. Allocation de transport/trajet](#)

[Annexe 19. Calcul des montants de frais de transport et de garde versés par le MIDI aux élèves référés par Emploi-Québec en 2016-2017](#)

[REDACTED]

[REDACTED]

[Annexe 22. La solution 2012](#)

ANNEXE 1. LES DATES CLÉS DE LA FRANCISATION

Source : Fiche d'information du 29 avril 2016 rédigée par la Direction générale des politiques et programmes de participation et d'inclusion

- 1968** La francisation des personnes immigrantes est prise en charge par le Service d'orientation et de formation des immigrants (SOFI) mis sur pied par le ministère de l'Éducation du Québec.
- 1969** Le SOFI est remplacé par des centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI). Ces centres relèvent des commissions scolaires. Le ministère de l'Éducation a la responsabilité de la francisation des immigrants adultes. Les cours du programme de francisation du ministère de l'Immigration sont offerts dans des COFI.
- 1975** Les COFI passent sous l'entière responsabilité du ministère de l'Immigration. Pendant les 25 années suivantes, les services de francisation sont offerts par le ministère de l'Immigration. Parallèlement, le ministère de l'Éducation continue de se poursuivre sa mission en offrant de la francisation dans le réseau des commissions scolaires. Ces deux acteurs gèrent leurs programmes, leur organisation et leurs ressources de manière indépendante.
- 1978** En 1978, apparaissent les premières allocations pour favoriser la francisation des immigrants adultes.
- 1991** Accord Canada-Québec. Le Canada se retire des services d'accueil et d'intégration linguistique et offrira au Québec une compensation financière. Le ministère de l'Immigration se voit confier ces responsabilités.
- 1998** Le Groupe de travail externe sur la révision de l'offre de service de francisation (Rapport Paradis) propose le remaniement de l'organisation pédagogique afin d'améliorer la qualité des services et de la rendre mieux adaptée à la clientèle immigrante, de plus en plus scolarisée.
- Par exemple, la francisation concentrée dans les COFI a des limites car les personnes immigrantes s'y retrouvent entre elles. La formation en COFI favorise peu les contacts avec les milieux francophones.
- D'autre part, le rapport identifie un chevauchement entre les deux offres de services de francisations gouvernementales.
- 2000** Fermeture des COFI. Les personnes immigrantes en francisation sont inscrites chez des partenaires institutionnels francophones (cégeps, universités, commissions scolaires), chez des partenaires du milieu communautaire et dans des carrefours d'intégration mis en place par le ministère de l'Immigration.
- De nouvelles règles quant à l'admissibilité à la formation sont établies : les personnes immigrantes admises au pays depuis cinq ans et moins sont désormais admissibles aux programmes de francisation.

- 2004** Les carrefours sont abolis et les personnes immigrantes sont toutes dirigées chez des partenaires.
- 2005-2006** Création d'un comité interministériel MELS-MESS-MICC.
- 2011** Des points sont désormais attribués dans la grille de sélection à la connaissance de la langue française si elle est attestée par un test standardisé de compétences langagières administré par l'un des organismes reconnus par le ministère de l'Immigration dans le monde.
- 2012-2016** Mise en place d'un référentiel commun MEES-MIDI constitué de :
- Échelle de compétences
 - Programme-cadre de formation
- Pour plus de détails, référez-vous à l'[Annexe 3. Référentiel pédagogique commun MIDI-MEES](#)
- 2015** Création d'un sous-comité interministériel MIDI-MEES d'harmonisation de l'offre de francisation.
- 2016** Négociation de nouvelles ententes avec des commissions scolaires.
- 2017** Bonification à 140 \$/semaine et uniformisation de l'allocation de participation pour toutes les personnes immigrantes admissibles qui suivent un cours de francisation à temps complet.

ANNEXE 2. HISTORIQUE DU GUICHET

06/2017	Démarrage de l'étude de faisabilité
04/2017	<p>Le gouvernement souhaite favoriser l'apprentissage du français chez les personnes immigrantes afin que celles-ci soient mieux outillées pour intégrer le marché du travail et s'y développer.</p> <p>Dans ce contexte, le Plan économique du Québec 2017 prévoit une somme de 93,5 millions de dollars pour favoriser la participation des personnes immigrantes à des cours du programme de francisation à temps complet, notamment par la <i>mise en place un guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation</i>.</p>
02/2017	<p>Rendez-vous national sur la main d'œuvre</p> <p><u>Proposition d'action</u> : <i>Guichet gouvernemental unifié d'accès aux services de francisation</i></p>
2016	Mise en œuvre du référentiel commun au MEES
2015	<p>Mise en œuvre du référentiel commun au MIDI</p> <p>Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 <i>Ensemble, on fait avancer le Québec</i> :</p> <p><u>Objectif 3.2</u> : <i>Promouvoir le rôle du français comme langue d'intégration et de cohésion sociale</i></p>
06/2012	Retrait du dossier d'affaires du SCT faute d'avoir reçu une estimation des coûts des partenaires MESS et MELS.
02/2012	Le MICC et le MELS adoptent un référentiel commun (échelle de compétences en français et programme-cadre de formation).
04/2011	<p>Le MICC dépose un dossier d'affaires pour le guichet unifié au SCT.</p> <p>Le comité chargé d'examiner le dossier recommande d'inclure les coûts de mise en œuvre et les dépenses récurrentes des partenaires engagés. Pour en savoir plus, référez-vous à l'Annexe 22. La solution 2012</p>
03/2008	<p>Plan gouvernemental de mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants <i>Pour enrichir le Québec – Franciser plus - Intégrer mieux</i> :</p> <p><u>Mesure 5.1</u> : <i>Assurer un accès simplifié et unifié aux services gouvernementaux de francisation et au soutien financier qui leur est rattaché.</i></p> <p><u>Mesure 5.2</u> : « <i>Concevoir et implanter un service d'admission en ligne aux programmes gouvernementaux de francisation.</i> »</p>

2007	Mise en place d'un comité directeur formé du MICC, du MELS et du MEES chargé d'assurer la gouvernance de l'ensemble de ces projets (voir ci-dessous).
2005	<p>Le Conseil des ministres approuve la création d'un comité de travail interministériel sous la responsabilité du MICC en concertation avec le MELS et le MESS afin d'examiner l'offre de service gouvernementale de francisation, incluant le soutien financier.</p> <p><u>Recommandations :</u></p> <p>Création d'un guichet unifié de réception et d'analyse des demandes d'admission aux services de francisation pour les personnes immigrantes reçues, sous la responsabilité du MICC ou du MELS.</p> <p>Création d'un programme harmonisé de soutien de revenu pour les nouveaux arrivants inscrits en francisation à temps complet.</p> <p>Élaboration par le MICC et le MELS d'un programme de formation commun.</p>
1998	<p>Rapport Paradis (<i>Groupe de travail externe sur la révision de l'offre de service en francisation</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chevauchement des programmes en francisation du MRCI et du MEQ • <u>Recommandation 78</u> : <i>instaurer un système public intégré afin d'assurer la francisation</i>

Figure 12. Historique du guichet de 1998 à nos jours

ANNEXE 3. RÉFÉRENTIEL PÉDAGOGIQUE COMMUN MIDI-MEES

Constitué d'une **échelle de compétences en français** et d'un **programme-cadre** de formation, ce référentiel a été développé par le MIDI et le MEES dans le cadre de la francisation des personnes immigrantes.

(source : <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/partenaires-francisation/referentiel-commun.html#rc03>)

Échelle québécoise des niveaux de compétences en français des personnes immigrantes

L'échelle est un cadre de référence commun propre au Québec, qui décrit sous forme de comportements observables les compétences en français des personnes immigrantes. Elle constitue la pierre d'assise sur laquelle sont bâtis les programmes et les tests d'évaluation des compétences en français.

L'Échelle québécoise a été adoptée par le MIDI et le MEES en **février 2012**. Elle permet d'établir le niveau de compétences de la personne en fournissant un langage univoque et en facilitant le suivi des clientèles dans leur parcours de francisation.

12 niveaux de compétences en français

Niveau débutant				Niveau intermédiaire				Niveau avancé			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Chaque niveau :

- Est divisé en quatre compétences langagières :
 - **Compréhension orale** (CO)
 - **Production orale** (PO)
 - **Compréhension écrite** (CÉ)
 - **Production écrite** (PÉ)
- Décrit, sous forme de comportements observables (indicateurs), les compétences en français des adultes immigrants.

L'Échelle permet une **interprétation critérielle des résultats d'évaluation des apprentissages** : la personne voit ses productions être comparées aux descriptions de niveau de l'Échelle et à ses indicateurs, et non aux performances et aux productions d'autres personnes de son groupe.

Les indicateurs de l'Échelle

Chaque niveau de l'Échelle comprend un certain nombre d'**indicateurs** qui balisent, sous la forme de comportements observables, l'atteinte d'un niveau donné par un élève et, donc, ses compétences en français.

Pour les deux stades couverts dans le Programme-cadre – débutant et intermédiaire (voir ci-dessous) – l'Échelle comporte au total **362 indicateurs** répartis entre les quatre compétences langagières.

Exemples d'indicateurs

L'élève :

- fournit des informations simples sur son état de santé (niveau 3, PO);
- donne des directives simples dans des situations habituelles (niveau 4, PO);
- utilise les pronoms personnels compléments, mais avec de fréquentes erreurs (niveau 4, PO);
- suit le déroulement d'une variété de films (niveau 6, CO).

Programme-cadre en français pour les personnes immigrantes adultes scolarisées au Québec

Le programme établit une norme commune au Québec en matière d'enseignement du français à des personnes immigrantes adultes. **Ce programme sert de base à l'élaboration** des programmes d'étude de francisation pour personnes immigrantes de chaque ministère. Il est déployé chez les mandataires du MIDI depuis février 2015, et dans les commissions scolaires depuis 2016.

(source : <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/partenaires-francisation/referentiel-commun.html#rc03>)

Le Programme-cadre découle de l'Échelle et, tout comme elle, il est structuré par stades et par niveaux. Il couvre les deux premiers stades de l'Échelle et il vise donc l'atteinte du **niveau 8** qui devrait permettre la poursuite d'études en français ou faciliter l'accès au marché du travail.

Ce programme présente :

- L'inventaire des objets d'apprentissage liés à l'Échelle et nécessaires au développement de chacune des compétences.
- L'ensemble des savoirs à s'approprier et à mobiliser à travers des situations et des intentions de communication pour chacun des niveaux et chacune des compétences.
- Des stratégies et des repères culturels.

Domaines

Le programme-cadre contient **8 domaines** qui renvoient aux grands secteurs de la vie sociale :

- Consommation et services
- Culture et médias
- Éducation
- Habitation
- Monde du travail
- Santé
- Transport et déplacement
- Vie personnelle

ANNEXE 4. SOUS-COMITÉ INTERMINISTÉRIEL MIDI-MEES D'HARMONISATION DE L'OFFRE GOUVERNEMENTALE DE FRANCISATION

Source : Note du 13 juin 2017 rédigée par la Direction générale des politiques et programmes de participation et d'inclusion.

Mandat du sous-comité

Le sous-comité est une instance consultative dont l'objectif est d'analyser, d'informer ou de formuler des recommandations au Comité directeur MIDI-MEES sur différents dossiers en lien avec l'**harmonisation et la complémentarité** de l'offre de services gouvernementale des deux ministères en francisation destinée aux personnes immigrantes adultes, notamment :

- 1. La compréhension mutuelle de l'offre de services de chaque ministère :**
 - 1.1. la structuration de l'offre de formation (calibrage, durée et type de cours, etc.);
 - 1.2. les conditions d'admissibilité aux services de francisation des deux ministères;
 - 1.3. les critères d'aiguillage de la clientèle (ex : scolarité, besoins particuliers);
 - 1.4. les calendriers de formation afin de permettre un accès rapide aux services.
- 2. Le partage des données sur la fréquentation des services;**
- 3. Les conditions à mettre en place pour que les personnes immigrantes adultes aient accès aux allocations auxquelles elles ont droit, dans le but d'encourager leur participation;**
- 4. La promotion des services de francisation, d'accueil et de référence, et de services complémentaires;**
- 5. L'utilisation d'une évaluation initiale et d'une évaluation finale en niveaux de compétence de l'Échelle québécoise;**
- 6. La reconnaissance mutuelle des compétences langagières à la suite d'une évaluation;**
- 7. Le partage :**
 - 7.1. du matériel didactique et des outils élaborés pour mettre en œuvre le Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec;
 - 7.2. du programme élaboré pour la francisation de la clientèle faiblement scolarisée;
- 8. La francisation à visée professionnelle et sa fonction qualifiante :**
 - 8.1. les cours de français de spécialisation, leur contenu et les formules disponibles;
 - 8.2. Français en milieu de travail – diffusion de l'information sur l'offre de services gouvernementale de francisation.

Composition du sous-comité

MIDI	MEES
Cheffe de la Direction des politiques et programmes de participation	Directeur de l'éducation des adultes et de la formation continue (DEAFC)
Directeur de la Francisation en milieu institutionnel et communautaire à Montréal et en région	Professionnels à la direction de l'éducation des adultes et de la formation continue (DEAFC)
Directeur du registraire de la francisation	Professionnelle de la direction de la formation professionnelle (DFP)
Professionnel ou professionnelle de la Direction des politiques et programmes de participation	Professionnel de la direction des services d'accueil et d'éducation interculturelle (DSAEI)

Selon les dossiers traités, d'autres personnes peuvent être invitées à se joindre aux rencontres et contribuer aux travaux du sous-comité

Modalités de fonctionnement

Après l'approbation de son mandat, le sous-comité établit son plan de travail dans lequel, il précise les dossiers à traiter, l'échéancier, les actions à entreprendre et les contributions nécessaires pour l'atteinte des objectifs fixés par le Comité directeur. Les sujets à traiter et leur échéancier sont arrimés avec ceux du plan de travail du Comité directeur. Un calendrier de rencontres mensuelles est également établi.

Les représentants de chacun des ministères s'assurent de la préparation et de la tenue des travaux du sous-comité, ainsi que de la préparation de l'information ou des recommandations à transmettre pour approbation au Comité directeur. Les rencontres sont présidées en alternance. Les éléments de discussion et de suivi sont cosignés dans un compte rendu.

En fonction des sujets traités, le sous-comité invite d'autres personnes dont la présence est jugée nécessaire.

Modalités d'échange avec le Comité directeur MIDI-MEES

Le sous-comité fait approuver son mandat, l'échéancier des travaux à réaliser ainsi que les modalités d'échéance avec le Comité directeur par ce dernier.

Il arrime les sujets à présenter à titre d'information ou pour prise de décision avec ceux du plan de travail du Comité directeur.

ANNEXE 5. LISTE DES ÉTABLISSEMENTS EN FRANCISATION TEMPS COMPLET

Type de partenaire	Nom du partenaire	Région administrative
Cégeps (19)	Cégep André Laurendeau	Montréal
	Cégep Rosemont	Montréal
	Cégep St-Laurent	Montréal
	Cégep du Vieux-Montréal	Montréal
	Cégep Marie-Victorin	Montréal
	Collège de Bois-de-Boulogne	Montréal
	Collège Gérald Godin	Montréal
	Cégep Ste-Foy	Capitale nationale et Est-du-Québec
	Cégep de Jonquière centre NAD	Capitale nationale et Est-du-Québec
	Cégep de Drummondville	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	Cégep de Sherbrooke	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	Cégep de Trois-Rivières	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	Collège de l'Outaouais	Outaouais
	Cégep de Granby	Montérégie
	Cégep de St-Hyacinthe	Montérégie
	Cégep Ed. Montpetit	Montérégie
	Cégep St-Jean-sur-Richelieu (Brossard)	Montérégie
	Cégep de St-Jérôme	Laval, Laurentides, Lanaudière
	Collège Montmorency	Laval, Laurentides, Lanaudière
Commissions scolaires (33)	C.S. Marguerite Bourgeois	Montréal
	C.S. de Montréal (CSDM)	Montréal
	C.S. de la Pointe de l'île	Montréal
	C.S. des Découvreurs – Centre du Phénix	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. de la Capitale – Centre Louis Jolliet	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. de la Beauce-Etchemin - CEA Monseigneur-Beaudouin	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. des Premières-Seigneuries	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. des Rives-du-Saguenay	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. des Navigateurs	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. Portneuf	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. des Phares	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. Charlevoix	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. Lac St-Jean	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. de La Jonquière	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. du Pays-des-Bleuets	Capitale nationale et Est-du-Québec
	C.S. des Bois-Francs	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	C.S. Des Chênes - CFGA Ste-Thérèse	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	C.S. du Chemin-du-Roy (AG)	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec

Type de partenaire	Nom du partenaire	Région administrative
	C.S. Région-de-Sherbrooke – Centre St-Michel	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	C. .S. des Portages – Centre La Génération	Outaouais
	C.S. des Draveurs	Outaouais
	C.S. L'Or-et-des-Bois – Centre l'Horizon	Abiti-Tibiscamingue
	C..S. des Trois-Lacs – Centre de Belles-Rives	Montérégie
	C.S. Marie-Victorin (Gérard-Filion)	Montérégie
	C.S. des Hautes-Rivières – Centre la Relance	Montérégie
	C.S. des Patriotes – Centre de formation du Richelieu	Montérégie
	C.S. de Saint-Hyacinthe – Centre de formation des Maskoutains	Montérégie
	C.S. Des Grandes Seigneuries – centre l'Accore	Montérégie
	C.S. Sorel-Tracy	Montérégie
	C.S. du Val-des-Cerfs	Montérégie
	C.S. de Laval – Centre Les Berges	Laval, Laurentides, Lanaudière
	C.S. des Affluents – Centre l'Avenir	Laval, Laurentides, Lanaudière
	C.S. des Samares (Joliette)	Laval, Laurentides, Lanaudière
	C.S. de la Rivière-du-Nord	Laval, Laurentides, Lanaudière
	CS de la Seigneurie-des-Mille-Îles	Laval, Laurentides, Lanaudière
Organismes communautaires (7)	Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal	Montréal
	Centre d'accueil et de référence pour immigrants (CARI)	Montréal
	Centre de ressources éducatives et communautaires pour adultes (CRECA)	Montréal
	Centre d'éducation populaire de l'Estrie (CEP)	Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec
	Maison internationale de la Rive-Sud	Montérégie
	Solidarité ethnique régionale de la Yamaska (SERY)	Montérégie
	Services des loisirs Bon-Pasteur	Laval, Laurentides, Lanaudière
Universités (3)	Université de Montréal	Montréal
	Université du Québec à Montréal (UQÀM)	Montréal
	Université Laval	Capitale nationale et Est-du-Québec

ANNEXE 6. PROGRAMMES PILI, PAFILI DU MIDI, RPFGA DU MEES ET MESURE MFOR D'EMPLOI-QUÉBEC

Programme d'intégration linguistique des immigrants (PILI) du MIDI

Objectifs du programme

Le PILI vise à soutenir la personne immigrante dans sa démarche d'apprentissage du français, langue d'intégration et de cohésion sociale, afin qu'elle puisse s'intégrer à la société québécoise francophone. Le PILI décrit le type des activités mises en place pour la formation (activités d'**enseignement** et de **soutien** à la francisation).

Selon les besoins de la clientèle, le Programme a pour objet de permettre à la personne immigrante de :

- Communiquer dans des situations de la vie quotidienne et de développer l'usage du français dans des contextes de participation liés à la vie sociale, communautaire, familiale et professionnelle;
- Se familiariser avec les valeurs, les attitudes et les comportements dans divers milieux de la vie québécoise et de comprendre les codes culturels, politiques et économiques du Québec afin d'être en mesure d'exercer ses droits et responsabilités de citoyen;
- Acquérir les compétences langagières et référentielles nécessaires à l'intégration au marché du travail, au maintien en emploi, à l'accès à la formation professionnelle ou à la poursuite d'études;
- Acquérir une maîtrise suffisante du français en rapport direct avec les besoins liés au travail.

Admissibilité aux services de francisation à temps complet

Est admissible aux services de francisation à temps complet, une personne domiciliée au Québec et :

- **Résidente permanente** selon la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (*LC 2001, chapitre 27*);
- **Titulaire d'un permis de séjour temporaire** délivré en vertu de l'article 24 de cette loi, en vue de l'octroi éventuel de la résidence permanente ou pour des motifs humanitaires (codes 17, 27, 37 et 86 à 95);
- À qui l'**asile**, au sens de l'article 95 de cette loi, a été conféré;
- Autorisée à présenter sur place une demande de résidence permanente;
- **Citoyenne canadienne naturalisée** arrivée au Québec depuis moins de cinq ans.

L'âge minimal pour pouvoir bénéficier des services est de **16 ans**.

La durée d'admissibilité aux services de francisation à temps complet est de **cinq ans** à compter de la date d'obtention du premier statut qui rend une personne admissible au programme, que cette personne se soit prévaluée des services ou non. Si la durée d'admissibilité se termine durant sa formation, elle peut terminer son cours, mais elle n'est plus par la suite autorisée à s'inscrire ou à participer à d'autres activités de formation.

La personne doit de plus démontrer qu'elle a une connaissance de la langue française (comprise, parlée, lue, écrite) **inférieure au niveau 9** selon l'*Échelle*.

Le PILI précise :

- La durée totale de la formation qui ne peut pas dépasser **1 800 h de formation** pour la clientèle scolarisée;
- La durée des sessions (**11 semaines**);
- Temps complet : **30h/semaine** (programme régulier) – **25h/semaine** (programme adapté);
- **Évaluation** selon le *Cadre de référence pour l'évaluation des compétences en français*;
- Recours à des **fournisseurs de services** (Cégeps, universités, OBNL et commissions scolaires);
- Gestion d'**ententes de services** et des obligations des prestataires;
- **Règles** qui peuvent conduire à l'exclusion d'un cours en cas de non-respect;
- La notion d'**élève**.

Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) du MIDI

Situation	Ministère où la personne est dirigée	Milieu de formation	Allocation de participation payée par le MIDI par semaine	Allocation payée par Emploi-Québec par semaine	Allocation de frais de garde payée par le MIDI	Allocation de transport payée par le MIDI
Inscription auprès du MIDI		Cégep et université Organisme communautaire Commission scolaire	140 \$ ¹	Non	Oui	Oui
Inscription auprès d'une commission scolaire (MEES)		Commission scolaire	Non ²	Non	Non ²	Non ²
Inscription auprès d'Emploi-Québec (prestataires de l'aide sociale)	MIDI	Cégep et université Organisme communautaire Commission scolaire	Non	Jusqu'à 190 \$ ³	Oui	Oui
	MEES	Commission scolaire			Non ⁴	Non ⁴

1. Depuis août 2017, le montant a été majoré à 140 dollars par semaine.

2. *Le Plan économique du Québec* de mars 2017 prévoit élargir l'allocation de participation aux élèves immigrants des commissions scolaires qui suivent des cours de français à temps complet. Ces élèves doivent s'être inscrits auprès du MIDI et être jugés admissibles par celui-ci. Ils ont également droit aux allocations de frais de garde et de transport. Il est toutefois trop tôt pour juger de la mise en œuvre de cet engagement.

3. L'allocation d'une personne seule, sans enfant, qui est jugée apte au travail pourrait atteindre 190 dollars par semaine. Cette allocation comprend la prestation d'aide sociale (jusqu'à 628 dollars par mois, soit environ 145 dollars par semaine) de même qu'une allocation d'aide à l'emploi dans le cadre de la Mesure de formation de la main-d'œuvre (45 dollars par semaine). L'allocation sera différente si la personne a des enfants.

4. Emploi-Québec peut rembourser une portion des frais de garde et de transport.

MEES Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Figure 13. Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) du MIDI

Le PAFILI consiste en :

- Une **allocation de participation de 140 \$/semaine** pour tous les élèves admissibles qu'ils soient dans le réseau du MIDI ou en commission scolaire
- Une **allocation de transport/trajet** correspondant au coût du transport en commun
- Le **remboursement des frais de garde** jusqu'à un maximum de 25 \$/jour

L'allocation de transport et frais de garde du PAFILI est également versée aux élèves référés par Emploi-Québec dans le réseau du MIDI qui reçoivent les allocations de participation de la MFOR.

Régime pédagogique de la formation générale des adultes (RPFGA) du MEES

Extrait du Régime pédagogique de la formation générale des adultes (chapitre I-13.3, r.9)

Les services éducatifs offerts aux adultes en formation générale comprennent des **services de formation**, des **services d'éducation populaire** et des **services complémentaires**. La francisation des adultes est un service de formation.

Les services de formation comprennent des **services d'enseignement** et des **services d'aide à la démarche de formation**.

Les services d'enseignement ont pour objet d'aider l'adulte à acquérir les connaissances théoriques ou pratiques afin de lui permettre d'atteindre les objectifs de formation qu'il poursuit. Ils peuvent être offerts par divers modes de formation. Ces services comprennent :

1. Soutien pédagogique;
2. Alphabétisation;
3. Présecondaire;
4. Premier cycle du secondaire;
5. Second cycle du secondaire;
6. Intégration sociale;
7. Intégration socioprofessionnelle;
- 8. Francisation;**
9. Préparation à la formation professionnelle;
10. Préparation aux études postsecondaires.

La **francisation** a pour but de développer chez les adultes pour lesquels la langue française n'est pas la langue maternelle les habiletés de base en français oral et écrit, facilitant, pour certains d'entre eux, leur intégration dans la collectivité québécoise tout en préparant leur passage à des études subséquentes ou au marché du travail.

Gratuité des services

L'adulte qui est un **résident du Québec**, au sens de la *Loi sur l'instruction publique* (chapitre I-13.3), et est inscrit aux services de formation a droit à la gratuité de tous ces services, à l'exclusion, s'il est déjà titulaire d'un diplôme d'études secondaires, des services du présecondaire, du premier cycle du secondaire et du second cycle du secondaire.

Mesure de formation de la main d'œuvre à l'intention des individus et la francisation (Emploi-Québec)

Le marché du travail québécois nécessite une maîtrise minimale et suffisante du français pour obtenir et conserver un emploi. Il apparaît donc incontournable pour la main d'œuvre issue de l'immigration d'avoir les moyens de se franciser.

La mesure de formation de la main d'œuvre à l'intention des individus (MFOR) vise à permettre à une personne admissible d'acquérir par le biais d'une formation des compétences en demande sur le marché du travail tout en recevant une aide financière et le remboursement de frais liés à cette formation²⁴.

Cette mesure occupe une place prépondérante en matière de coûts et d'investissements pour Emploi-Québec. Les sommes proviennent majoritairement du Fonds de développement du marché du travail.

Cadre légal, réglementaire et normatif

La mesure de formation de la main-d'œuvre à l'intention des individus d'Emploi-Québec est régie par la loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail et encadrée par les normes établies par le Conseil du Trésor du Québec et par le Guide sur la mesure de formation de la main-d'œuvre pour les individus²⁵.

Conditions d'admissibilité des participants à la MFOR

Critère	Est admissible, la personne qui
Âge	A 16 ans et plus;
Conditions spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> A quitté les études régulières⁽¹⁾ à temps plein pendant 24 mois (consécutifs ou cumulés sur une période de 5 ans) <u>sauf</u> en cas de dispositions particulières⁽²⁾ qui concernent notamment les personnes immigrantes, migrantes canadiennes ou résidentes du Québec pour la <u>francisation</u>; et Présente un risque de chômage prolongé en raison d'un manque de formation; ou Est en situation de mise à pied temporaire; ou Est un travailleur saisonnier souhaitant rehausser sa formation de base pendant une période d'arrêt de travail; ou S'est inscrit par soi-même ou suit déjà une formation sans recours au Programme des prêts et bourses du MÉES et démontre les difficultés réelles liées à ce manque de formation pour être embauchée ou conserver un emploi.

²⁴ <http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/citovens/developper-et-faire-reconnaitre-vos-competences/formation/mesure-de-formation-de-la-main-doeuvre/>, consultée le 11 janvier 2018

²⁵ http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/05_Mesures_progr_Emploi_Quebec/05_8_Mesure_formation_main_oeuvre/01Guide_MFOR_volet_individus.pdf, section 1.4. (admissibilité des participants) et section 1.8.1 (pour la francisation)

Critère	Est admissible, la personne qui
Statut d'immigration	Est résident au Québec et <ul style="list-style-type: none"> • Est citoyen canadien au sens de la Loi sur la citoyenneté; ou • Est résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés; ou • Est une personne à qui l'asile a été conféré au Canada.
Statut des participants	S'inscrit dans l'une des catégories suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • les participants de l'assurance-emploi; • les prestataires d'une aide financière de dernier recours; • les personnes bénéficiant des mêmes avantages que ceux accordés aux prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours; • les personnes sans soutien public du revenu, soit celles qui n'ont pas accès à un régime public de soutien du revenu tels l'assurance-emploi et le programme d'assistance sociale; • les personnes dépendant d'un régime public de soutien du revenu autre que l'assurance-emploi ou le programme d'assistance sociale, dans la mesure où elles ne peuvent recevoir une aide permettant de satisfaire leurs besoins en matière d'emploi dans le cadre du régime public du revenu auquel elles sont admissibles. • Sont également admissibles les travailleurs autonomes.
Durée de participation	La durée de participation à la mesure varie, le cas échéant, en fonction des besoins définis dans le cadre du plan d'intervention. Elle ne devrait généralement pas dépasser 36 mois de formation. La période de francisation n'est pas incluse dans cette durée maximale.

(1) Fréquentation continue d'un établissement de formation secondaire, collégiale ou universitaire dans le cadre de l'enseignement régulier, de l'éducation des adultes ou de la formation continue²⁶.

(2) Certaines clientèles cibles peuvent bénéficier d'une intervention précoce, en deçà d'une période de 24 mois d'absence des études régulières. On retrouve parmi ces participants, les personnes immigrantes, migrantes canadiennes ou résidentes du Québec pour la francisation²⁷.

²⁶http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/05_Mesures_progr_Emploi_Quebec/05_8_Mesure_formation_main_oeuvre/01Guide_MFOR_volet_individus.pdf, section 1.5.2.1 (Règle générale pour le délai d'absence)

²⁷http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/05_Mesures_progr_Emploi_Quebec/05_8_Mesure_formation_main_oeuvre/01Guide_MFOR_volet_individus.pdf, section 1.5.2.2 (Dispositions particulières concernant le délai d'absence des études régulières)

La francisation au sein de la MFOR individus

De façon générale, toute personne qui se présente dans un CLE est accueillie par un agent de bureau qui l'identifie, crée un dossier individu dans le système MSI et lui attribue un **numéro unique de dossier** (CP12). L'agent de bureau valide également le statut de la personne à l'assurance-emploi (prestataire ou admissible).

Par la suite, cette personne rencontre un **agent d'aide à l'emploi** (AAE) pour une analyse approfondie du projet d'employabilité et une éventuelle validation de l'admissibilité à la MFOR. Seules les personnes qui ont un besoin en lien avec un projet d'employabilité peuvent être **référé**es vers des services de francisation dans le cadre de la mesure MFOR, soit vers le MIDI, soit vers le réseau du MEES-Commissions scolaires.

La référence indique au partenaire (MIDI ou établissement d'enseignement secondaire) *via* la passerelle MSI que le client est admissible pour Emploi-Québec au service de francisation. Par la suite, le partenaire accepte le client puis confirme qu'il a débuté sa participation.

Une personne née hors Canada admissible à la MFOR sera référée dans l'un des deux réseaux de francisation, selon les caractéristiques suivantes :

- **MIDI**
 - résidente au Québec depuis 5 ans ou moins; et
 - n'a pas atteint le niveau 8 de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*.
- **Un établissement d'une commission scolaire francophone**
 - résidente au Québec depuis 5 ans ou moins mais non admissible au PILI; ou
 - résidente au Québec depuis 5 ans ou moins, a terminé sa formation à temps complet au MIDI et n'a pas atteint le niveau minimal en français pour intégrer le marché du travail (formation complémentaire); ou
 - résidente au Québec depuis plus de 5 ans.

Cas particuliers

Dans la pratique, il existe des exceptions à ces règles.

- **Référence d'une clientèle éligible au PILI-PAFILI vers le réseau du MEES-Commissions scolaires notamment, dans la région de Montréal**

Bien qu'éligibles au PILI, les personnes nées hors Canada résidant au Québec depuis moins de 5 ans qui ont une scolarité de niveau secondaire ou l'équivalent dans leur pays d'origine, ou qui ont un objectif professionnel de niveau secondaire, sont référées vers le réseau du MEES-Commissions scolaires. Historiquement, lorsque le MIDI a déployé son offre de services à travers le réseau scolaire (universités, Cégeps, organismes communautaires), une entente verbale a été convenue pour cette clientèle afin qu'elle soit dirigée directement vers les commissions scolaires.
- **Référence d'une clientèle éligible au PILI-PAFILI vers le réseau du MEES-Commissions scolaires dans la région de Montréal**

Bien qu'éligibles au PILI-PAFILI, les personnes nées hors Canada ayant soit de 9 à 11 ans de scolarité, soit une scolarité de niveau secondaire dont la limite inférieure correspond au seuil de référence au MIDI (9 ans), sont référées vers le réseau du MEES-CS d'alpha-francisation au lieu de celui du MIDI. Cette façon de faire émergente et commune à une majorité de CLE de l'Île-de-Montréal découlerait d'un constat qu'un grand

nombre de ces personnes ayant suivi les cours du MIDI n'a pas atteint le niveau de français minimal requis, à l'inverse des personnes qui ont suivi les cours dans un établissement d'enseignement secondaire.

- **Référence d'une clientèle éligible au PILI-PAFILI vers le réseau du MEES-Commissions scolaires dans certaines régions du Québec**

L'offre de service du réseau du MIDI ne dessert actuellement pas certaines régions plus éloignées du Québec. Le cas échéant, les agents d'aide à l'emploi des CLE réfèrent alors les clients vers des établissements des commissions scolaires pour ne pas les pénaliser.

Dans tous ces cas, le montant des allocations d'aide et des frais supplémentaires sont intégralement pris en charge par Emploi-Québec dans le cadre du MFOR.

- **Francisation complémentaire à temps complet dans le cadre du MFOR dans une commission scolaire après la formation à temps complet reçue au MIDI (francisation complémentaire pour la clientèle 5 ans ou moins dans le cadre du MFOR)**

Si à l'issue de l'ensemble des cours de francisation avec le MIDI, le client a toujours besoin de francisation dans le cadre de son parcours et que les 12 mois de participation maximum possible dans le cadre du MFOR ne sont pas atteints, Emploi-Québec offre à cette personne la possibilité de poursuivre la francisation dans une commission scolaire. Le cas échéant, une nouvelle référence est faite vers une commission scolaire *via* MSI.

Allocations pour la francisation

Pour encourager la francisation, une aide financière est, dans de nombreux cas, octroyée aux personnes nées hors Canada. Ce soutien est encadré par des critères précis propres à Emploi-Québec et au MIDI ainsi que par l'entente-cadre signée par le MIDI et le MTESS.

L'incitatif financier pour la francisation des personnes allophones nées hors Canada se compose d'une à plusieurs allocations financières versées par Emploi-Québec et/ou le MIDI selon divers modes de paiement. Ces sommes peuvent, selon la situation, être cumulées à l'**aide financière de dernier recours (AFDR)**, à une **prestation d'assurance-emploi (AE)** ou encore à une **prestation de soutien parental (PSP)**.

Le type et le montant des allocations qu'une personne née hors Canada peut recevoir pour se franciser dépendent :

- de son admissibilité au PILI-PAFILI et à la MFOR;
- du réseau de francisation MIDI ou MEES-CS vers lequel elle est référée;
- de son éventuel statut vis-à-vis du soutien du revenu
 - Bénéficiaire de l'AFDR
 - Bénéficiaire ou admissible à une prestation d'assurance-emploi (PAE)

La figure 14 présente les types d'allocations versées dans le cadre du PAFILI et de la MFOR.

Calendriers et modalités de paiement

L'allocation d'aide à l'emploi pour la francisation dans le cadre de MFOR est attribuée par EQ pour une durée qui ne devrait pas dépasser **52 semaines**. Or, le calendrier de cours des commissions scolaires est de 48 semaines et plus. Celui du MIDI est de 44 semaines. En cas de redoublement de l'élève, il y a donc un risque que la durée de la francisation, pour atteindre le niveau 8, dépasse les 52 semaines prévues à la MFOR. Par ailleurs, EQ doit aussi tenir compte des arrêts entre les cours qui sont comptabilisés dans les 52 semaines et des périodes de vacances qui sont, selon le statut de la clientèle, comptabilisées ou non. Un suivi serré sur l'assiduité des individus est donc nécessaire. Pour finir, lorsqu'il y a dépassement de 52 semaines (qui peut être accordé de façon exceptionnelle), l'évaluation doit être faite au cas par cas, ce qui est lourd administrativement puisque cela a aussi un impact sur l'ajustement des allocations versées.

Pour ce qui est de la clientèle qui reçoit des PAE, EQ doit informer Service Canada (SC) du début et de la fin prévue de la francisation, mais aussi de tout arrêt, car le suivi de cette formation à temps plein est un caractère d'exception pour SC en regard de l'obligation d'un prestataire de faire des démarches actives de recherche d'emploi. Autrement dit, SC autorise la formation de francisation à temps plein tout en continuant de verser la PAE, puisque l'activité est déclarée par EQ en vertu de l'entente Canada-Québec sur les services de main-d'œuvre.

		Résident au Québec depuis moins de 5 ans							Résident au Québec depuis plus de 5 ans				
		Admis PILI- PAFILI	Admis à la MFOR et référé au MIDI			Admis à la MFOR et référé en CS			Admis CS et non admis au PILI- PAFILI ni MFOR	Admis à la MFOR et référé en CS			Non admis à la MFOR et admis en CS
			Sans soutien revenu	AFDR	PAE**	Sans soutien revenu	AFDR	PAE**		Sans soutien revenu	AFDR	PAE**	
Reçoit ses allocations du PAFILI	Allocation de participation	140 \$/sem											
	Allocation de transport/ trajet	Forfait (transport) ou kilométrage (trajet)											
	Frais de garde	Remboursement (max 25 \$/jour)											
Reçoit ses allocations de la MFOR	Allocation d'aide à l'emploi			Forfait 45 \$/sem	Montant variable*	Forfait 45 \$/sem	Forfait 45 \$/sem	Montant variable*		Forfait 45 \$/sem	Forfait 45 \$/sem	Montant variable*	
	Allocation de transport/ trajet					Forfait (transport) ou kilométrage (trajet)				Forfait (transport) ou kilométrage (trajet)			
	Frais de garde					Remboursement				Remboursement			

* Montant variable selon la prestation reçue jusqu'à concurrence de 300 \$

** PAE : prestataire de l'assurance-emploi (inclut également les personnes admissibles à l'assurance-emploi)

Figure 14. Tableau comparatif du soutien financier PAFILI et MFOR (chiffres 08/2017 à 01/04/2018)

Cas particulier

Il peut arriver qu'un individu qui s'est directement adressé au MIDI, qui a déjà débuté ses cours et qui reçoit les allocations de participation, de transport voire de frais de garde dans le cadre du PAFILI fasse une demande d'aide financière de dernier recours (AFDR).

Dans un tel cas, **cet élève recevra, s'il y est éligible, l'AFDR mais ne recevra plus d'allocation de participation de la part du MIDI**. Il conservera toutefois les remboursements pour frais de transport et de garde.

Puisque cette clientèle a initialement débuté ses cours avec le MIDI sans l'aide d'Emploi-Québec, il ne pourra être admis à la mesure MFOR/francisation. La personne devra ainsi continuer sa francisation sans recevoir l'aide d'Emploi-Québec. Cette façon de faire a été mise en place afin d'éviter un afflux de la clientèle du MIDI vers l'aide de dernier recours puisque ce programme est plus avantageux que le PAFILI.

ANNEXE 7. LEÇONS APPRISES EN 2012

Tiré du rapport de clôture publié en juin 2012

Constats

- Les ministères avaient une vision différente des besoins à l'origine du projet.
- Les relations interministérielles auraient dû être renforcées.
- La communication n'était pas toujours claire au niveau interministériel
- Au niveau interministériel, il aurait fallu préparer l'arrivée du projet et s'assurer de l'adhésion de chaque ministère.
- Le directeur du projet était très impliqué et toujours disponible. Excellent soutien et bonne collaboration de la part du président du comité de gouvernance.

Recommandations

- S'assurer que la compréhension des besoins et attentes pour tous les ministères est sensiblement la même.
- La sensibilisation doit être effectuée en amont du lancement du projet ou dès le départ au sein de la hiérarchie.
- Une rencontre en personne dès la reprise des travaux aurait peut-être favorisé l'établissement d'un meilleur lien de confiance (surtout qu'il s'agissait d'une 2^e tentative d'implantation).
- Le comité directeur de l'harmonisation aurait dû se réunir et se tenir informé de l'avancement des travaux.
- Si possible, éviter de prolonger la durée des projets car après quelques années, les besoins ne sont parfois plus les mêmes. Dans certains cas, il faut reprendre le projet avec une nouvelle équipe et revoir les études passées, ce qui entraîne des coûts supplémentaires qui n'auraient pas eu lieu si le projet n'avait pas été interrompu.
- S'assurer que les gestionnaires et leurs équipes respectent le processus de validation préétabli.
- Le comité de gouvernance demande à ce que les comptes rendus des rencontres soient approuvés par tous.
- Inviter à la table de travail les différents intervenants concernés.
- Impliquer les intervenants concernés dès le départ et de manière soutenue (ex. commissions scolaires).
- Une des clés d'une gestion de changement efficace pour mener un projet à terme est l'adhésion des leaders (gestionnaires).
- S'assurer que la vision du projet est similaire pour tous les ministères.
- Les équipes de projet devraient pouvoir organiser leurs propres réunions et s'envoyer des documents sans demander une approbation à un niveau hiérarchique élevé.
- Récupérer les efforts fournis pour l'analyse et monter un projet visant des objectifs similaires. Revoir la portée du projet.
- Informer au préalable les équipes de travail des ministères des objectifs et limites du projet.

ANNEXE 8. LISTE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

Secteurs et directions	Représentant	Titre
MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION (MIDI)		
Secteur Francisation, Diversité et Inclusion	Éric Gervais	Sous-ministre adjoint Porteur du projet Président du Comité interministériel
Direction générale Participation et partenariats	Alain Dupont	Directeur général
Promotion de la francisation	Ghislain Beaudin	Directeur
Registraire en francisation	Alain Morrisseau	Chef de service Membre du Comité directeur interministériel
	Julie Dubé	Agente de bureau Membre de l'équipe de travail interministérielle
Francisation en milieu institutionnel et communautaire Montréal et les régions	Myriam Hamelin	Directrice
	Rodrigo Olivencia	Conseiller pédagogique Membre de l'équipe de travail interministérielle
Direction des politiques et programmes de participation	Christine Rioux	Directrice Membre du Comité directeur interministériel
	Etleva Vocaj	Conseillère en francisation Membre de l'équipe de travail interministérielle
	Roselyne Fréchette	Conseillère en évaluation et soutien financier
Recherche et statistique	Elke Laur	Chef de service
Direction générale Soutien à la transformation et développement	Maryse Faubert	Directrice générale
Développement des stratégies de services en intégration	Frederico Fonseca	Directeur du projet du guichet Président du Comité directeur interministériel
	Diane Bolduc	Directrice du projet du guichet (en remplacement de Frederico Fonseca)
	Marie-Hélène Caron-Melançon	Chargée de projet du guichet
Direction générale Technologies de l'information	Georgine Shum-Tim	Directrice générale Membre du comité interministériel SMS
Direction de l'exploitation et des infrastructures	Christian Boisvert	Directeur Membre du comité directeur interministériel
	Qui Pham Minh	Chef d'équipe - Évolution des systèmes
	Karim Beddoud	

Secteurs et directions	Représentant	Titre
EMPLOI-QUÉBEC (MTESS)		
Emploi-Québec	Roger Tremblay	Sous-ministre associé Membre du Comité interministériel
Mesures et services aux individus	Linda Laforte	Directrice Membre du Comité directeur interministériel
Mesure de formation de la main d'œuvre – volet individus	Lynda Bouchard	Responsable de la MFOR et clientèle immigrante Membre de l'équipe de travail interministérielle
Direction régionale adjointe des ressources externes et de la mesure de formation aux individus	Solange Dion	Conseillère MFOR / Francisation sur l'île de Montréal
	François Ménard	Coordonnateur pour la mesure MFOR sur l'île de Montréal
	Christine Lacasse	Conseillère, Approche d'intervention et parcours sur l'île de Montréal
	Monique Lajoie	Responsable de la reddition de comptes relative à l'entente MTESS-MIDI
	Jean-Patrice Quesnel	Responsable de la planification annuelle
	Sylvie Laberge	Responsable de la politique du soutien du revenu
SERVICES QUÉBEC (MTESS)		
Développement et partenariat	Francis Gauthier	Sous-ministre adjoint Membre du Comité interministériel
Mandats stratégiques	Hélène Cazeau	Directrice du développement Membre du Comité directeur interministériel
Direction du développement des orientations de Services Québec	Daniel Guertin	Analyste d'affaires
	Catherine Giffard	Conseillère en développement des services
Direction des systèmes de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Marc Blanchard	Directeur Membre du Comité directeur interministériel
Direction des systèmes de l'emploi et de la solidarité sociale	Carl Verret	Conseiller en architecture organique
Direction de la conception, de l'architecture et de la sécurité (DCAS)	Denise Pelletier	Conseillère en architecture fonctionnelle des systèmes Emploi des services aux individus
Direction du pilotage des systèmes	Michaël Lahoud	Pilote du système MQP
	Isabelle Desaulniers	Pilote de système
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (MEES)		
Éducation préscolaire et à l'enseignement primaire et secondaire	Anne-Marie Lepage	Sous-ministre adjointe

Secteurs et directions	Représentant	Titre
Services à l'enseignement	Geneviève LeBlanc	Directrice générale Membre du Comité interministériel
Éducation des adultes et de la formation	Karine Gosselin	Directrice Membre du Comité directeur interministériel
	Thérèse Dupuis	Coordonnatrice Membre de l'équipe de travail interministérielle
	Martine Leroux	Coordonnatrice (en remplacement de Thérèse Dupuis) Membre de l'équipe de travail interministérielle
	Charles Tardif	Conseiller stratégique Membre de l'équipe de travail interministérielle
Direction du bureau de projets et de l'amélioration continue	Sophie Beurivage	Directrice du bureau de projets et de l'amélioration continue Membre du Comité directeur interministériel
	Jean Arsenault	Conseiller en architecture d'entreprise
Direction de l'architecture et de la sécurité de l'information	Julie Martel	Conseillère en architecture de solution
	Kamel Kheroua	Conseiller en architecture de solution
RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES (MEES)		
Commission scolaire des grandes seigneuries (CSDGS) Centre l'Accore	Dominique Lafleur	Directrice générale du centre L'Accore
	Thibério Di Marco	Conseiller pédagogique – francisation
Commission scolaire de Laval	Carole Soulard	(directrice francisation Centre Les Berges)
	Gabriel Pavone	Agent administratif
	Isabelle Beaudin	Coordonnatrice, service de l'éducation des adultes
	Sylvie Vaillancourt	Technicienne (inscription)
	Louise Lacoste	Directrice du service de l'éducation des adultes, de la formation professionnelle et aux entreprises
Commission scolaire de Montréal	Frédéric Corbeil	Responsable de la francisation et de l'éducation des adultes)
Centre Yves Thériault	Caroline Boucher	Directrice
Centre William Hingston	Jean Dupont	Directeur
Commission scolaire – La Capitale	Maude Plourde	Directrice des services de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes
	Normande Bédard	Conseillère pédagogique

ANNEXE 9. CONVENTION COLLECTIVE DES PROFESSEURS DU MIDI (2015-2020)²⁸

DISPOSITION	
<p>RÉGIME DE SÉCURITÉ D'EMPLOI <i>Article 21.02 p. 51</i></p>	<p>Sauf pour une cause juste et suffisante, aucun professeur ne peut être mis à pied ou licencié.</p>
<p>PÉRIODE DES ENTRÉES DIFFÉRÉES <i>Annexe II p. 172.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • FIA-330-1 : 7 jours • FIA-330-2 à FIA-330-4 : 9 jours • Aucun nouvel élève n'est admis en classe après la période d'entrées différées.
<p>NOMBRE D'ÉLÈVES PAR CLASSE (ratio) <i>22B.1 e) p. 63.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant la période d'entrées différées <ul style="list-style-type: none"> - FIA : 22 élèves maximum - FIPA : 14 élèves maximum • Après la période d'entrées différées <ul style="list-style-type: none"> - FIA : 20 élèves maximum - FIPA : 13 élèves maximum
<p>DISPONIBILITÉ <i>22B.2 a) et b) p. 63</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Temps complet <ul style="list-style-type: none"> - 35h par semaine - Dont 3h consacrées à des activités de soutien pédagogique • Temps partiel Le nombre d'heures consacrées aux activités de soutien pédagogique est calculé au prorata de l'équivalent d'un professeur à temps plein qui enseigne à la formule de cours à temps complet. <p>La disponibilité quotidienne est d'un maximum de 8h consécutives, incluant 1h pour la pause repas</p>
<p>JOURS D'ENSEIGNEMENT <i>22B.1. e) p. 62</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'année scolaire comporte un maximum de 184 jours d'enseignement répartis sur une période de 12 mois. • La tâche d'enseignement hebdomadaire du professeur à temps plein qui enseigne à la formule de cours à temps complet est de 20 périodes de 55 minutes. • La tâche d'enseignement hebdomadaire du professeur à temps plein qui enseigne à la formule de cours à temps partiel peut varier entre 20 périodes et 21 périodes de 55 minutes.

²⁸ [Convention collective des professeurs de l'État du Québec 2015-2020](#)

DISPOSITION	
<p>VACANCES <i>42.02 a), b) et c) p. 136</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les vacances doivent être prises du 01/04 au 31/03 de l'année suivante et ne peuvent pas être reportées l'année suivante. • Maximum de 43 jours de vacances, au prorata des jours où le professeur a droit à son traitement. • Le sous-ministre fixe les dates de deux (2) des huit (8) semaines de vacances. • Dans le cas où un arrêt des cours a lieu entre le 1^{er} juin et le 1^{er} septembre, le sous-ministre peut fixer les dates de six (6) des huit (8) semaines de vacances durant cette période, en incluant les deux (2) semaines de vacances prévues à l'alinéa précédent. Les semaines fixées par le sous-ministre doivent être consécutives.
<p>MODALITÉS D'AFFECTATION <i>19.01 et 19.02 p. 46</i></p>	<p>Pour un emploi régulier à temps complet vacant que le sous-ministre décide de combler, la priorité est accordée :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) au professeur régulier à temps complet de la région concernée par l'emploi à combler; 2) au professeur régulier à temps partiel de la région concernée par l'emploi à combler; 3) au professeur régulier à temps complet d'une autre région que celle concernée par l'emploi à combler; 4) un professeur régulier à temps partiel d'une autre région que celle concernée par l'emploi à combler.

ANNEXE 10. CLASSEMENT ET TEST DE POSITIONNEMENT INITIAL AU MIDI

La gestion des activités d'évaluation des compétences en français est encadrée par le *Cadre de référence ministériel d'évaluation des compétences en français*, par le plan de classement pour les cours du programme de francisation offerts par le MIDI et la [directive sur le positionnement initial à des fins de classement](#).

Processus de classement

Le processus de classement général comprend généralement trois opérations indépendantes :

- **Positionnement**
Consiste à déterminer le profil de compétence langagière du client exprimé en niveau de compétence sur la base de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*. **Les éléments présentés plus bas sont en lien avec cette opération.**
- **Orientation**
Consiste à déterminer, uniquement pour les cours à temps complet, le programme d'enseignement-apprentissage et le milieu de formation qui conviennent le mieux à la scolarité du client.
- **Détermination du cours**
Consiste à situer les clients par rapport aux exigences préalables des cours du programme de francisation afin de déterminer le cours auquel elles ou ils peuvent s'inscrire. Les préalables dépendent du service/programme ou du cours visé et sont établis au Plan de classement.

Positionnement

L'élève sera invité à passer un test de positionnement initial à des fins de classement s'il déclare avoir une connaissance du français qui n'est entérinée par aucun résultat de test antérieur²⁹, par exemple :

- Tests standardisés ou diplômes reconnus par le Ministère à des fins de sélection³⁰;
- Cours de français suivis à l'étranger et remboursés dans le cadre du Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI);
- Cours du programme de francisation suivis au Ministère;
- Test de positionnement informatisé du CCDMD;
- Test de positionnement à des fins de classement en présentiel du Ministère depuis moins de 6 mois.

Les élèves **peu scolarisés** seront alors **rencontrés par un évaluateur** (épreuve d'interaction orale) tandis que les élèves **scolarisés** passeront un **test de positionnement en ligne**.

²⁹ Résultat inscrit au dossier d'information ministériel permettant d'attester si le candidat ou la candidate a atteint les préalables langagiers établis pour le cours

³⁰ **DALF** : Diplôme approfondi de langue française / **DELFL** : Diplôme d'études en langue française
TCF : Test de connaissance du français / **TCF-Québec** : Test de connaissance du français pour le Québec
TEF : Test d'évaluation du français / **TEF-Canada** : Test d'évaluation du français adapté pour le Canada
TEFAQ : Test d'évaluation du français pour l'accès au Québec

Les élèves pour lesquels des résultats de tests sont inscrits dans leur dossier seront directement classés dans le cours du programme de formation approprié (régulier ou adapté), selon le niveau correspondant. Enfin, les élèves qui déclarent n'avoir aucune connaissance du français sont classés dans le premier cours régulier du programme de formation déterminé selon la scolarité déclarée par le client dans sa demande d'admission.

Le test de positionnement en ligne du CCDMD

Ce test a été développé par le Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD)³¹ pour évaluer le niveau de français langue seconde dans le réseau collégial. Ce test, qui est la propriété du CCDMD :

- A pour référentiel *l'Échelle des niveaux de compétences en langue seconde pour le collégial*. La **congruence entre dix niveaux de la compréhension orale et de la compréhension écrite de cette échelle et de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes au Québec a été établie**.
- Est conçu pour évaluer la **compréhension orale et la compréhension écrite** (CO et CÉ). Les compétences de production orale et écrite ne sont pas évaluées. De plus, le test ne permet pas d'évaluer seulement la compétence CO puisque les questions et les choix sont écrits.
- **Est adaptatif**, c'est-à-dire que les réponses sont analysées au fur et à mesure de la passation du test et que les questions sont posées en fonction du niveau des réponses. Le test se poursuit jusqu'à ce que l'estimation du niveau dans la compétence évaluée devienne stable. Le résultat final se traduit en niveaux de compétence (1 à 10 sur l'échelle) [REDACTED].
- A une durée théorique maximale de 2 h 30 sans possibilité d'arrêter le déroulement du test.

Une analyse a été réalisée par la Direction des politiques et programmes de participation, en collaboration avec la Direction de la francisation en milieu institutionnel et communautaire et la Direction de la recherche et statistiques, selon les cinq principes directeurs du Cadre de référence, afin de déterminer si le test de positionnement respecte le cadre fixé pour l'évaluation des compétences langagières au Ministère. L'analyse a conclu que le test présente de nombreux avantages, notamment un **lieu de passation souple** (puisque le test se fait en ligne), un **test adaptatif** (change en fonction du niveau de l'élève) et une **sécurité de l'évaluation**. L'analyse souligne néanmoins comme élément défavorable la longueur du test. Elle souligne également la nécessité que l'organisme propriétaire du test apporte des modifications au test si les analyses docimologiques ou psychométriques démontraient des problématiques à l'égard de l'équité ou de la rigueur de l'évaluation. D'autre part, rappelons que ce **test n'est pas à enjeu élevé** puisque le principal enjeu est de s'assurer que les résultats du test de positionnement en ligne permettent le classement adéquat des élèves au sein des cours offerts par le MIDI et qu'un reclassement peut avoir lieu en début de session.

L'utilisation de ce test a permis de réaliser d'importantes économies, et de s'aligner sur les orientations stratégiques du Ministère qui souhaite prendre le virage numérique.

³¹ Le Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD), géré par le collège de Maisonneuve, est un centre de production de ressources informatisées et de documents imprimés conçus à l'intention du personnel enseignant et des élèves de l'ensemble du réseau collégial du Québec. Ces services sont financés par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES).

Commentaires des clients à l'égard du test informatisé du MIDI

- Le test est long (la durée du test peut aller jusqu'à 2h30).
- Le test ne peut être interrompu en cours de route.
- L'élève peut demander de l'aide ou faire passer le test par quelqu'un d'autre.
- Les instructions du test sont en français et donc, difficiles à comprendre pour certains élèves.
- Les personnes immigrantes ne sont pas toutes à l'aise avec un ordinateur.

Conclusion

Malgré les critiques, aucune mesure ne permet d'affirmer que ce test est fiable ou non. En revanche, les élèves manifestent un inconfort à l'égard de ce test qui est long, difficile et contraignant. D'autre part, les commissions scolaires ne sont pas prêtes à délaissé leurs évaluations en présentiel, pierre angulaire de leur approche personnalisée, au profit d'un test informatisé, dans l'optique d'un guichet avec une évaluation initiale unique du niveau de compétence en français.

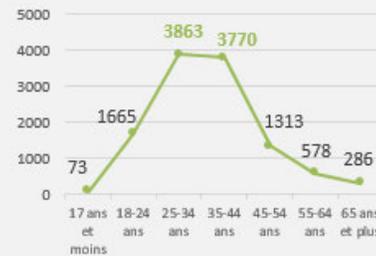
ANNEXE 11. STATISTIQUES

Nombre et profil des élèves en francisation au MIDI (avril 2016 à mars 2017)

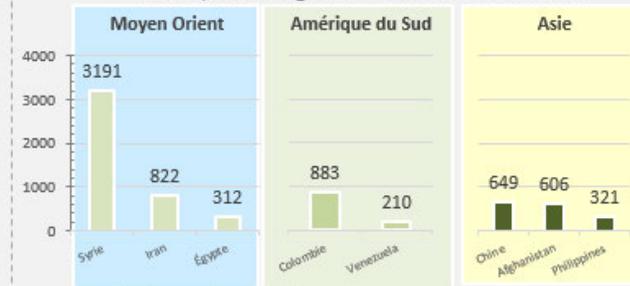
11 548
ÉLÈVES

♀	7 052 femmes	61%
♂	4 496 hommes	39%

TRANCHES D'ÂGES



Principales régions de PROVENANCE



8 pays (situés dans 3 régions) représentent 60% des inscriptions

— Catégories D'IMMIGRATION —

 **44,2%** Réfugiés

 **34,8%** Immigration économique

 **20,6%** Regroupement familial

— Délais entre obtention de statut et début du 1^{er} cours —



[1-3 mois] : 51,4%

[4-6 mois] : 24%

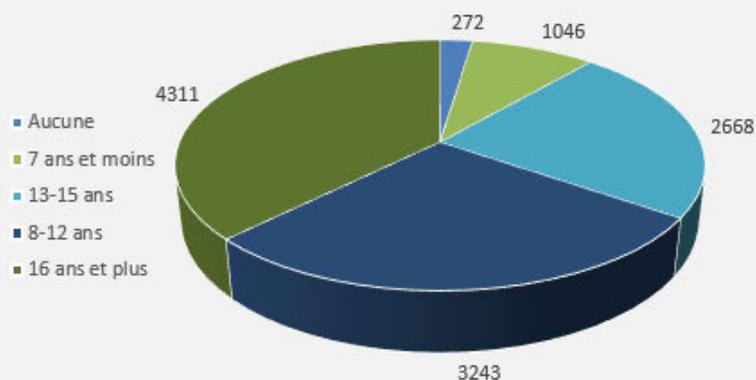
[19-60 mois] : 9,5%

[7-10 mois] : 7%

[11-18 mois] : 5,4%

Nombre et profil des élèves en francisation au MIDI (avril 2016 à mars 2017)

— Nombre d'années de SCOLARITÉ —



— MILIEU DE FORMATION —



55,4%
6402 élèves



24,6%
2837 élèves

Université



12,6%
1456 élèves

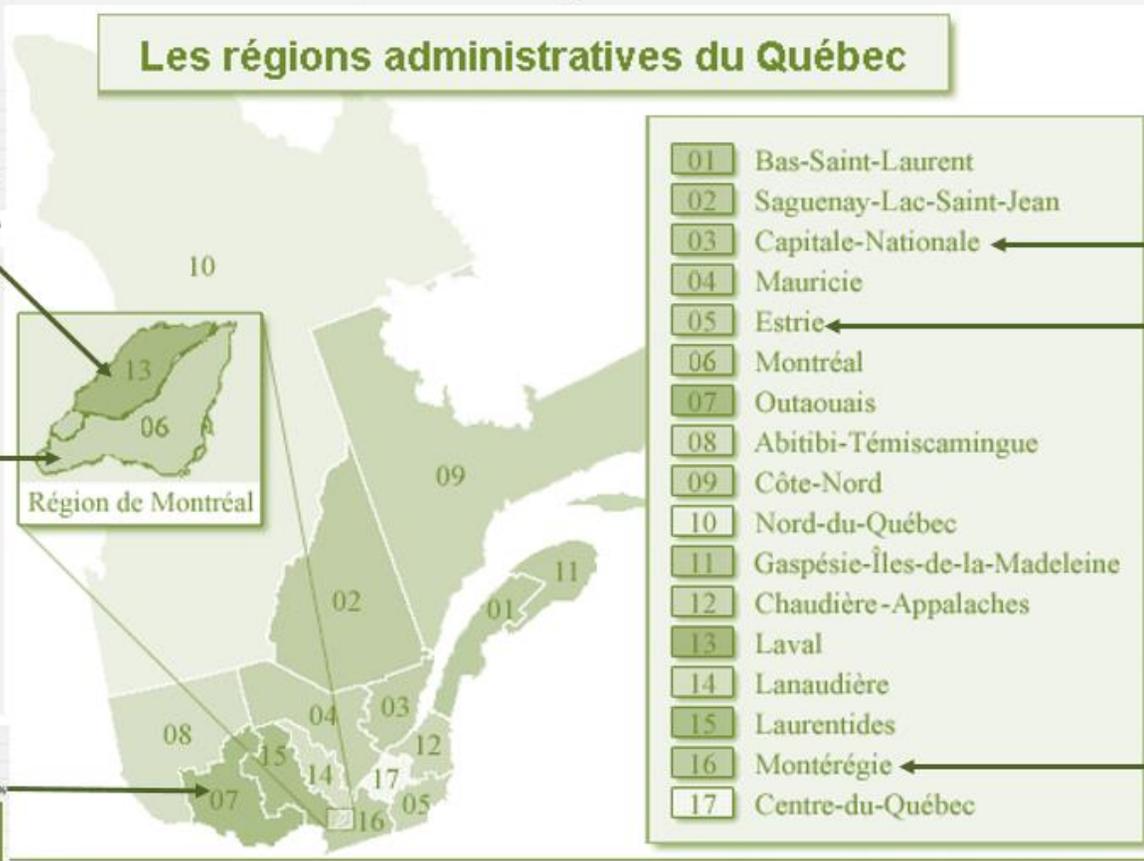


services
OBNL **7,4%**
853 élèves

Nombre et profil des élèves en francisation au MIDI (avril 2016 à mars 2017)

— Répartition Régionale des élèves —

Les régions administratives du Québec



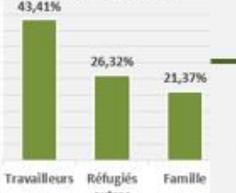
16 %
1854 élèves



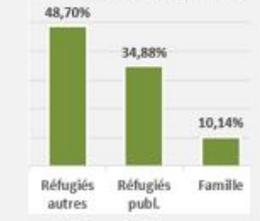
7 %
804 élèves



53 %
6148 élèves



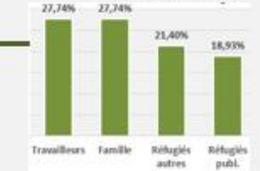
9 %
1035 élèves



4 %
475 élèves



10,5 %
1215 élèves

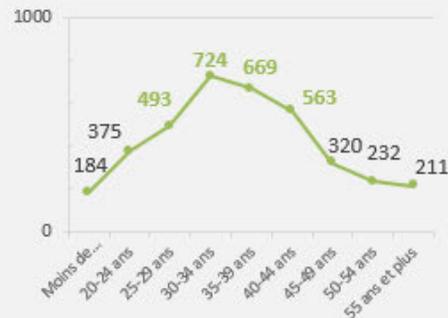


Nombre et profil des participants actifs en francisation chez EQ (2016- 2017)

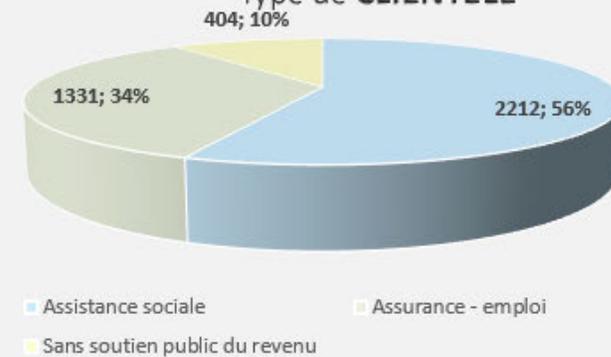
3 731
PARTICIPANTS

	2 297 femmes	62%
	1 434 hommes	38%

TRANCHES D'ÂGES



Type de CLIENTÈLE



CATÉGORIES



11,3% Nés au Canada

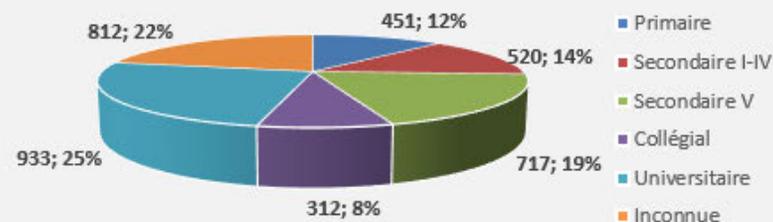


56,9% Né hors Canada
(depuis moins de 5 ans)



26,3% Né hors Canada
(depuis plus de 5 ans)

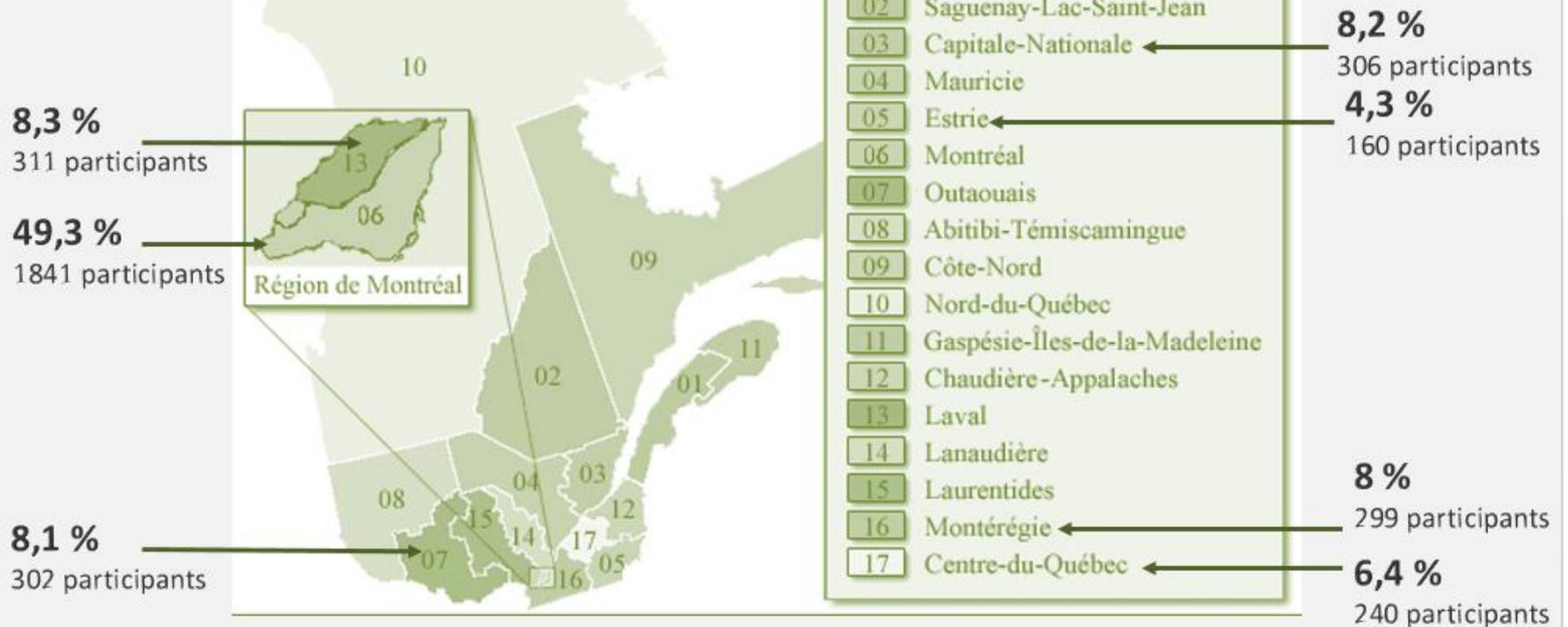
SCOLARITÉ



Nombre et profil des participants actifs en francisation chez EQ (2016- 2017)

— Répartition Régionale —

Les régions administratives du Québec



Nombre et profil des participants actifs en francisation chez EQ (2016- 2017)

— SPÉCIFICITÉS DES 0-5 ANS —

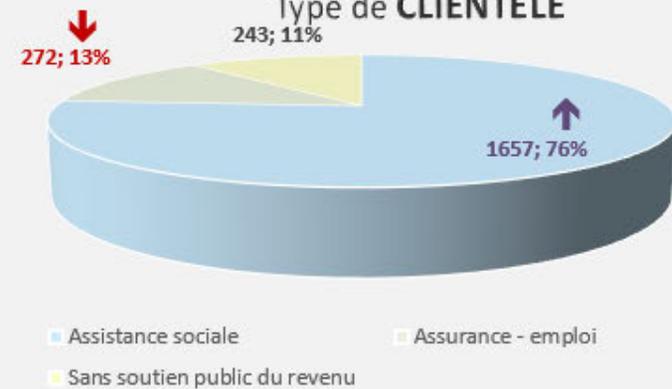
2 125
PARTICIPANTS

♀	1 229 femmes	58%	↘
♂	896 hommes	42%	

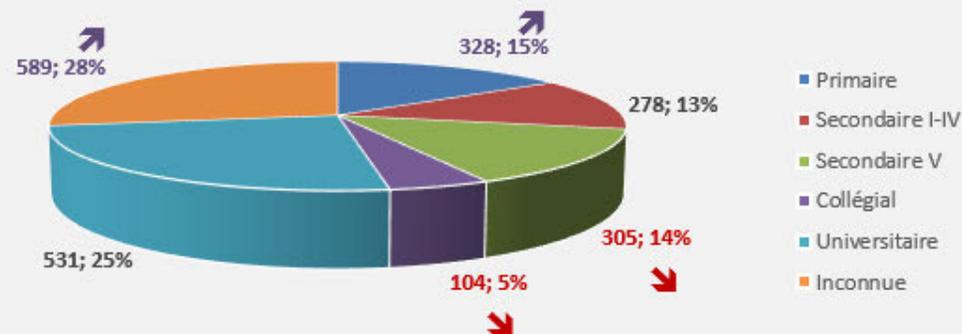
TRANCHES D'ÂGES



Type de CLIENTÈLE



— SCOLARITÉ —

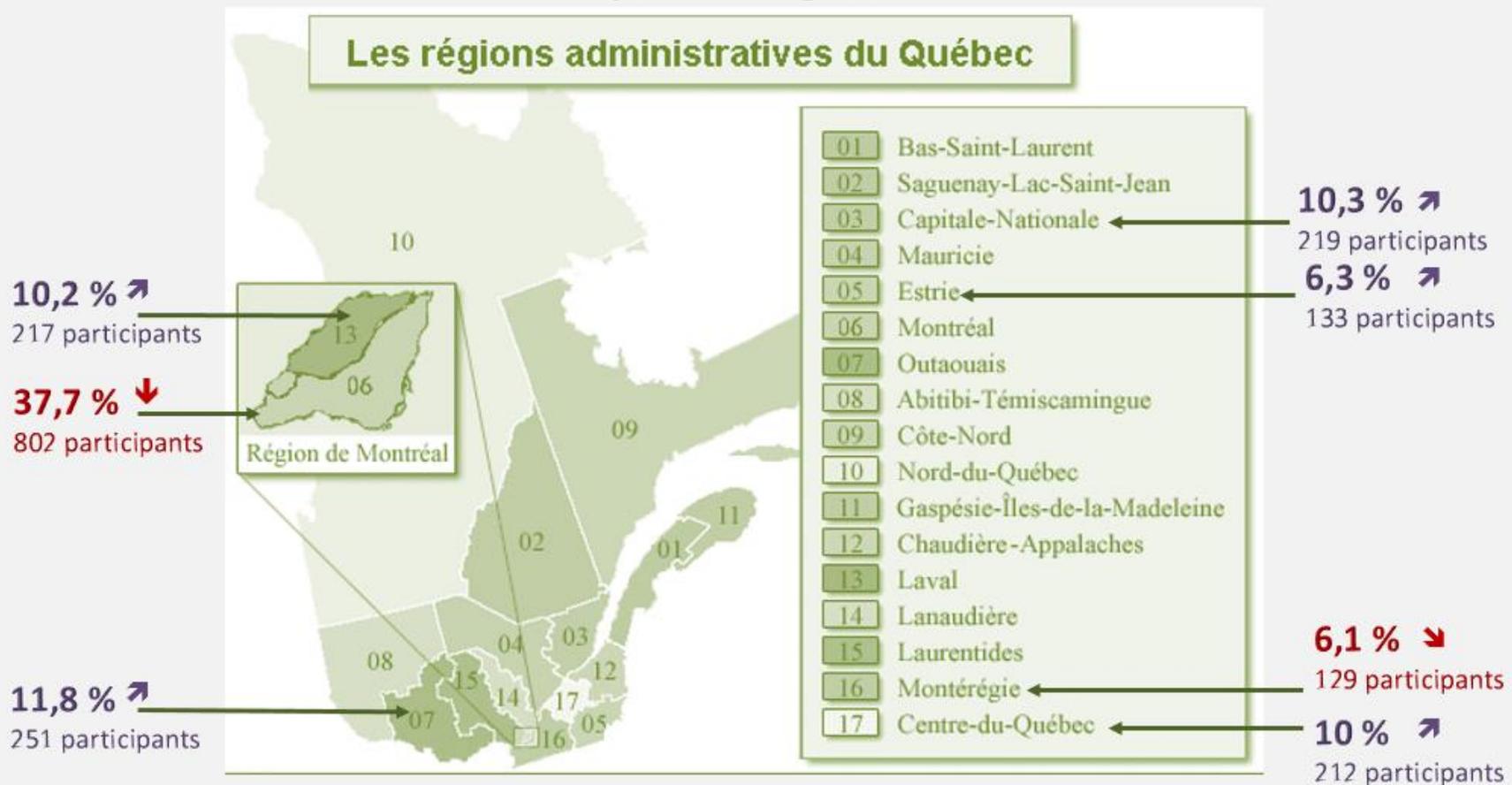


Nombre et profil des participants actifs en francisation chez EQ (2016- 2017)

— SPÉCIFICITÉS DES 0-5 ANS —

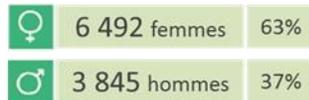
— Répartition Régionale —

Les régions administratives du Québec

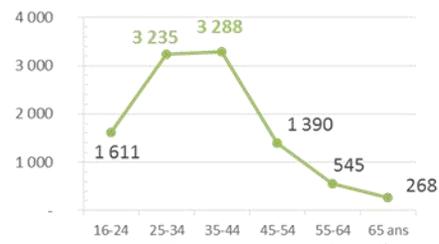


Nombre et profil des Inscriptions* à temps plein des adultes nés hors Canada en francisation au MEES (2016- 2017**)

10 337
INSCRIPTIONS



TRANCHES D'ÂGES



Principales régions de PROVENANCE



160 pays de provenance. 8 pays (situés dans 3 régions) représentent 42% des inscriptions. 10 pays représentent 49,2% des inscriptions

CATÉGORIES***



RÉPARTITION selon horaire hebdomadaire et type de programme



(*) Source: CHARLEMAGNE - Bilan 4 intermédiaire de 2016-2017 (2017-11-01) - Inclut les adultes référés par le MTESS ou le MIDI

(**) Période: 1^{er} juillet 2016 ou 30 juin 2017

(***) Le 0-5 ans ici est différent de celui du MIDI (relatif au statut)

Nombre et profil des Inscriptions à temps plein des adultes nés hors Canada en francisation au MEES (2016- 2017)

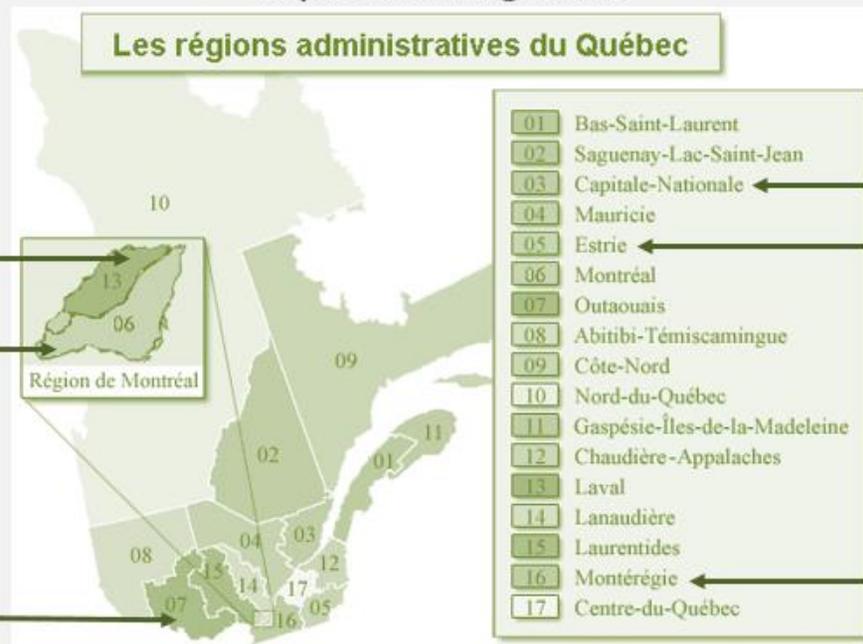
— Répartition Régionale —

Les régions administratives du Québec

7,2 %
742 inscriptions

70,9 %
7333 inscriptions

3,9 %
400 inscriptions

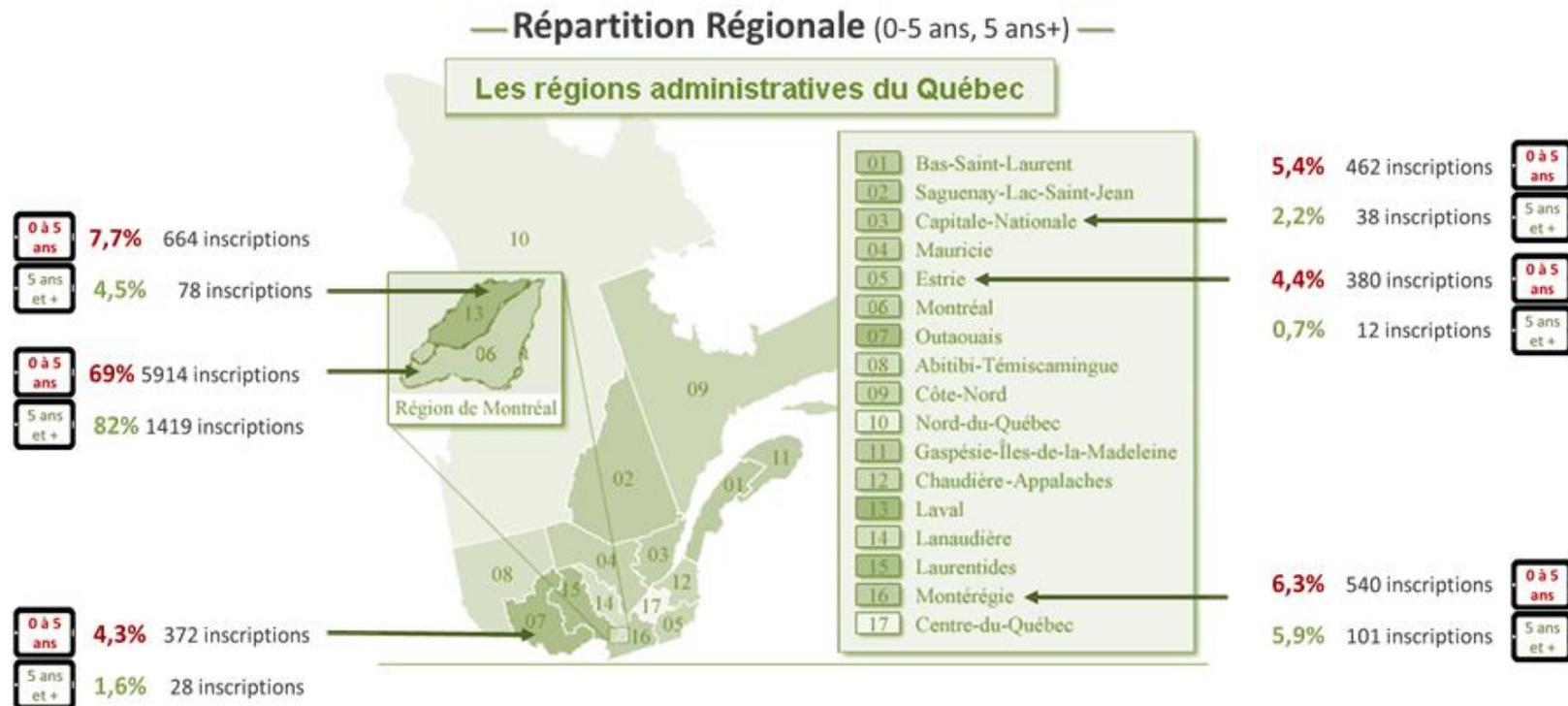


4,8 %
500 inscriptions

3,8 %
392 inscriptions

6,2 %
641 inscriptions

Nombre et profil des Inscriptions à temps plein des adultes nés hors Canada en francisation au MEES (2016- 2017)

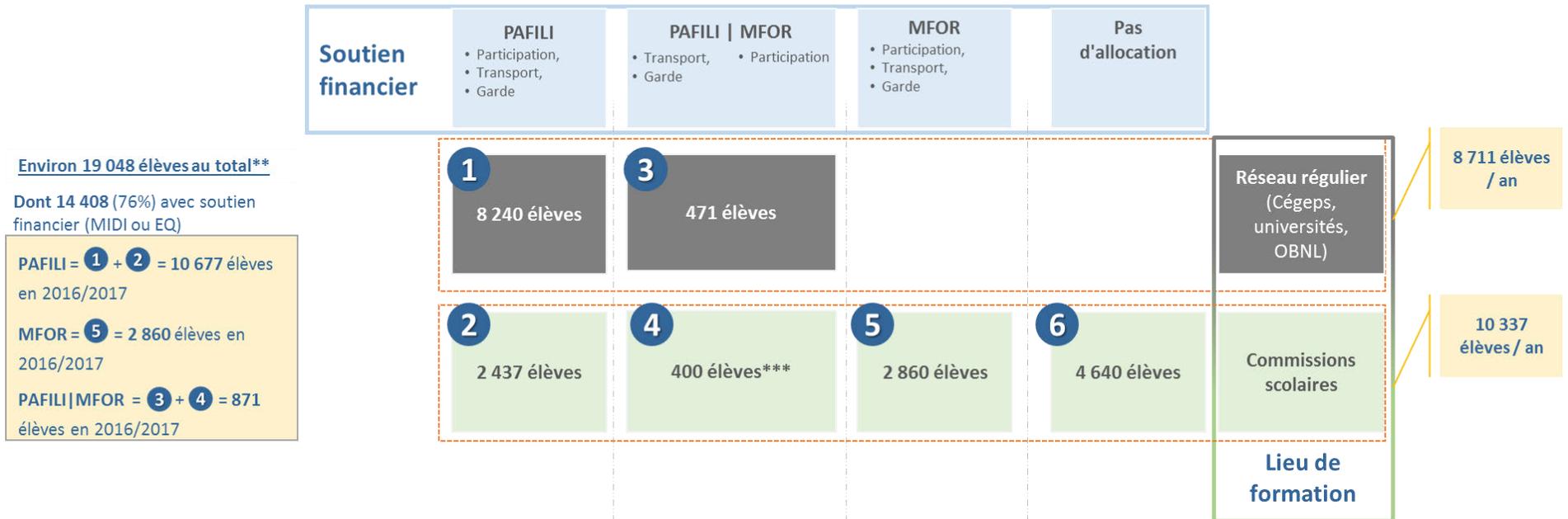


Nombre et profil des Inscriptions à temps plein des adultes nés hors Canada en francisation au MEES (2016- 2017)

— Répartition Régionale (francisation, alpha-francisation) —



Nombre total* d'élèves en francisation à TC en 2016-2017 (1/2) en fonction de la source du soutien financier, du réseau/lieu de formation



Environ 19 048 élèves au total**

Dont 14 408 (76%) avec soutien financier (MIDI ou EQ)

PAFILI = **1** + **2** = 10 677 élèves en 2016/2017

MFOR = **5** = 2 860 élèves en 2016/2017

PAFILI|MFOR = **3** + **4** = 871 élèves en 2016/2017

1 Source MIDI : 11 548 élèves à TC en 16/17 = **1** + **2** + **3** + **4** . $11\,548 - 2\,437 - 471 - 400 = 8\,240$ élèves

2 Source MIDI. **2** + **4** = 2837 élèves référés par le MIDI en CS

3 Source MTESS : 3 731 élèves dont 2 125 nés hors Canada de moins de 5 ans qui à 41% sont référés au MIDI, 59% en CS. $2\,125 * 41\% = 871$ référés par EQ au MIDI qui en réfère ensuite 400*** en CS

(*) *Portrait global approximatif des élèves en francisation à temps complet en raison du double décompte d'élèves référés entre EQ, MIDI et CS*

*Données parfois estimées (ex : **3**) ou calculées (ex : **1**)*

Différence d'exercice financier entre le MEES et MIDI/MTESS

Chiffres décalés d'une année pour le MEES par rapport au MIDI/MTESS

4 Clients référés par EQ au MIDI (PAFILI|MFOR) qui sont ensuite référés par le MIDI en CS. Données de 2017-2018: 400 élèves

5 Source MTESS : 3 731 élèves dont 2 125 nés hors Canada de moins de 5 ans qui à 41% sont référés au MIDI, 59% en CS. Les plus de 5 ans sont référés en CS. $2\,125 * 59\% + (3\,731 - 2\,125) = 2\,860$

6 Source MEES : environ 10 337 élèves en francisation TC. $10\,337 - 2\,437 - 400 - 2\,860 = 4\,640$

(**) *Données 2016-2017 – élèves en francisation à temps complet*
11 548 élèves au MIDI dont certains référés vers le MIDI par EQ, d'autres référés par le MIDI en CS
3 731 élèves référés par EQ soit vers les CS soit vers le MIDI
10 337 élèves en CS

(***) *Données 2017-2018*

ANNEXE 12. RÉSULTATS D'UN SONDAGE RÉALISÉ POUR MESURER L'EFFICACITÉ DES OUTILS DE COMMUNICATION DU MIDI

Source. Fiche publiée par la Direction des communications du MIDI le 11/05/2018

FAITS SAILLANTS

Réalisation du sondage

- La collecte des données de cette année a rejoint deux à trois fois plus de participants que les deux précédentes (2018 : **3 583** questionnaires remplis – 2017 : 1 233 – 2016 : 1 734).
- Parmi les personnes ayant répondu au sondage, **55 %** ont été sollicités à participer en classe ou par courriel et **45 %** ont été interceptés via le site Internet du MIDI. L'an passé, la différence était un peu plus marquée entre la participation des élèves et des internautes avec des moyennes respectives de 60 % et de 40 %.
- Le sondage a principalement été complété en anglais (**42 %**), suivi du français (**27 %**) et de l'espagnol (**18 %**), alors que le mandarin et l'arabe sont arrivés en quatrième position (**6 %**). Ces résultats sont très similaires à ceux de 2017 et de 2016. Puis, encore une fois après trois cueillettes, peu de participants ont répondu au sondage dans les langues parlées par les communautés sud-asiatiques ciblées par la campagne : bengali et punjabi (0,3 %), tamoul et ourdou (0,2 %), hindi (0,1 %).

Cours du programme de francisation offerts par le MIDI

- Parmi les personnes qui ne suivaient pas de cours du programme de francisation au moment du sondage, **71 %** des répondants savaient que le MIDI offre des cours gratuits pour la francisation des personnes immigrantes (donnée stable par rapport aux coups de sonde précédents). Ils en ont été informés principalement en visitant le site Internet du MIDI (**39 %**), par leur entourage (**38 %**), par la documentation reçue du MIDI (**31 %**) ou par une publicité (**26 %**).
- Les principales motivations de ceux qui suivent actuellement des cours de français demeurent également stables depuis 2016 et sont de : participer pleinement à la société québécoise (**50 %**), pouvoir communiquer avec leur entourage (**45 %**) et se trouver un emploi (**41 %**).
- Les principales raisons pour choisir un cours du MIDI sont aussi les mêmes depuis 2016 : la gratuité des cours (**68 %**) et la formule proposée qui leur convient (**66 %**).
- À l'instar des réponses de 2017 et de 2016, les répondants qui ne suivent actuellement pas de cours du programme de francisation estiment en très grande majorité (**95 %**) qu'ils en auraient besoin. Les principaux freins sont les mêmes d'année en année : ils doivent travailler pour subvenir à leurs besoins ou à ceux de leur famille, ils ne comprennent pas comment s'inscrire ou les cours offerts ne correspondent pas à leurs disponibilités.
- Un fait à noter et qui perdure depuis 2016 : une personne sur cinq interceptée sur notre site Internet et ne suivant pas de cours indique ne pas comprendre comment s'inscrire.

Campagne de promotion de l'offre de francisation

- Cette année, plus des deux tiers des répondants au sondage (**69 %**) ont été rejoints par au moins une des publicités de la campagne. Il s'agit d'une augmentation de 10 % par rapport à la cueillette du printemps 2017 (59 %) et d'une augmentation de 22 % par rapport à celle de l'automne 2016 (47 %).
- Parmi les répondants ayant été rejoints par la campagne cette année, **59 %** auraient vu la publicité sur Internet et dans les médias sociaux. À titre comparatif, en 2016-2017, 92 % des répondants ayant été rejoints par la campagne avaient dit avoir vu la publicité dans le métro et les autobus de Montréal, et ce, autant lors du premier que du second sondage. À noter qu'en 2017-2018, la campagne ne comportait pas d'affichage dans les transports collectifs.
- L'offensive radio a nettement gagné en notoriété lors de la deuxième année de la campagne puisque 24 % des personnes rejoints ont affirmé avoir entendu la publicité à la radio comparativement à 11 % la première année.
- Cette année, plus des deux tiers des répondants (**69 %**) ayant vu une publicité du Ministère ont affirmé que celle-ci les avait incités à s'inscrire à un cours. Cet impact est en hausse significative par rapport aux deux précédents sondages (48 % au 2^e sondage et 47 % au premier).
- Au sujet de la stratégie terrain de la campagne, **14 %** des répondants se souvenaient avoir rencontré un ambassadeur en francisation. Malgré la notoriété moins élevée de cette stratégie, l'impact de ces rencontres s'est avéré très élevé, avec **83 %** des personnes affirmant que celles-ci les avaient incités à s'inscrire à un cours du programme de francisation. À noter que la performance de la stratégie terrain n'avait pas été mesurée en 2016-2017, car les activités terrain avaient été de courte durée et étaient effectuées sur une base exploratoire.

Conclusion

À la lumière des résultats de ce sondage, on peut conclure que :

- le besoin de promotion de l'offre de cours du programme de francisation du MIDI est bien présent puisqu'environ trois répondants sur dix, parmi les personnes ne suivant pas de cours au moment du sondage, ont affirmé ne pas savoir que le MIDI offre des cours du programme de francisation gratuits aux personnes immigrantes ;
- La campagne de francisation du Ministère gagne en popularité de mois en mois depuis son lancement en 2016, puisque d'un sondage à l'autre les répondants sont toujours plus nombreux à avoir vu la publicité. La seconde année de campagne a d'ailleurs connu une notoriété très élevée, avec 69 % des répondants (deux sur trois) qui ont vu la publicité et 69 % d'entre eux (deux sur trois) qui ont été influencés par cette publicité pour s'inscrire à un cours ;
- La publicité sur Internet et dans les médias sociaux ont été des choix judicieux.

ANNEXE 13. MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le but de cette annexe est de présenter le rôle d'Emploi-Québec au sein du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).

Mission

La mission du MTESS est entre autres de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur le marché du travail, de privilégier l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables, de soutenir l'action communautaire et bénévole et de simplifier l'accès aux services gouvernementaux à tout citoyen ou entreprise du Québec³².

Clientèle

Le Ministère fournit ses services aux groupes suivants³³ :

- l'ensemble des personnes en emploi ou sans emploi;
- les personnes et les familles avec des ressources insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les nouveaux parents, entre autres, par l'administration du Régime québécois d'assurance parentale (RAQP);
- les organismes communautaires, notamment en matière d'emploi, de lutte contre la pauvreté et de défense collective des droits.

Structure administrative

Doté d'une gestion axée sur les résultats, le MTESS offre une assistance et un accompagnement gratuits auprès de sa clientèle par l'entremise de différentes entités internes incluant Emploi-Québec et Services Québec.

Chaque entité interne peut nouer des partenariats avec des ministères et organismes gouvernementaux pour faciliter la mise en œuvre et l'accès sur le territoire québécois de ces services pour l'ensemble de la population³⁴.

³² <https://www.mess.gouv.qc.ca/ministere/declaration-services/index.asp>

³³ <https://www.mess.gouv.qc.ca/ministere/>

³⁴ Services Québec a pour principale mission de regrouper de l'information relative à plusieurs programmes et services offerts aux citoyens par les divers ministères et organismes du gouvernement du Québec afin d'en simplifier l'accès (<https://www.mess.gouv.qc.ca/services-quebec/citoyens.asp>).

Emploi-Québec

Mission

Emploi-Québec est une agence au sein du MTESS. Elle a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion sociale et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

Services publics d'emploi

Une panoplie de services et outils sont offerts par Emploi-Québec pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi, par exemple :

- Services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement fournis à l'ensemble de la population et des entreprises.
- Services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre.
- Services spécialisés aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Services de solidarité sociale

Ces services offerts par Emploi-Québec comportent deux volets :

- L'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins;
- L'aide et l'accompagnement offerts aux prestataires d'une aide financière de dernier recours dans l'impossibilité d'entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

Clientèle

Une personne qui reçoit des services d'Emploi-Québec peut donc appartenir à l'une des trois grandes catégories suivantes³⁵ :

- Prestataires d'une **prestation d'assurance-emploi** ou d'une prestation de congé parental du Gouvernement du Canada;
- Bénéficiaire du soutien public du revenu à savoir l'**allocation financière de dernier recours (AFDR)** du Gouvernement du Québec (avec ou sans restriction à l'emploi);
- **Sans soutien public du revenu.**

Structure administrative

Le Ministère assure les services directs à la population principalement par l'entremise de Services Québec (ou des centres locaux d'emploi (CLE)) grâce à son réseau de bureaux répartis dans les 17 régions administratives, à ses centres d'appels et au site Portail Québec³⁶.

Ces 17 directions régionales coordonnent les services publics d'emploi en tenant compte des spécificités régionales et soutiennent les conseils régionaux et partenaires du marché du travail dans leur mandat. Les agents d'aide à l'emploi qui se trouvent dans les bureaux de Service-Québec ou des CLE, quant à eux, ont la responsabilité d'évaluer les besoins de la clientèle dans le cadre de l'approche d'intervention. Les personnes sont référées vers une mesure ou une activité offerte par des ressources externes en fonction des besoins ciblés. Si des besoins spécifiques sont identifiés, la clientèle peut également bénéficier d'un

³⁵ <https://www.mess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/index.asp>

³⁶ <https://www.mess.gouv.qc.ca/services-en-ligne/centres-locaux-emploi/localisateur/index.asp>

aiguillage approprié vers un partenaire gouvernemental incluant les OBNL. D'autre part, le personnel offre également un service de soutien aux entreprises aux prises avec des difficultés de main-d'œuvre.

La Direction des mesures et des services aux individus (DMSI) d'Emploi-Québec collabore, quant à elle, à l'élaboration des orientations stratégiques et assure le développement opérationnel des programmes, mesures et services d'emploi s'adressant aux individus. Elle est aussi responsable de leur déploiement dans le réseau.

Offre de service d'Emploi-Québec et modes de prestation

L'offre de service d'Emploi-Québec et des directions régionales de Services Québec est diversifiée, adaptée et personnalisée aux besoins de l'ensemble de sa clientèle.

Les services d'emploi et de solidarité sociale sont dits universels ou spécialisés³⁷.

- Les **services universels** prévoient une accessibilité à l'ensemble de la population en mode libre-service ou en mode assisté. Ils sont tant offerts en personne (comptoir) ou par Internet. Plus concrètement, le libre-service donne, notamment accès en tout temps à l'information sur le marché du travail ainsi qu'au service de placement en ligne du site Internet d'Emploi-Québec. Un accès gratuit à une salle multiservice est également offert aux heures d'ouverture des CLE avec, au besoin, un soutien par un agent d'aide à l'emploi.
- Les **services spécialisés** sont destinés aux individus, selon une approche adaptée et ciblée, en fonction de l'évaluation des compétences des individus face à l'emploi et de leur risque de chômage prolongé. Les *services spécialisés* comprennent notamment l'entrevue d'évaluation et d'aide à l'emploi et l'entrevue d'accompagnement, le Parcours individualisé, les mesures actives d'emploi ainsi que le Programme d'aide et d'accompagnement social.

L'ensemble de ces moyens s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue des interventions d'Emploi-Québec afin de mieux respecter l'énoncé de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens³⁸. Celle-ci prévoit notamment un meilleur accès à ces services, un traitement équitable dans les meilleurs délais et une communication claire et facile à comprendre pour la clientèle. À cet effet, le site d'Internet d'emploi-Québec présente de l'information générale à jour concernant ses programmes, ses mesures et ses services. Plusieurs services en ligne sont également mis à la disposition de la clientèle.

³⁷ Clientèle individu admissible à l'offre de service d'emploi

³⁸ https://www.mtess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Declaration_services_citoyens_2014.pdf

ANNEXE 14. GROUPES DE DISCUSSION

Quatre groupes de discussion ont été organisés avec des personnes nées hors Canada suivant des cours du programme de francisation (2 groupes de niveau 5/6 et 2 groupes de niveau 7/8) dans le réseau du MIDI et du MEES. Le principal objectif était de connaître leur opinion sur les actuelles démarches à réaliser pour se renseigner et s'inscrire à un cours du programme de francisation.

Méthodologie

Les divers enseignant(e)s et animateurs (-trices) en charge des classes qui ont collaboré à l'exercice ont, au préalable, remis à chaque élève le *formulaire de consentement* préparé à cet effet. Tous les formulaires ont été signés et remis en mains propres au modérateur lors de la journée de l'animation.

De plus, le *guide d'entrevue* rappelant l'objectif de l'étude de faisabilité et couvrant l'ensemble des thèmes et questions prévus pour l'exercice a servi au personnel enseignant de support de préparation à la séance de travail. Le groupe de discussion s'inscrivait pour eux dans le cadre d'un atelier de compréhension orale et de pratique.

L'élaboration de ces deux documents a fait l'objet d'une collaboration entre l'équipe de la Direction du développement des stratégies de services en francisation et en intégration et la Direction de la recherche et des statistiques (DRS) du MIDI et ont été approuvés par celle-ci.

Thèmes de discussion

Trois thèmes principaux ont été abordés avec les élèves :

- 1. L'accès à l'information et l'appréciation de l'information pour accéder aux cours du programme de francisation.**
Le but était d'identifier les besoins de la clientèle concernant l'information fournie sur l'offre globale existante, à savoir : la localisation de l'information (sources informelles/gouvernementales), type d'information recherchée, suffisance et clarté du contenu, niveau de compréhension vs degré d'autonomie langagière, etc.
- 2. La motivation à participer à un cours du programme de francisation.**
Le but était de mieux connaître les raisons, buts et enjeux qui les ont incités à faire une démarche, leurs objectifs, les raisons d'un éventuel arrêt puis d'une reprise ultérieure de la formation de francisation, etc.
- 3. L'accès aux cours du programme de francisation (démarches d'inscription et d'allocations financières).**
Le but était de mieux déterminer :
 - la nature des difficultés rencontrées pour accomplir les démarches administratives pour s'inscrire, l'éventuel recours à une aide, leur degré de satisfaction, leur rétroaction sur l'évaluation du niveau de français (en ligne/présentiel), la prise en compte de leurs besoins et préférences, etc.;

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	
<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none">[REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED]
<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none">[REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED][REDACTED]

ANNEXE 15. SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

Extrait du document *Rapport d'évaluation publié par le MEES (2010)*

Depuis 1988, la *Loi sur l'instruction publique* (art. 250), donne **aux commissions scolaires la responsabilité d'offrir des services d'accueil et de référence aux populations adultes**. Cet ensemble de services visait à aider les adultes à préciser leur voie dans le domaine de la formation et de la vie professionnelle.

Selon les commissions scolaires, les adultes pouvaient y trouver les services suivants :

- une analyse de leurs acquis scolaires et l'établissement d'équivalences ;
- des conseils professionnels pour préciser leur projet de formation ou effectuer une exploration de leur orientation professionnelle ;
- l'identification de la formation manquante et l'établissement du profil de formation ;
- une inscription dans un centre d'éducation des adultes (CEA) ou un centre de formation professionnelle (CFP), incluant par fois une aide à la demande de prêts et bourse ;
- des références vers des ressources permettant d'obtenir des services jugés opportuns.

C'est en 2005-2006 que les services d'accueil et de référence renouvelés désormais appelés Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) ont fait leur apparition dans les commissions scolaires.

Les responsabilités générales des SARCA à l'égard des adultes

- Aider les adultes à préciser leur projet de formation et, le cas échéant, les diriger vers d'autres services appropriés pour répondre à leurs demandes, notamment vers des organismes d'action communautaires autonomes.
- Conseiller les adultes sur les possibilités de reconnaissance de leurs acquis et de leurs compétences, sur les activités de mise à niveau opportunes et sur tout autre service.
- Accompagner les adultes et les conseiller tout au long de leur démarche de formation.

Les populations visées par les SARCA

Les personnes visées par les SARCA sont les adultes (personnes de 16 ans et plus). Selon la politique, les commissions scolaires sont tenues d'utiliser une approche différenciée selon les sexes et porter une attention spéciale aux besoins des personnes qui ont des difficultés particulières, notamment :

- les personnes âgées de moins de 30 ans sans qualification ;
- les personnes handicapées ;
- les personnes immigrantes ;
- les autochtones ;
- les personnes âgées de plus de 45 ans sur le marché du travail.

ANNEXE 16. DURÉE DE VALIDITÉ RECOMMANDÉE DES TESTS DE POSITIONNEMENT

Une **période de validité de deux ans est recommandée par les organismes propriétaires des tests reconnus par le Ministère à des fins de sélection** (TCF-Québec, TCF, TEFAQ, TEF-Canada, TEF)³⁹.

Un mauvais classement reposant sur des tests expirés pourrait avoir les impacts suivants :

- Un reclassement (au MIDI, le processus de reclassement est lourd et n'est pas toujours accordé).
- Une hétérogénéité du niveau dans les classes
- Mise en échec d'un élève qui risque de se démotiver

Dans le *Cadre de référence ministériel d'évaluation des compétences en français*, à la section 4.1, qui concerne la **sélection du Québec**, il est indiqué : « pour être recevables, les résultats de tests standardisés pour l'évaluation des compétences ne doivent pas dater de plus de deux ans au moment de la présentation de la demande de CSQ. ». C'est également le délai exigé d'IRCC à des fins de sélection pour les immigrants qualifiés : <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/entree-express/devenir-candidat/admissibilite/exigences-linguistiques/evaluation-competences-linguistiques.html>.

Le délai de validité des tests standardisés pour **l'admission à un service de francisation** et l'inscription à un cours n'est pas mentionné dans le Cadre. Ce dernier se limite à informer de la prise en compte des résultats obtenus aux tests standardisés pour le classement de la clientèle dans les cours du programme de francisation. Toutefois, si on regarde les pratiques relatives à la durée de validité appliquée pour les tests standardisés de français reconnus pour les étudiantes et étudiants étrangers et pour le classement dans les cours du programme de francisation, elle est généralement limitée à une période d'un ou de deux ans.

Pour les étudiants étrangers

- En France, le TCF pour la Demande d'admission préalable (DAP) est un test spécifiquement élaboré pour les étudiantes et étudiants qui souhaitent s'inscrire dans un établissement d'enseignement supérieur de français. Le délai de validité est de **deux ans**.
- Au Québec, les tests reconnus par les universités varient (ex. : TFI, TCF, TEF, etc.). La durée de validité de ces tests est généralement limitée à une période d'un ou de deux ans. Ex. : <http://www.polymtl.ca/admission/baccalaureat-formation-dingenieur/conditions-dadmission-au-baccalaureat/2-diplomes-non-quebecois/exigences-linguistiques-au-baccalaureat>.

Pour le classement

Peu d'établissements d'enseignement se servent des tests standardisés pour le classement de leurs étudiantes et étudiants dans les cours de français langue seconde. L'Université Laval reconnaît le TFI pour le classement des étudiantes et étudiants dans ses cours de français langue seconde. La durée de validité du test est de deux ans : <https://www.elul.ulaval.ca/tests-de-classement/>.

³⁹ Cette durée de validité est indiquée sur les attestations de résultats. Cette durée est également mentionnée dans les manuels du candidat (voir à titre d'exemple la p. 12 du manuel du candidat du TEFAQ, version de janvier 2018).

ANNEXE 17. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE GARDE

Sommaire des services de garde offerts au Québec

Type de service	Responsable	Type de place	Clientèle
Garderie détenant un permis	MFA	<ul style="list-style-type: none"> Place à contribution réduite 8,05 \$/jour Place à contribution exemptée 8,05 \$/jour ou 4,03 \$ par demi-journée Place à pleine contribution 	Enfants de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année en cours. Enfants d'âge scolaire (5 à 12 ans) qui ne peuvent bénéficier d'un service de garde dans l'école qu'ils fréquentent (attestation signée du directeur de l'école).
Gardiennne à domicile ou en milieu familial sans permis	Non régie	7 \$ par demi-journée (moins de 4 heures) 12 \$ par jour (4 heures et plus)	Enfants de 0 à 12 ans
Centre de la petite enfance (CPE)			
En installation	Ministère de la Famille (MFA)	<ul style="list-style-type: none"> Place à contribution réduite 8,05 \$/jour Place à contribution exemptée 8,05 \$/jour ou 4,03 \$ par demi-journée 	Enfants de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année en cours.
En milieu familial reconnu par un bureau coordonnateur	MFA	<ul style="list-style-type: none"> Place à contribution réduite 8,05 \$/jour Place à contribution exemptée 8,05 \$/jour ou 4,03 \$ par demi-journée Place à pleine contribution 	Enfants d'âge scolaire (5 à 12 ans) qui ne peuvent bénéficier d'un service de garde dans l'école qu'ils fréquentent (attestation signée du directeur de l'école).
Service de garde en milieu scolaire			
École publique	MEES	Place à contribution réduite 8,20 \$/ jour	Enfants de 5 à 12 ans
École privée	Non régie	Selon le tarif établi sans dépasser 25 \$/jour	Enfants de 5 à 12 ans
Autres services			
Service de surveillance de dîner en milieu scolaire	Commission scolaire	Selon le tarif établi	Enfants de 5 à 12 ans
Camp de jour, autres	Non régie	Selon le tarif établi sans dépasser 25 \$ par jour	Enfants de 5 à 12 ans

Sommaire des frais de garde payables par Emploi-Québec

Aucune pièce preuve n'est requise mais le dossier est vérifié tous les 6 mois.

Type de place		Frais remboursables	Commentaires
Avec un permis du MFA/MESS Formulaire EQ-6351	Place à contribution réduite	<ul style="list-style-type: none"> • Max 8,05 \$ /enfant/jour (moins de 5 ans) • Max 8,20 \$/enfant /jour (5 ans et plus) • Frais associés aux activités spéciales offertes par la garderie couverts • Coûts additionnels liés aux journées pédagogiques pour les enfants d'âge scolaire couverts 	À cause des coûts moins élevés, Emploi-Québec privilégie ce type de place.
	Place à contribution exemptée	<ul style="list-style-type: none"> • Coût des journées non admissibles à une contribution exemptée • Maximum 8,05 \$/enfant /jour ou 4,03 \$ par demi-journée • Frais associés aux activités spéciales offertes par la garderie couverts 	S'applique aux enfants de moins de 5 ans dont les parents sont prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours ou d'Alternative jeunesse
	Place à pleine contribution	Frais réels jusqu'à concurrence de 25 \$/enfant/jour	Emploi-Québec rembourse ce type de place uniquement si aucune place à contribution réduite n'est disponible
Sans permis Formulaire EQ-6351	<ul style="list-style-type: none"> • Gardienne à domicile • Gardienne en milieu familial 	7 \$/enfant/demi-journée de 4 heures et moins 12 \$/enfant/journée de plus de 4 heures	
		Frais réels jusqu'à 25 \$/enfant/jour	Si le choix est motivé par l'absence de places dans un service de garde détenant un permis du MFA ou du MESS

Type de place	Frais remboursables	Commentaires
<p>EQ-6351 ou document officiel</p> <p>Autres situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camp de jour* • Activités en soirée ou en fin de semaine • Surveillance de dîner en milieu scolaire • Autres situations jugées acceptables 	<p>Frais réels jusqu'à 25 \$/enfant/jour sauf pour les services de surveillance de dîner en milieu scolaire où les coûts sont minimes.</p>	<p>* Document officiel : formulaire d'une municipalité ou d'un établissement d'enseignement pour les camps de jour.</p>

Mise à jour : 1^{er} janvier 2018

Définition d'un enfant

En regard du PAFILI et de la Politique de soutien du revenu, la définition d'un enfant est la même :

Enfant à charge de 12 ans et moins, ou enfant de plus de 12 ans qui fréquente l'école primaire ou est physiquement ou mentalement handicapé et à l'égard de qui l'élève en francisation ou sa conjointe détient et exerce l'autorité parentale.

Sommaire des frais de garde payables par le MIDI dans le cadre du PAFILI

Type de place		Frais remboursables	Pièces preuves
Avec un permis du MFA/MESS	Place à contribution réduite	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels, y compris pour les jours fériés de la période des fêtes. Remboursement des frais de garde pendant l'intersession si l'élève s'est réinscrit à la formation et a maintenu la place de son enfant en garderie. 	<ul style="list-style-type: none"> Attestation indiquant que le conjoint est incapable d'assumer la garde des enfants (travail, études, maladie, handicap, etc.) Reçus de paiement des frais de garde
	Place à contribution exemptée	–	
	Place à pleine contribution	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels jusqu'à concurrence de 25 \$/enfant/jour y compris pour les jours fériés de la période des fêtes. Remboursement des frais de garde pendant l'intersession si l'élève s'est réinscrit à la formation et a maintenu la place de son enfant en garderie. 	
Sans permis	<ul style="list-style-type: none"> Gardienne à domicile Gardienne en milieu familial 	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels jusqu'à 25 \$/enfant/jour si en attente d'une place à contribution réduite ou garde mixte Frais réels jusqu'à 10 \$/enfant/jour si n'est pas en attente d'une place à contribution réduite 	
Autres	<p>Période estivale et semaine de relâche Camp de jour, camp de vacances, service de loisirs, service de garde afférent au camp de jour, autres circonstances jugées acceptables</p>	Frais réels, maximum de 25 \$ par jour par enfant à charge	

Type de place	Frais remboursables	Pièces preuves
<p>Garde mixte pendant la période estivale (par exemple un enfant peut être inscrit au camp de jour et être inscrit au service de garde ou être gardé par une voisine pendant les périodes non couvertes par le camp de jour (matin ou fin d'après-midi))</p>	<p>Frais réels, maximum de 25 \$ par jour par enfant à charge</p>	

ANNEXE 18. ALLOCATION DE TRANSPORT/TRAJET

Modifications récentes aux normes du PAFILI (2018-2019)

- **Allocations de transport**

L'accès à l'allocation de transport a été élargi à toute la clientèle en francisation à temps complet en 2017-2018. Auparavant, ces allocations n'étaient perçues que par les élèves référés par EQ ou issus du regroupement familial.

Le montant de l'allocation, qui peut varier selon les régions, est fixé notamment en fonction du coût du transport en commun. Les montants accordés sont établis par des directives. Pour les personnes qui habitent une région dépourvue de transport en commun, l'allocation de trajet (selon le kilométrage parcouru en voiture) peut s'appliquer.

- **Allocations de trajet**

Les normes du PAFILI se sont calquées sur la Politique de soutien du revenu pour les deux points suivants :

Le tarif fixé au kilométrage a été harmonisé en 2017-2018 sur le tarif établi par le Conseil du trésor (*Directive sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents, art. 9*).

En 2018-2019, une modification sera apportée au mode de calcul de l'allocation de trajet afin de permettre le remboursement dès le premier kilomètre parcouru, et non plus pour chaque kilomètre excédentaire aux 48 km que l'élève parcourt chaque jour. Ceci est conditionnel à l'approbation des normes par le Conseil du Trésor.

Allocations de transport/trajet – comparaison PAFILI et MFOR-francisation

La mesure MFOR-francisation fait référence à la **politique du soutien du revenu** pour le calcul du remboursement des frais de transport/trajet.

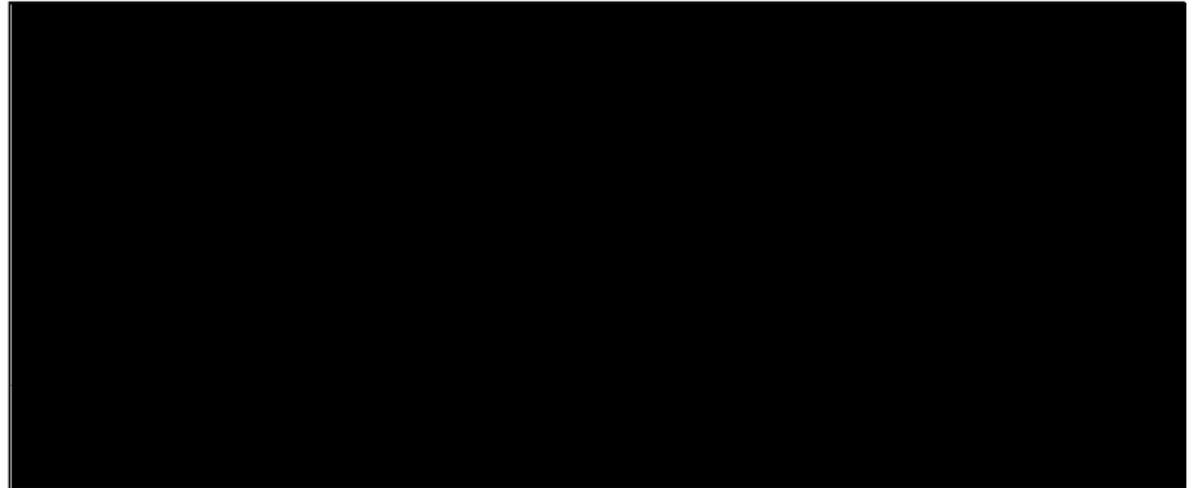
	Identique	Non identique
Transport	<ul style="list-style-type: none"> Tarif fixé selon le coût du transport en commun Aucune pièce justificative nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> PAFILI Allocations de transport pour tous les élèves admis à la francisation à temps complet du PILI. MFOR francisation Solution la plus économique compte tenu de la disponibilité des services de transport en commun et des contraintes auxquelles font face les participants.
Trajet	<ul style="list-style-type: none"> Tarif établi par le Conseil du trésor (Directive sur les frais remboursables lors d'un déplacement et autres frais inhérents, art. 9) Aucune pièce preuve exigée 	<p>MODE DE CALCUL</p> <ul style="list-style-type: none"> PAFILI Chemin le plus court MFOR francisation Kilométrage parcouru pour conduire les enfants à la garderie ou pour des situations particulières (ex. personne handicapée) + coûts de stationnement. <p>ADMISSIBILITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> PAFILI Élève qui réside dans une localité sans transport en commun Allocation de plus de 5\$/ semaine MFOR francisation L'utilisation d'un véhicule personnel s'avère essentielle ou plus économique que le transport en commun.

ANNEXE 19. CALCUL DES MONTANTS DE FRAIS DE TRANSPORT ET DE GARDE VERSÉS PAR LE MIDI AUX ÉLÈVES RÉFÉRÉS PAR EMPLOI-QUÉBEC EN 2016-2017

Nombre de personnes actives dans les cours de français à temps complet ayant reçu des allocations de frais de garde et de trajet ou transport pour l'année financière 2016-2017

	Nombre de personnes actives dans les cours de français			Sommes investies (M\$)
	Avec allocation	Sans allocation	Total	
Allocation de frais de garde	2 561	8 987	11 548	2,90
Allocation de trajet ou de transport	4 660	6 888	11 548	1,36

Sources : Banques thématiques de la francisation, données extraites le 12 juin 2018 par le SPRC.



INSCRIPTION

- Gestion par le MIDI d'une **liste d'attente unifiée** pour tous les partenaires.
- Chaque registraire (MICC, MELS) sera responsable de l'inscription dans leur système des élèves qui leur ont été assignés dans cette liste. L'information sera transférée dans le guichet.

**SUIVI DE LA CLIENTÈLE
(ASSIDUITÉ ET
APPRENTISSAGES)**

- [REDACTED]
- Mouvements des personnes inscrites aux cours du programme de francisation (date de début de cours, date de fin de cours, motif et date de l'abandon, motif et date de désistement, etc.).
- Évaluation des apprentissages transmise par les partenaires à la fin de chaque cours.
- Modifications des informations personnelles.

**RAPPORTS
D'OPÉRATION ET DE
GESTION DISPONIBLES
DANS LE GUICHET**

- Pour la reddition de comptes gouvernementale.
- Rapports de gestion pour les différents registraires (MIDI, CS, MEES, MTESS).
- [REDACTED]

**PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS (PRP)**

- Les commissions scolaires et les établissements ne verront que les informations les concernant.
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

COMPLÉMENTS D'INFORMATION

- [A. La francisation à temps complet du MIDI, du MEES et du MTESS](#)
- [B. Cheminement clients](#)
- [C. Liste des besoins spécifiques à chaque partenaire](#)

[REDACTED]

[REDACTED]

A. LA FRANCISATION À TEMPS COMPLET DU MIDI, DU MEES ET DU MTESS

Les services de francisation des adultes sont offerts par deux réseaux gouvernementaux, le **MIDI** et le **MEES**. Le **MTESS** réfère des élèves à l'un ou l'autre de ces réseaux.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
MISSION DE FRANCISATION	<p>La francisation s'inscrit dans une perspective d'intégration sociale et économique des personnes immigrantes résidentes permanentes depuis 5 ans ou moins.</p> <p><i>Loi sur l'immigration au Québec (VI, art. 60)</i></p>	<p>Permettre à toute personne allophone résidant au Québec de se franciser en rehaussant et maintenant le niveau de littératie (développement global de la personne).</p> <p>Logique d'intégration et de scolarisation.</p> <p><i>Régime pédagogique de la formation générale des adultes (I-13.3, art. 11)</i></p>	<p>Permettre à toute personne allophone résidant au Québec de se franciser dans le but d'intégrer le marché du travail. Logique d'employabilité.</p> <p>Pour en savoir plus sur Emploi-Québec, référez-vous à l'Annexe 12. MTESS et EQ</p>
PROGRAMME MESURE	<p>Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI).</p>	<p>Service d'enseignement de la francisation (RPFGA, art. 3).</p>	<p>Mesure de formation de la main-d'œuvre – Volet individus (MFOR) – Voir Annexe 6. MFOR</p>
VOLUMES DE CLIENTS 2016-2017	<ul style="list-style-type: none"> • 11 550 élèves <u>distincts</u> admissibles au PILI • 9 849 élèves inscrits au programme FIA • 1 858 élèves inscrits au programme FIPA • 8 880 élèves dans le réseau régulier • 200 groupes – environ 3 500 élèves/session 	<ul style="list-style-type: none"> • 12 750 élèves nés hors Canada • Dont 2 900 élèves référés par le MIDI • 10 241 élèves inscrits au programme LAN • 2 507 élèves inscrits au programme alpha-francisation 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 731 élèves nés hors Canada dont 2 595 nouveaux élèves. • De ces nouveaux élèves, 1 536 sont des personnes nées hors Canada 0-5 ans : <ul style="list-style-type: none"> - Environ 41 % sont référés vers le MIDI - Environ 59 % sont référés en CS

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
SOUTIEN FINANCIER	<p>Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des personnes immigrantes (PAFILI) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Allocation de participation : 140 \$/semaine Allocation de transport/trajet Remboursement des frais de garde jusqu'à concurrence de 25 \$/jour <p>Le PAFILI ne concerne que la clientèle de francisation à temps complet.</p> <p>Les élèves admissibles au PAFILI sont nécessairement admissibles au PILI. Les allocations couvrent 44 semaines (+ 11 semaines en cas de reprise de cours).</p>	<p>Aucun soutien financier, mais la gratuité scolaire si admissible.</p> <p>Note. Les élèves admissibles au PAFILI qui suivent des cours dans une commission scolaire qui a signé une entente avec le MIDI touchent les allocations du PAFILI.</p>	<p>Mesure de formation de la main-d'œuvre (MFOR) – Volet individus – Activité de formation « Francisation »</p> <ul style="list-style-type: none"> Élèves référés vers le réseau du MIDI : Allocation de participation à la francisation 45 \$/semaine (MFOR); Allocation de transport/trajet (PAFILI); Remboursement des frais de garderie (PAFILI). Élèves référés vers le réseau du MEES : Allocation de participation à la francisation 45 \$/semaine (MFOR); Allocation de transport/trajet (MFOR); Remboursement des frais de garderie (MFOR). <p>Durée de l'admissibilité à l'activité de formation « Francisation » : 52 semaines</p>
PROFIL DE LA CLIENTÈLE	<ul style="list-style-type: none"> Âgée de 16 ans et plus; Domiciliée au Québec; Née hors Canada; Ayant obtenu le statut qui le rend admissible au PILI il y a moins de 5 ans (résidente permanente, citoyenne canadienne, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Âgée de 16 ans et plus au 30 juin de l'année précédant l'année scolaire en cours; Domiciliée au Québec; Résidente du Québec ou ayant le statut de réfugié. 	<ul style="list-style-type: none"> Âgée de 16 ans et plus; Domiciliée au Québec; Résident permanent ou citoyen canadien; A besoin d'une formation pour obtenir/conservé son emploi.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
DÉFINITION DU TEMPS COMPLET	<ul style="list-style-type: none"> Programme régulier : 30h/semaine Programme adapté : 25h/semaine 	<ul style="list-style-type: none"> 15h et plus par semaine Élèves financés par le MIDI : 30h/semaine Élèves financés par EQ : entre 25 et 30h/semaine selon les régions 	<ul style="list-style-type: none"> Personnes scolarisées : 30h/semaine Personnes peu scolarisées : 25h/semaine
SIGLES DE COURS CLIENTÈLE SCOLARISÉE	<ul style="list-style-type: none"> FIA-330-1 Niveau visé PO, CO, CÉ : 3 / PÉ : 2 FIA-330-2 Niveau visé PO, CO : 5 / PÉ, CÉ : 4 FIA-330-3 Niveau visé PO, CO, CÉ : 6 / PÉ : 5 FIA-330-4 Niveau visé PO, CO : 8 / PÉ, CÉ : 7 <p>Le niveau 8 en compétences écrites peut être obtenu en suivant le cours FIA-409-4 (ou ses équivalents) à temps partiel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> LAN-1019-2 (50h, niveau 1) LAN-2029-4 (100h, niveau 2) LAN-3039-6 (150h, niveau 3) LAN-4049-8 (200h, niveau 4) LAN-4059-8 (200h, niveau 5) LAN-5069-8 (200h, niveau 6) LAN-5079-10 (250h, niveau 7) LAN-5089-10 (250h, niveau 8) <p>Généralement, les niveaux 1 et 2 sont donnés au cours de la même session.</p>	s.o.
SIGLES DE COURS CLIENTÈLE PEU SCOLARISÉE	<ul style="list-style-type: none"> FIPA-275-1 FIPA-275-2 FIPA-275-3 FIPA-275-4 	Programme Alpha-francisation développé par la commission scolaire de Montréal (CSDM) et mis à disposition de toutes les CS sans obligation d'utilisation	s.o.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
DURÉE DES SESSIONS	11 semaines	Entre 8 et 12 semaines , selon les commissions scolaires	s.o.
NB HEURES PARCOURS TC	1 320 h	1 400 h	s.o.
DURÉE TOTALE DE LA FORMATION	1 800 h / élève pour la clientèle scolarisée (incluant les reprises de cours, le temps partiel, la FEL, etc.) Aucune limite du nombre d'heures pour la clientèle peu scolarisée.	Aucune limite	52 semaines
MILIEU DE FORMATION	<p>Réseau régulier du MIDI (mandataires) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cégeps (20) • Universités (3) • Organismes communautaires (4) <p>Chaque établissement fournit des locaux, un conseiller pédagogique, des animateurs et le soutien administratif nécessaire au suivi des élèves. Tous les cours ne sont pas nécessairement offerts dans chaque établissement du réseau. Les mandataires du MIDI ne sont pas autonomes.</p>	<p>Réseau des commissions scolaires : 42 (sur 72) offrent le programme de francisation des adultes.</p> <p>Une trentaine d'ententes sera signée avec le MIDI d'ici la fin 2018.</p> <p>Chaque CEA offre tous les cours LAN.</p> <p>Le MEES donne des orientations aux commissions scolaires qui sont des entités autonomes.</p>	<p>s.o.</p> <p>L'aiguillage vers un programme de francisation se fait par des agents de Services Québec répartis dans 150 bureaux de Services Québec et points de services couvrant 17 régions du Québec.</p>

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
CLASSES	<ul style="list-style-type: none"> • Classes FIA : 20 élèves maximum • Classes FIPA : 13 élèves maximum 	<p>Classes de volumes variables, généralement entre 15 et 25 élèves.</p> <p>Puisque les commissions scolaires sont financées par le MEES pour la francisation selon un ratio de financement de 17 élèves /classe (2018), les classes oscillent aux alentours de 17.</p>	s.o.
OBLIGATION DE SERVICES	<p>Le MIDI a une obligation de services et doit donner un cours aux élèves qui y sont admissibles, même s'ils sont peu nombreux (ex. en région). Le MIDI procède dans ce cas à un achat de groupes et « achète un cours clé en main » à un organisme ou un cégep par exemple (local, enseignant, animateurs, matériel, etc.).</p>	<p>Pas d'obligation de service au MEES : un établissement peut décider de ne pas ouvrir une classe s'il juge qu'il n'a pas assez d'élèves pour la remplir et refuser des élèves pour la session.</p> <p>En deçà de 5 élèves, les classes ne sont pas ouvertes.</p>	s.o.
DÉCLARATION DE SERVICES	<p>Le MIDI a une déclaration de services à la clientèle (DSC) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 jours entre la demande et la confirmation d'admissibilité. • 65 jours entre la confirmation d'admissibilité et le début du cours. 	s.o.	s.o.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
PROFESSEURS	<p>À ce jour, 145 professeurs réguliers qui ne donnent que des cours à temps complet dans les établissements du réseau régulier. Entre 65 et 80 professeurs occasionnels employés par le MIDI donnent également des cours à temps complet.</p> <p>Les conditions de travail de ces professeurs sont régies par la convention collective des professeurs d'état du Québec. Cette convention a un impact sur l'organisation des cours. Référez-vous à l'Annexe 9. Convention collective des professeurs du MIDI (2015-2020)</p>	<p>Pour l'année scolaire 2015-2016, 761 professeurs à temps plein ou occasionnels⁴¹ enseignaient la francisation (cours à temps complet et temps partiel). Ces professeurs doivent détenir une autorisation d'enseigner valide (brevet, permis, licence ou autorisation provisoire).</p> <p>Deux conventions collectives sans impact sur l'organisation des cours du programme de francisation et Alphabétisation (sauf début de session) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fédération autonome de l'enseignement (FAE) • Fédération des syndicats de l'enseignement (FSE) 	s.o.
ÉCHELLE DES COMPÉTENCES EN FRANÇAIS	<p>Échelle québécoise des niveaux de compétences en français élaborée conjointement par le MIDI et le MEES et déployée dans les deux réseaux en 2015-2016.</p> <p>Cette échelle permet d'étalonner les niveaux de compétences des personnes immigrantes.</p>		s.o.
PROGRAMME DE FORMATION	<p>Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes élaboré conjointement par le MIDI et le MEES et déployé dans les deux réseaux en 2015-2016. Référez-vous à l'Annexe 3. Référentiel pédagogique commun MIDI-MEES en savoir plus.</p>		s.o.

⁴¹ Selon le MEES, cela équivaut à 329 enseignants à temps plein

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
PROGRAMME DE FORMATION (SUITE)	Descriptifs de cours et répartition des contenus élaborés en fonction du programme-cadre commun.	Programme d'études francisation élaboré en fonction du programme-cadre commun. Le MEES offre également de nombreux cours d'appoint en dehors du programme-cadre, adaptés aux besoins de leurs élèves (cours de soutien, de français écrit, etc.)	s.o.
RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	Guide Évaluer au MIDI et trousse d'outils d'évaluation conçus selon le cadre de référence ministériel d'évaluation des compétences en français	Définition du domaine d'évaluation (DDE)	s.o.
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
LOCAUX	Possibilité de demander à un partenaire du réseau régulier d'ouvrir une nouvelle classe au besoin.	Possibilité de louer des locaux dans la commission scolaire pour héberger de nouvelles classes. Plus ou moins difficile selon les régions.	s.o.



RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI



RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES



EMPLOI-QUÉBEC

RÈGLES D'AIGUILLAGE ENTRE LES RÉSEAUX

Le MIDI remplit les classes de son réseau régulier en priorité selon le niveau de scolarité des élèves, le lieu de résidence et les délais de traitement d'une demande. Ainsi, les élèves scolarisés iront à l'université ou au cégep. Les élèves peu scolarisés seront référés en OBNL.

Les élèves restants sur la liste d'attente, peu importe leur niveau de scolarité, seront envoyés en CS.

L'élève qui a débuté sa francisation dans un établissement d'une commission scolaire et qui fait sa demande au MIDI ne sera pas nécessairement référé vers cet établissement par le MIDI.

L'aiguillage est fait manuellement.

Les grandes commissions scolaires n'ont pas le temps de vérifier l'admissibilité au PILI des élèves au moment de l'inscription et, le cas échéant, ne les réfèrent donc pas vers le MIDI.

Pourtant, une directive du MEES à cet effet a été transmise aux commissions scolaires.

Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) des commissions scolaires peuvent aiguiller les clients vers l'établissement qui répondra à leurs besoins.

Les clients dans l'une ou l'autre des situations suivantes sont référés par Services Québec vers un CEA :

- Leur projet d'emploi est de niveau secondaire;
- Ils résident dans une région où le MIDI n'offre pas de cours;
- Ils ont obtenu le statut qui les rend admissibles au PILI il y a 5 ans et plus;
- Sont peu scolarisés;
- Ils doivent attendre longtemps avant de débiter leur francisation au MIDI.

Ainsi, des couples présentant des niveaux académiques différents pourront être référés dans un réseau de francisation différent.

Les autres clients sont référés vers le MIDI.

DEMANDE D'ADMISSION

Demande d'admission **en ligne** (55 %) ou par la poste (45 %).

Séance d'inscription **en personne** pendant laquelle les pièces justificatives sont vérifiées.

Un agent d'aide à l'emploi rencontre le client et l'invite à faire sa demande d'admission dans l'un ou l'autre des réseaux de francisation. L'agent doit ouvrir une fiche dans MSI.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
ÉVALUATION INITIALE DE FRANÇAIS	<p>Le client scolarisé qui n'a pas de résultats de tests antérieurs dans son dossier (tests standardisés, test informatisé du MIDI de moins de 6 mois, résultats d'évaluation du MIDI de moins de 2 ans, etc.) et qui a une connaissance du français, sera invité à passer le test de positionnement initial en ligne du CCDMD avec qui le MIDI a une entente. Seules les compétences CÉ et CO sont évaluées. Voir Annexe 10. Classement et test de positionnement initial au MIDI.</p> <p>Le client peu scolarisé qui a une connaissance du français sera évalué en personne.</p>	<p>Une évaluation initiale de 20 min en personne est faite systématiquement lors de la séance d'inscription (même si le client référé par le MIDI a déjà été évalué).</p> <p>Chaque commission scolaire a ses propres outils d'évaluation (épreuves diagnostiques).</p> <p>Les compétences IO (interaction orale), PÉ et CE sont évaluées.</p>	<p>Lors de la rencontre avec le client, l'agent identifie sur la base de son jugement professionnel le besoin du client en matière de francisation. Cependant, l'évaluation du niveau de français sera faite par le réseau de francisation concerné.</p>
CONSTITUTION DES GROUPES	<p>Depuis deux ans, les élèves sont classés dans les groupes selon le niveau de français, l'achalandage et les délais, en tenant compte si possible du lieu de résidence et des demandes des clients.</p> <p>Auparavant, les élèves étaient classés selon le niveau de français et de scolarité et l'adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> Moins de 8 ans de scolarité : OBNL 9-11 ans de scolarité : OBNL/CS 12-15 ans de scolarité : cégep 16 ans et plus de scolarité : université <p>Cette catégorisation apportait une certaine homogénéité propice à l'apprentissage.</p>	<p>La notion de force en français (faible, moyen, fort) est également prise en compte dans la constitution des groupes de français, en plus du niveau de français.</p>	<p>s.o.</p>



RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI



RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES



EMPLOI-QUÉBEC

INSCRIPTION

Le MIDI gère **une liste d'attente d'élèves** triée notamment par le niveau de scolarité et l'évaluation initiale de français des élèves.

Une **lettre de confirmation d'admission** est envoyée au plus tard 20 jours après la réception de la demande pour informer le client que sa demande est en cours de traitement.

Si le client est référé dans le réseau régulier du MIDI, une lettre d'inscription lui est ensuite envoyée au plus 65 jours après la confirmation d'admission, pour l'informer de la date et du lieu de formation. Le client doit alors confirmer sa présence, ou l'infirmier.

Si le client est référé en CS, le MIDI lui fait parvenir une lettre d'invitation à une séance d'inscription, avec la date, le lieu et les pièces justificatives à apporter.

Il est possible qu'un élève référé par EQ au MIDI soit ensuite référé par le MIDI en CS.

■■■■■■■■■■
■■■■■■■■■■

Le client se voit attribuer **un code permanent** qu'il gardera tout au long de son parcours scolaire.

Certains centres pratiquent la **gestion des entrées continues** (ex. Centre l'Accore ou Centre Lartigue). Dans ce cas, l'élève qui se présente intègre la classe qui lui convient ou, si la session est trop avancée, la classe du niveau inférieur en attendant le début de la prochaine session.

Élèves référés par le MIDI

L'établissement reçoit une liste de présences du MIDI ■■■■■■■■■■, contenant le nom des élèves qui leur sont référés et qui doivent se présenter à la séance d'inscription.

Si l'élève référé par le MIDI ne s'est pas présenté à la séance d'inscription, l'établissement doit en informer le MIDI ■■■■■■■■■■.

s.o.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
GESTION DES OSP (OMIS DE SE PRÉSENTER)	<p>L'établissement a jusqu'au vendredi 12.00 qui suit le début de la session (généralement un mercredi) pour informer le MIDI du désistement ou du reclassement d'un élève.</p> <p>Le MIDI comblera les absences par des élèves de la liste d'attente que les agents de bureau auront appelés le samedi.</p>	<p>Le centre s'ajuste rapidement en fonction des désistements.</p> <p>Pour les élèves référés par le MIDI, même procédure que pour le réseau régulier.</p>	<p>s.o.</p>
ENTRÉES DIFFÉRÉES	<p>Cours FIA-330-1 : 7^{es} jours Cours FIA-330-2 à FIA-330-4 : 9^{es} jours</p> <p>Au-delà, aucun nouvel élève ne peut être admis dans une classe, comme le stipule la convention collective des professeurs.</p>	<p>Pour les centres en entrée continue, un élève qui a une connaissance du français peut intégrer la classe pendant les 5^{es} semaines. Au-delà, il sera inscrit dans la classe de niveau inférieur jusqu'au début de la session suivante.</p> <p>Pour les centres qui ont des dates de début de session fixes, il y a une certaine flexibilité.</p> <p>Si l'élève n'a aucune connaissance du français et que la session a déjà commencé, il devra attendre le début de la session suivante.</p>	<p>s.o.</p>

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
RECLASSEMENT	<p>Pour reclasser un élève, le professeur doit remplir une demande de reclassement ainsi qu'une étude de cas. Le conseiller pédagogique de l'établissement transmet le dossier au conseiller pédagogique du MIDI qui doit approuver la demande. Le délai peut parfois dépasser la période des entrées différées et ne pas avoir lieu.</p>	<p>L'élève est reclassé sur demande du professeur.</p> <p>Pour les élèves référés par le MIDI, même procédure que pour le réseau régulier, en plus de la procédure interne à l'établissement.</p>	<p>s.o.</p>
DÉCLENCHEMENT DES ALLOCATIONS	<p>Selon l'agent de bureau, le paiement des allocations peut être déclenché au moment de la production de la lettre de confirmation d'inscription ou au début de cours.</p> <p>Dans le 1^{er} scénario, la lettre de confirmation présentera le montant de l'allocation versé. En revanche, si le client se désiste, l'agent devra manuellement arrêter le paiement de l'allocation aussitôt qu'il sera informé.</p>	<p>s.o.</p> <p>Cependant, l'agent de l'établissement doit répondre à de nombreuses questions sur les allocations auxquelles il n'est pas toujours en mesure de répondre faute d'information. Il invite alors l'élève à s'adresser à ses payeurs respectifs.</p>	<p>Les allocations sont déclenchées manuellement lorsque la participation de l'élève à un cours est confirmée par le partenaire.</p>
SUIVI DES APPRENTISSAGES	<p>Les évaluations des élèves sont saisies [REDACTED] par compétence, au plus tard 5 jours après la fin de la session.</p>	<p>Les notes sont saisies [REDACTED]</p> <p>Le succès (« S ») ou l'échec (« E ») de l'élève est saisi [REDACTED] et sera transféré automatiquement [REDACTED].</p> <p>Pour les élèves référés par le MIDI, même procédure que pour le réseau régulier en plus de la procédure interne à l'établissement.</p>	<p>Le niveau de français atteint à la fin de chaque session n'est pas saisi [REDACTED].</p>



RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI



RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES



EMPLOI-QUÉBEC

SUIVI DE L'ASSIDUITÉ DES ÉLÈVES

Doivent être saisis [REDACTED] :

- les absences de 5 jours consécutifs ou non;
- les départs ainsi que le motif de départ;
- les exclusions;
- les désistements.

Dans le cas d'un départ, d'une exclusion ou d'une absence prolongée de plus de 5 jours, le dernier jour de présence est alors saisi [REDACTED].

Les données sont disponibles [REDACTED] le lendemain.

Le dossier de l'élève est fermé au bout de 5 jours d'absences dans la session. Les allocations sont alors arrêtées.

Les absences sont saisies [REDACTED] quotidiennement [REDACTED]. Un tuteur contactera l'élève s'il s'absente trop souvent.

Les informations sur l'assiduité des élèves doivent être saisies [REDACTED] au plus tard le 1^{er} août de l'année scolaire suivante et sont validées en janvier (ex. en 02/2018, vérification des données de 2015-2016).

Le dossier de l'élève est fermé au bout de 5 jours d'absences consécutifs.

Élèves référés par le MIDI en CS

Idem réseau régulier

L'agent accompagne l'élève pendant son parcours.

Élèves référés vers une commission scolaire

L'établissement doit informer Services Québec :

- Désistements
- Départs
- Absences de 5 jours consécutifs, peu importe le motif.
- Taux d'absentéisme mensuel qui dépasse un certain %.

Élèves référés vers le MIDI

Le MIDI doit informer EQ de :

- Désistements
- Départs
- Absences de 5 jours consécutifs peu importe le motif.

RÉINSCRIPTION

Les intentions de réinscription d'un niveau au niveau suivant doivent être saisies [REDACTED] à la 8^e semaine pour permettre de constituer les groupes de la session suivante.

Aucune réinscription :

- après le dernier cours;
- lorsque l'élève a dépassé 1 800h de cours ;
- si plus de 5 ans de résidence permanente.

La réinscription est automatique dans les systèmes de la CS.

Élèves référés par le MIDI en CS

Les intentions de réinscription doivent être saisies [REDACTED] à la 8^e semaine.

	 RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI	 RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES	 EMPLOI-QUÉBEC
BULLETIN	<p>Produit en fin de parcours automatiquement dans INITIMM ou à la fin de chaque cours sur demande. Affiche le résultat par compétence (PO, CO, CÉ, PÉ).</p> <p>Reconnu par Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada (IRCC)</p>	<p>Le relevé des apprentissages est produit automatiquement deux fois par an [REDACTED] par le MEES mais il peut être produit sur demande de l'élève également.</p> <p>Affiche si l'élève a échoué ou réussi son cours, sans mention des notes. Ce bulletin est reconnu par l'IRCC.</p> <p>L'établissement est également en mesure de produire sur demande un relevé authentifié de la commission scolaire.</p>	<p>Aucun bulletin ni relevé des apprentissages déposé [REDACTED].</p>
INDICATEURS QUI PERMETTENT DE SUIVRE LA FRANCISATION	<p>Chaque exercice, le MIDI publie un tableau de bord présentant 9 indicateurs pour la francisation TC :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Nb demande d'admission selon support 1.2. Nb élèves distincts selon cours TC 1.3. Nb élèves distincts selon cours TC et région 1.8. Nb élèves distincts admissibles allocations 2.1. Avis d'admissibilité cours TC – DSC 20 jours 2.2. Début des cours TC - DSC 65 jours 3.3.1. Niveau atteint en fin de FIA-330-4 TC 3.2. Nombre d'inscription cours TC et TP 3.1.1. Nb élèves par groupe au 7^e et 9^e jour TC 		



RÉSEAU RÉGULIER DU MIDI

REDDITION DE COMPTES GOUV.

Le MIDI est responsable de la reddition de comptes gouvernementale des services de francisation.

- Période de référence : **1/04 au 31/03**
- Statistiques basées sur le nombre de personnes immigrantes âgées de 16 ans ou plus, et dont la résidence permanente remonte à moins de 5 ans et qui a suivi au moins une journée de cours.



RÉSEAU DES COMMISSIONS SCOLAIRES

Le MEES transmet chaque année sa reddition de comptes au MIDI.

- Période de référence : **1/07 au 30/06**
- Statistiques basées sur le nombre de personnes âgées de 16 ans ou plus, dont la langue maternelle n'est pas le français et inscrit dans le système scolaire québécois depuis moins de 5 ans, ou 5 ans et plus.

Les chiffres ne sont confirmés qu'en janvier de l'année scolaire d'après et le MEES transmet donc des estimations basées sur l'année scolaire antérieure.

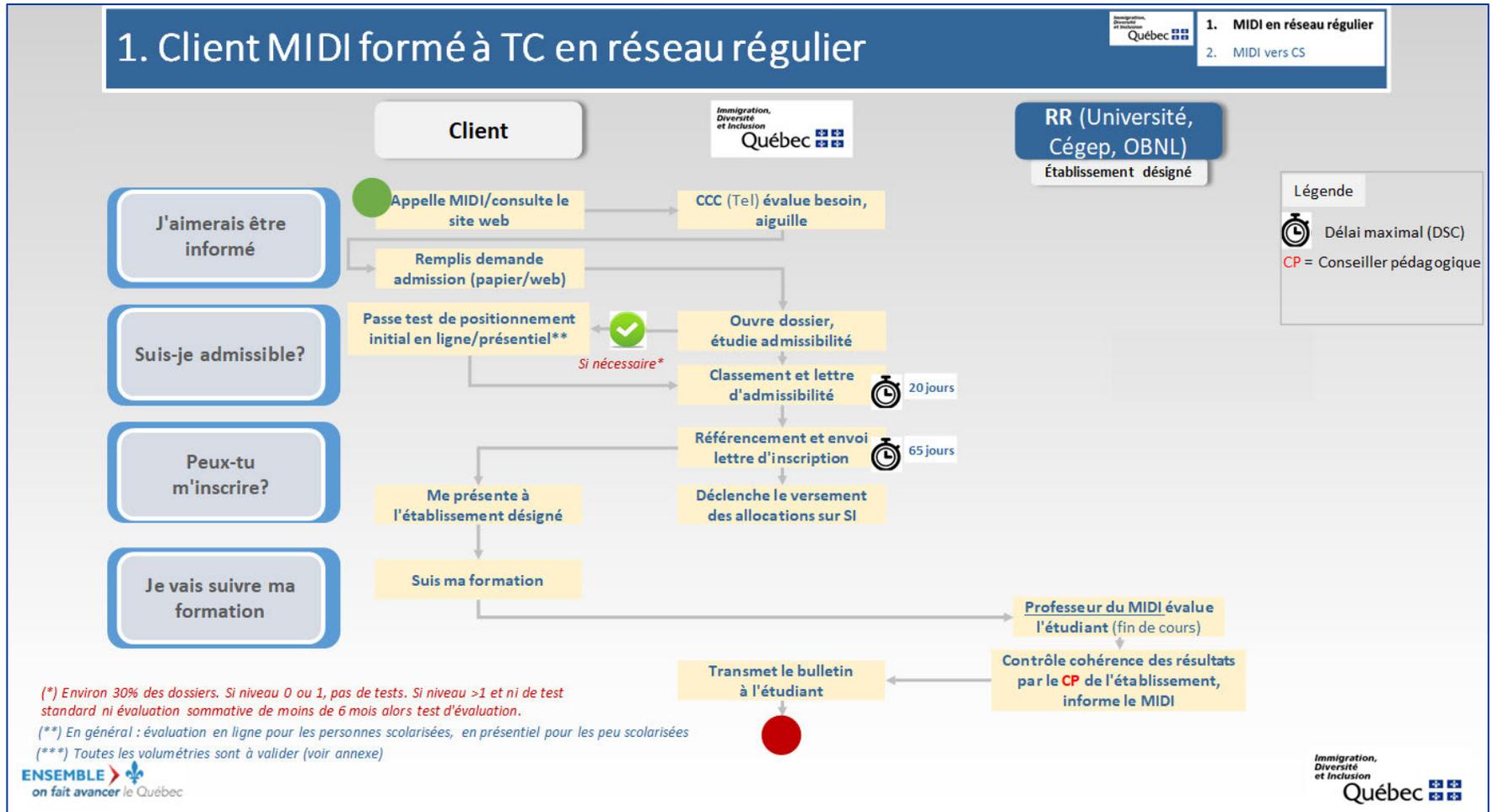


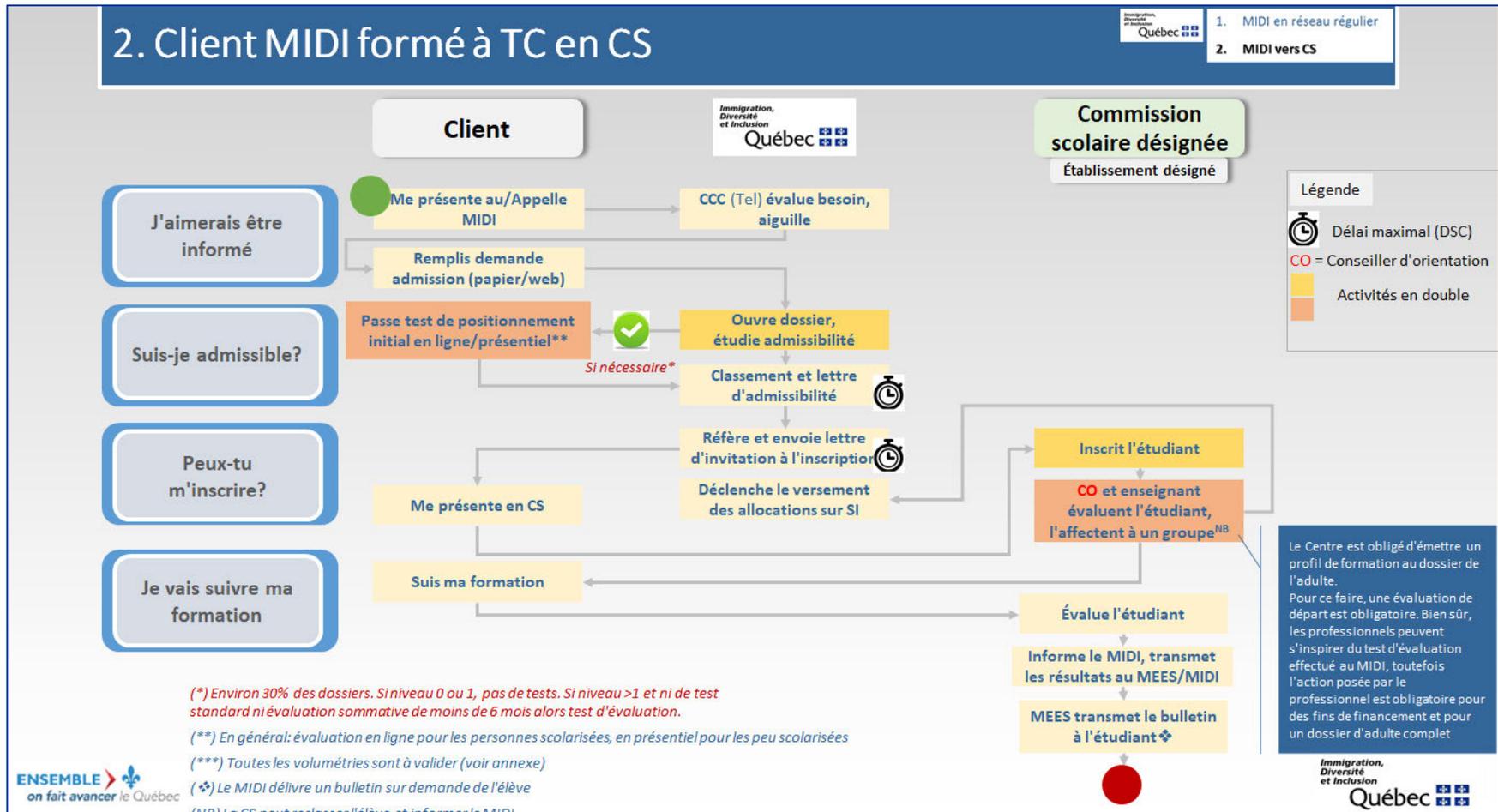
EMPLOI-QUÉBEC

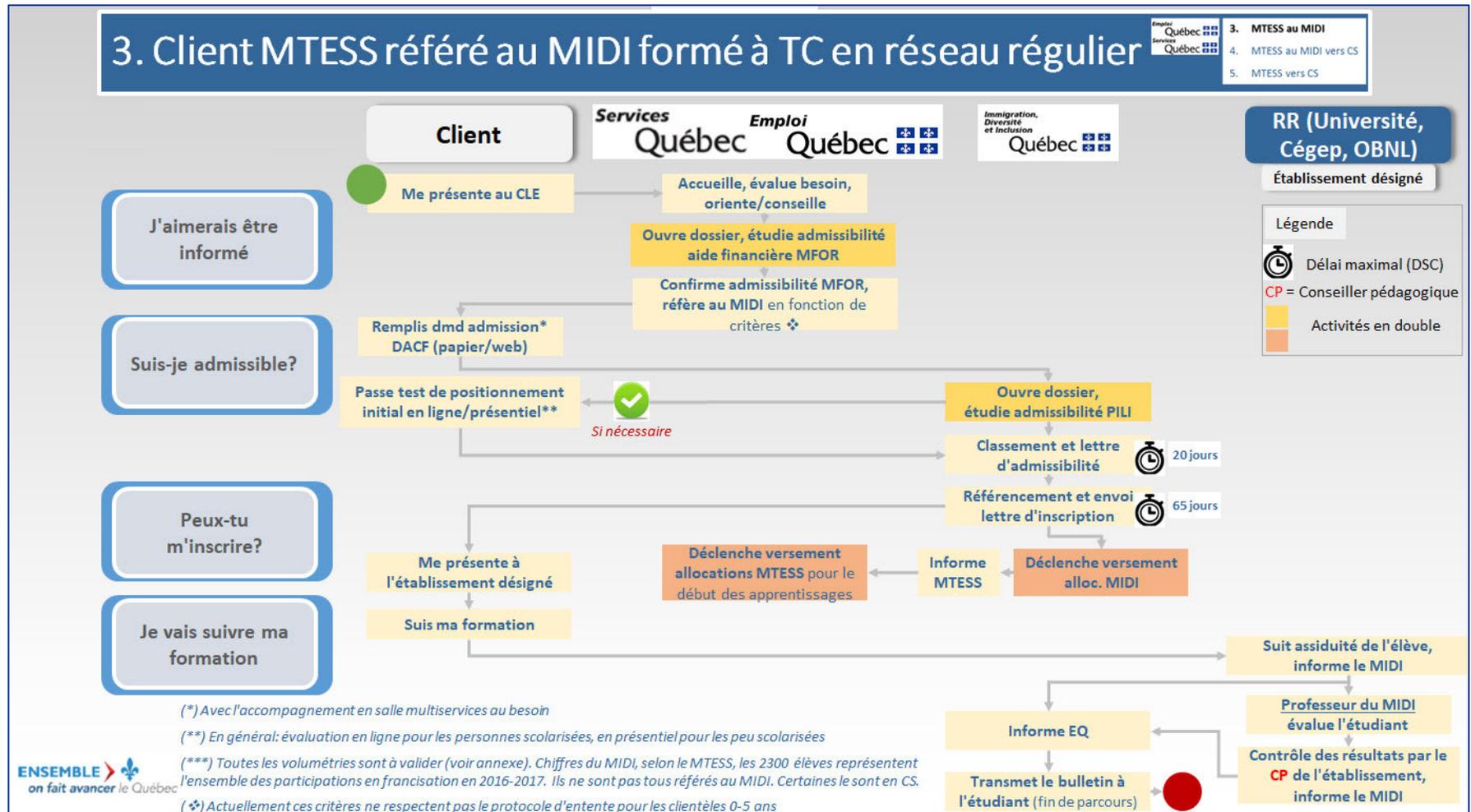
Le MTESS transmet chaque année sa reddition de comptes au MIDI.

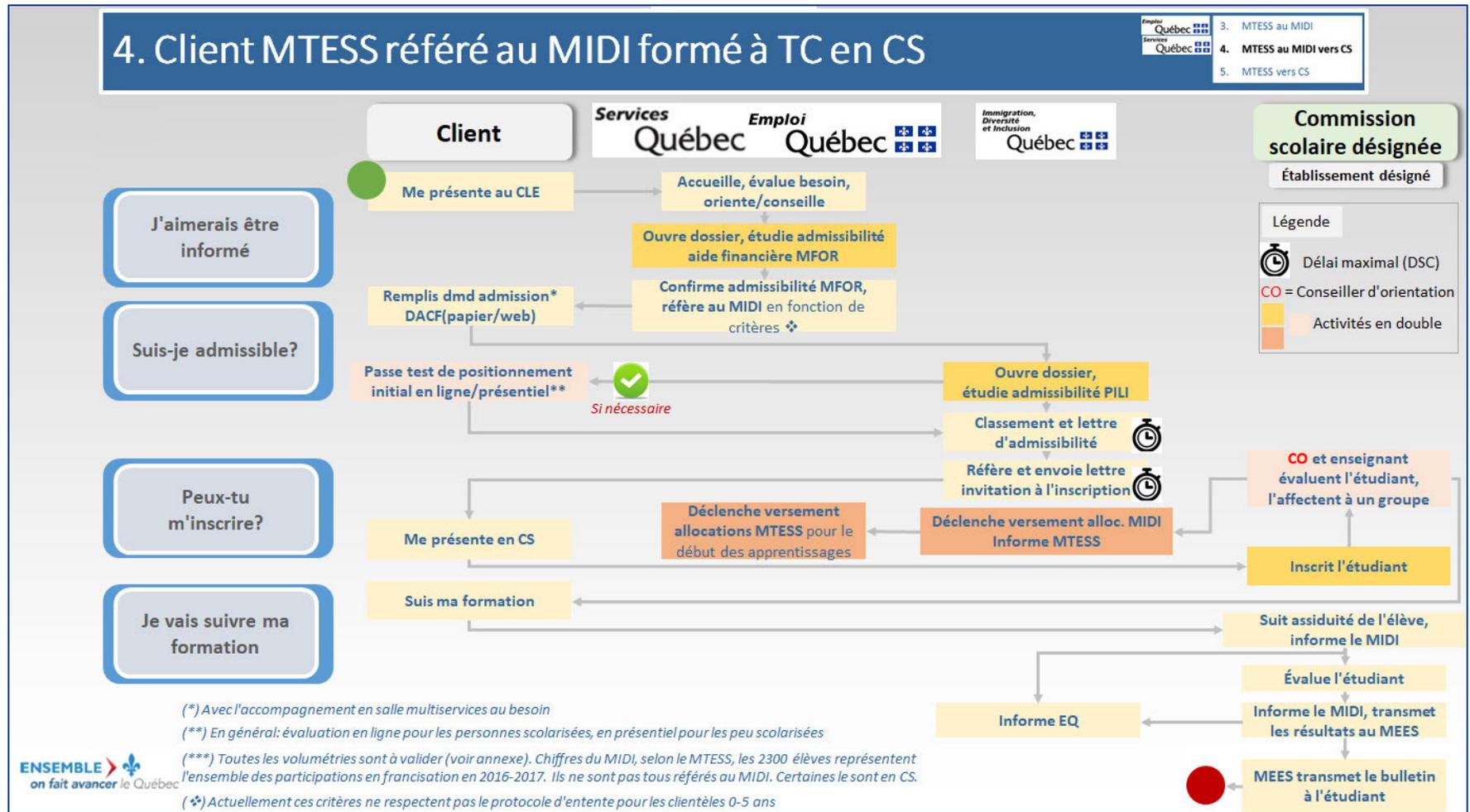
- Période de référence : **1/04 au 31/03**
- Statistiques basées sur le nombre de personnes âgées de 16 ans ou plus, citoyennes ou résidentes permanentes, inscrites à un cours de francisation dans le cadre de la mesure MFOR.

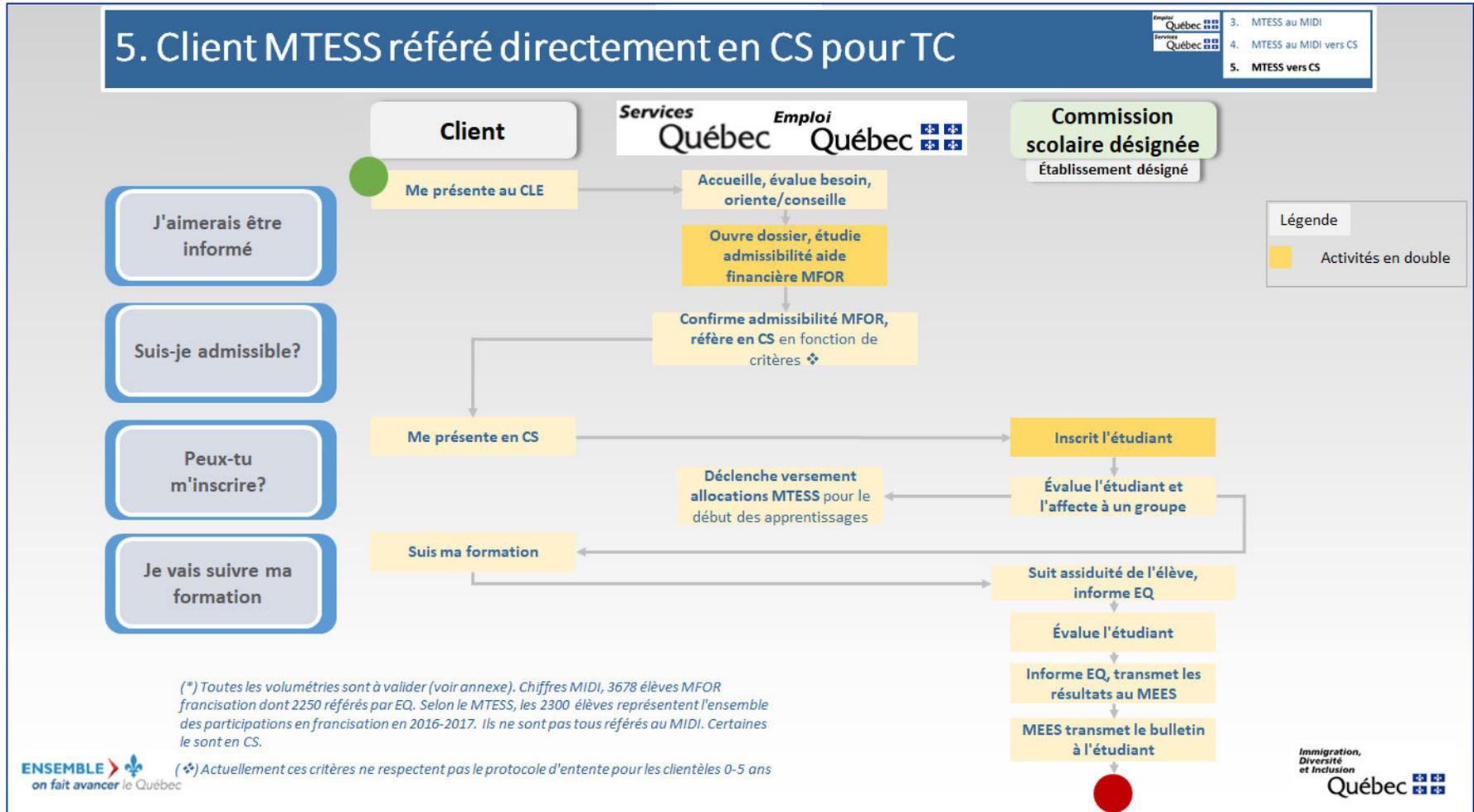
B. CHEMINEMENT CLIENTS

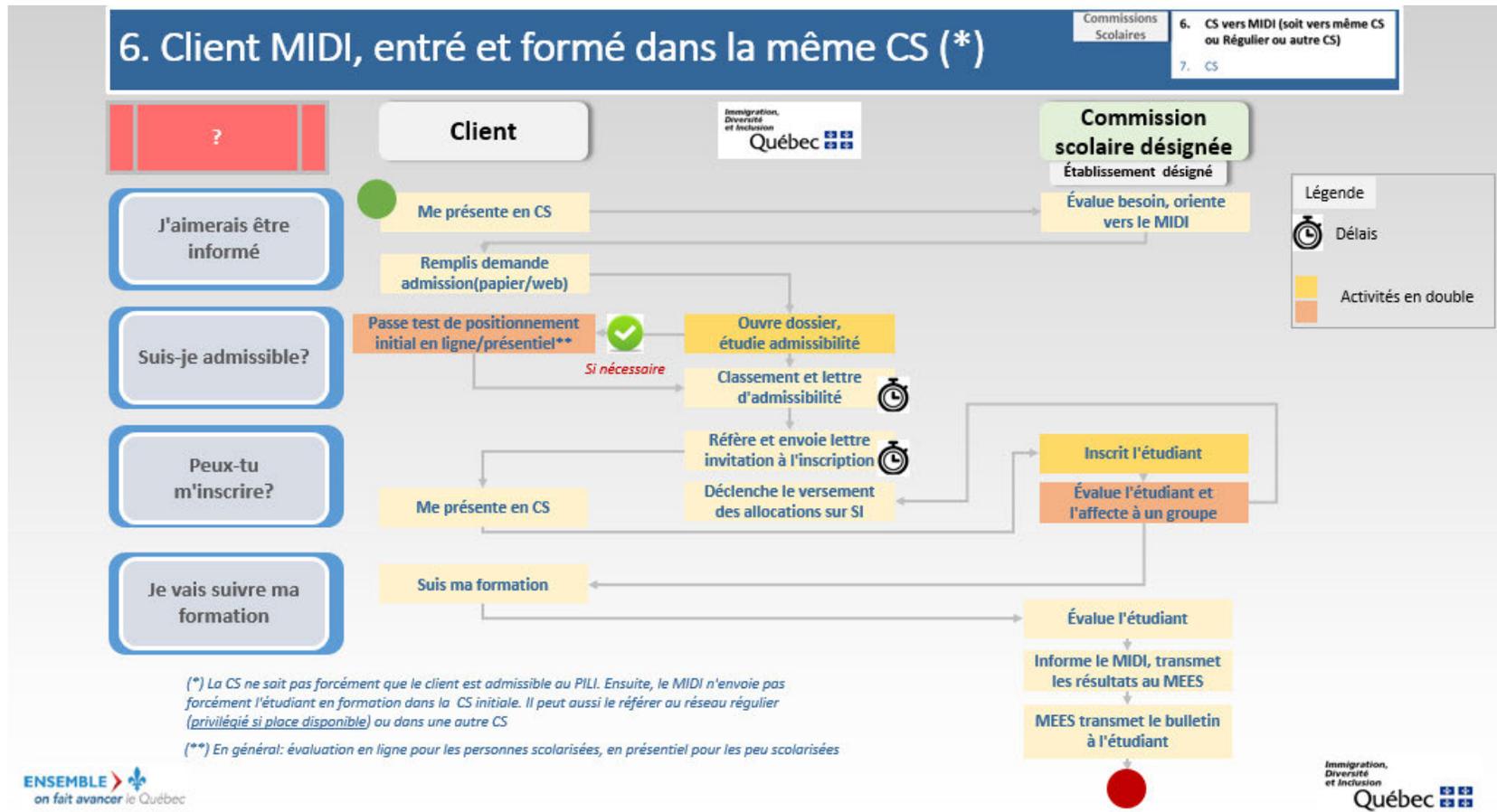


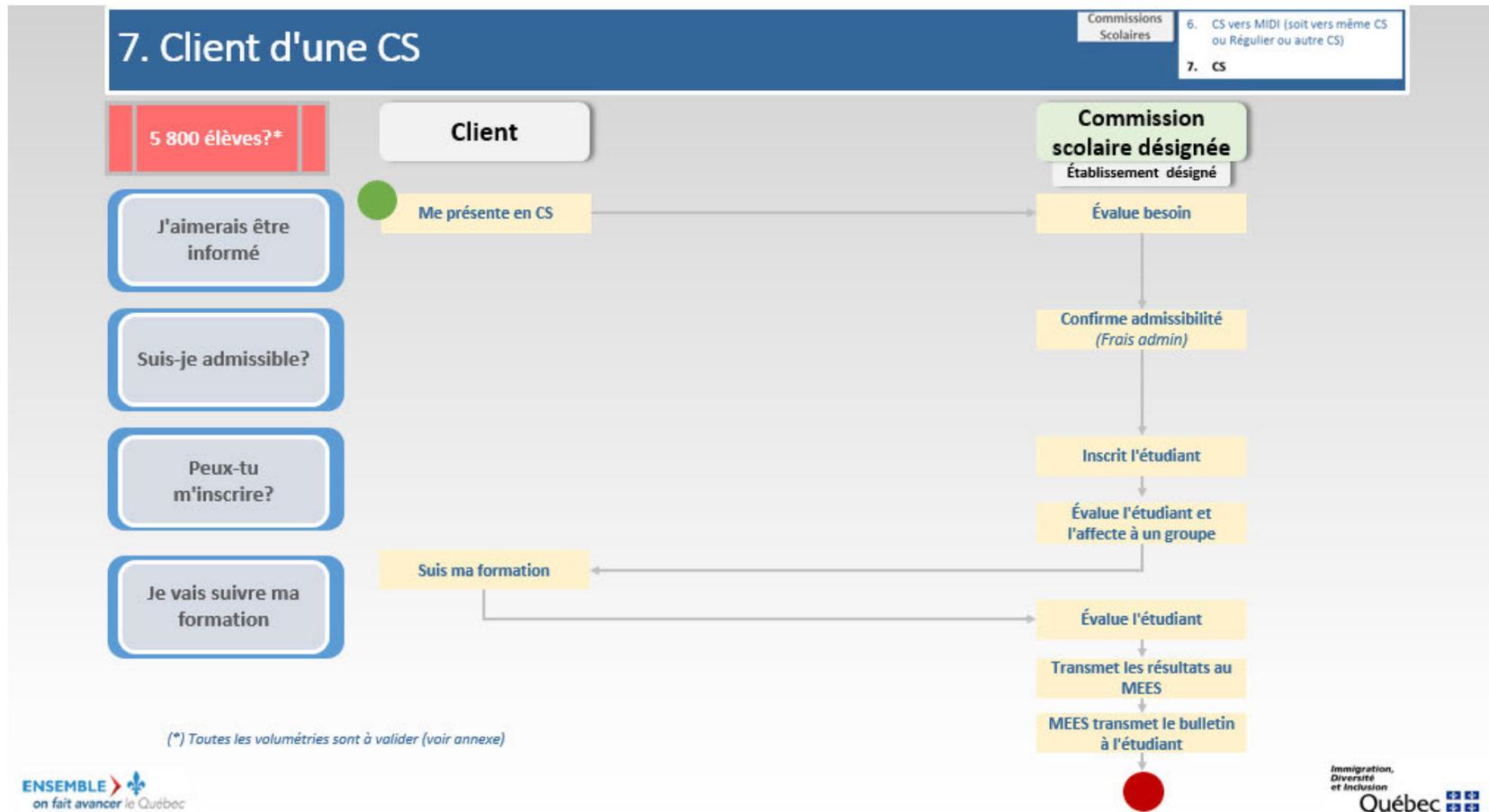


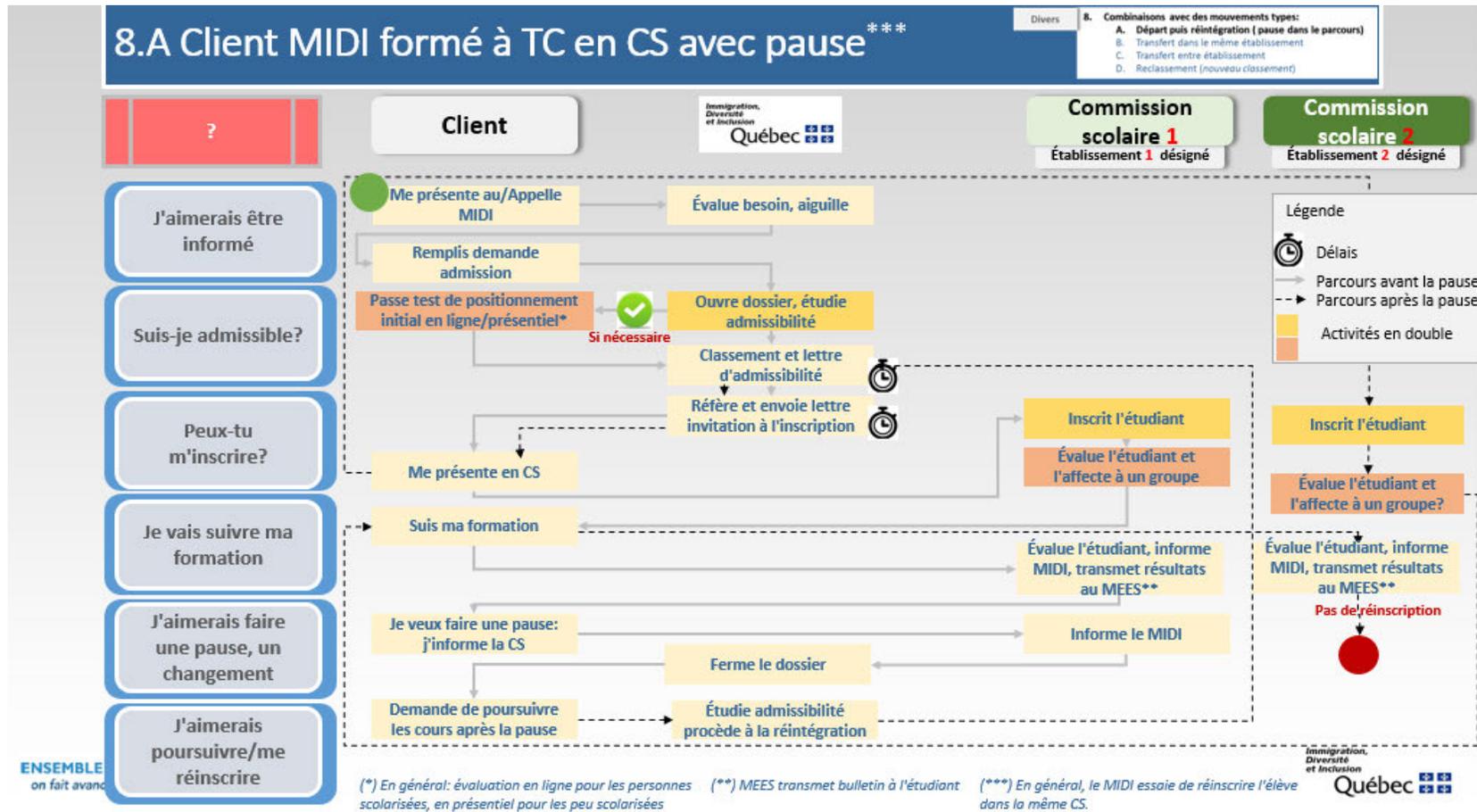












C. LISTE DES BESOINS SPÉCIFIQUES À CHAQUE PARTENAIRE



- Le guichet doit permettre d'évaluer le niveau initial de compétences en français du candidat dès l'étape d'analyse de l'admissibilité.
→ Le registraire souhaite continuer d'utiliser le test du CCDMD.
- Le guichet ne doit pas occasionner de double saisie :
■ [REDACTED]
■ [REDACTED]
- L'aiguillage du guichet doit être basé sur le niveau de scolarité des candidats, entre autres paramètre.
- L'admission doit être prise en charge par le guichet.
L'inscription doit continuer d'être gérée par le registraire, comme actuellement.



- Les commissions scolaires doivent continuer d'évaluer le niveau initial de compétences en français comme elles le font aujourd'hui (en présentiel).
- Le guichet ne doit pas occasionner de double saisie :
■ [REDACTED]
■ [REDACTED]
- L'aiguillage du guichet doit être basé sur le besoin/préférence du client. Ce dernier doit au moins pouvoir choisir le secteur de l'établissement de formation en précisant le code postal du lieu d'où il souhaite se rapprocher (résidence, garderie...).



- Le guichet ne doit pas occasionner de double saisie :
■ [REDACTED]
■ [REDACTED]
- Le guichet doit capter les données de suivi de l'élève, tant au niveau de son assiduité que de ses apprentissages.
■ [REDACTED]
- Le guichet doit diriger vers Emploi-Québec les dossiers des candidats qui ne sont pas déjà référés et qui sont peut-être admissibles à la MFOR francisation.
→ L'analyse du dossier par EQ ne doit pas retarder le début de sa francisation.

LEXIQUE. TYPES DE MOUVEMENT D'ÉLÈVES

DÉPART	Acte administratif par lequel un étudiant avise l'établissement de son intention de ne plus poursuivre sa formation. Il perd alors sa qualité d'étudiant.
DÉSISTEMENT	<ul style="list-style-type: none">a) à l'admission : avis formel de la part du candidat ou omission de se présenter au rendez-vous d'admission;b) à l'inscription : avis formel de la part du candidat ou omission de se présenter à l'inscription;c) début de la formation : avis formel de la part du candidat ou omission de se présenter à la date du début de la formation. Un désistement de début de formation est déclaré conformément à une politique de gestion.
EXCLUSION	Acte administratif découlant de la réglementation et de la politique d'assiduité par lequel un lieu de formation exclut un étudiant d'un cours et lui fait perdre son statut d'étudiant et cela pour divers motifs (dont l'abandon après 5 jours de cours consécutifs d'absences).
INSCRIPTION	Acte par lequel un candidat se voit assigner un groupe, un lieu de formation, une date prévue de début et de fin de formation et un horaire.
PRÉINSCRIPTION	Acte administratif par lequel on réserve une place à un candidat inscrit sur la liste d'attente en vue d'une inscription formelle.
RÉACTIVATION	Acte administratif par lequel le dossier d'un candidat déjà admis devient à nouveau actif. La réactivation est consécutive à une demande d'admission ou d'inscription au même service/programme de la part d'un candidat qui n'a jamais obtenu le statut d'étudiant dans ce service/programme.
RECLASSEMENT	Acte administratif par lequel un étudiant est changé de groupe-cours à la suite d'un nouveau classement.
RÉINSCRIPTION	Acte administratif par lequel un étudiant passe d'un cours terminé à un autre sans interruption autre que celle prévue à la programmation. Ce mouvement reconduit la dernière allocation autorisée. Une vérification doit toutefois être faite pour s'assurer de son exactitude.
RÉINTÉGRATION	Acte administratif par lequel le dossier d'un candidat ayant déjà obtenu le statut d'étudiant devient à nouveau actif. La réintégration est consécutive à une exclusion ou à un départ.
TRANSFERT	Acte administratif par lequel un étudiant est changé de groupe-cours sans modification de classement.

BIBLIOGRAPHIE

[Plan économique du Québec \(Mars 2017\)](#)

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

Lois et règlements

[Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles](#)

[Loi sur l'Immigration au Québec \(projet de loi n° 77, 2016, chapitre 3\)](#)

[Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains \(1991\)](#)

Politiques

[Politique en matière d'immigration, de participation et d'inclusion Ensemble, nous sommes le Québec](#)

[Stratégie d'action en matière d'immigration, de participation et d'inclusion 2016-2021 Ensemble, nous sommes le Québec](#)

[Plan gouvernemental de mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants *Pour enrichir le Québec – Franciser plus – Intégrer mieux* \(2008\)](#)

Programmes en francisation

[Programme d'intégration linguistique pour les immigrants \(PILI\)](#)

[Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants \(PAFIL\)](#)

Rapports et études sur la francisation

Groupe de travail externe sur la révision de l'offre de service en francisation. Pour une francisation et une insertion sociale et économique réussies des nouveaux arrivants et des non-francophones - Robert-Georges Paradis (1998)

[Rapport de recherche de l'IRÉC. Le Québec rate sa cible. Les efforts du Québec en matière de francisation et d'intégration des immigrants : un portrait – Jean Ferretti \(2016\)](#)

[Rapport du Vérificateur général sur la francisation des personnes immigrantes \(2017\)](#)

[Rapport annuel de gestion du MIDI 2016-2017](#)

Convention collective

[Convention collective des professeurs de l'État du Québec](#)

Offre de services en francisation au MIDI

[Cours offerts par le Ministère](#)

[Tableau synthèse de l'offre du MIDI](#)

[Calibrage des cours réguliers](#)

[Plan de classement pour les cours offerts par le MIDI](#)

Référentiel commun

[Échelle québécoise des niveaux de compétences en français](#)

[Programme-cadre de formation](#)

Évaluation

[Cadre de référence ministériel d'évaluation des compétences en français](#)

[Guide Évaluer au MIDI](#)

Fiches et notes

- *Note sur le sous-comité d'harmonisation de l'offre de francisation MIDI-MEES, rédigée par la Direction générale des politiques et programmes de participation et d'inclusion (juin 2017).*
- *Fiche d'information sur l'évolution de la francisation des personnes immigrantes entre 1970 et 2015, rédigée par la Direction générale des politiques et programmes de participation et d'inclusion (avril 2016).*
- *Rapport final sur les résultats du sondage effectué au printemps 2018 pour mesurer la performance des outils de communication (Direction des communications, mai 2018)*

Projet DEV917 Guichet 2012

L'ensemble des documents de travail a été consulté, et plus spécifiquement :

- *Dossier d'affaires Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation (avril 2011)*
- *Rapport d'étape ou de clôture du projet DEV917 – Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation (juin 2012)*

Divers

[Déclaration de service à la clientèle](#)

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Lois et règlements

[Loi sur l'instruction publique \(chapitre I-13.3\)](#)

[Régime pédagogique de la formation générale des adultes \(chapitre I-13.3, a. 448\)](#)

Rapports et études

[Rapport annuel de gestion 2016-2017](#)

[Le rôle des commissions scolaires dans la francisation des personnes immigrantes \(TRÉAQ FP\)](#)

Francisation

[Programme d'étude francisation](#)

Évaluation

[Définition du domaine d'évaluation](#)

Conventions collectives

Fédération autonome de l'enseignement ([FAE](#))

Fédération des syndicats de l'enseignement ([FSE](#))

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

[Le marché du travail au Québec – Perspectives à long terme 2012-2021](#), Emploi-Québec, Juin 2012, p.4

<http://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/citoyens/developper-et-faire-reconnaitre-vos-competences/formation/mesure-de-formation-de-la-main-doeuvre/>

http://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/05_Mesures_progr_Emploi_Quebec/05_8_Mesure_formation_main_oeuvre/01Guide_MFOR_volet_individus.pdf, section 1.4. (admissibilité des participants) et section 1.8.1 (pour la francisation)