

PAR COURRIEL

Le 29 avril 2026

N/Réf. : 30959

Objet : Demande d'accès aux documents - décision

Bonjour,

Par la présente, nous donnons suite à votre demande d'accès reçue le 30 mars 2026, et visant à obtenir *une copie des documents présentés, échangés ou déposés pour les points ci-dessous lors des rencontres suivantes du comité de direction du Ministère :*

1. *Points 2, 4, 5 et 8 du 13 janvier 2026;*
2. *Points 2, 3, 4, 5 et 6 du 27 janvier 2026;*
3. *Points 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 et 11 du 10 février 2026;*
4. *Points 2, 5 et 6 du 24 février 2026.*

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* (ci-après « Loi sur l'accès ») prévoit certaines restrictions au droit d'accès. Ainsi, en vertu des articles 14, 15, 22, 33, alinéa 1, para. 7, 34, 35, 37, 39, 53 et 54 de la Loi sur l'accès (en annexe), certains documents sont protégés. En effet, ils sont formés en substance de recommandations au Conseil exécutif, des documents produits pour le compte du cabinet ministériel, d'avis et recommandations, d'analyses faites dans le cadre de processus décisionnels en cours ou encore de renseignements personnels permettant d'identifier directement ou indirectement des individus.

De plus, en ce qui concerne le point 3 du 27 janvier 2026, notez qu'aucun document ne fut déposé. Pour le point 5 du 10 février 2026, conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* (en annexe), nous vous informons que le document visé portant sur Francisation Québec sera diffusé sur Québec.ca dans les six prochains mois à la page suivante : [Publications du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration | Gouvernement du Québec](#).

Veuillez 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/.

Pour toute question relative à la présente décision, n'hésitez pas à nous contacter en répondant directement à ce courriel.

Veuillez recevoir nos salutations distinguées.

Tabita Nicolaica

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration,
1200 boul. Saint-Laurent, 7^e étage, bureau 7.200

Montréal (Québec) H2X 0C9

www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

p. j.

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

MOTIFS DE REFUS INVOQUÉS

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
 - 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
 - 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.
- Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.

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.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.

1982, c. 30, a. 15.

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.

33. Ne peuvent être communiqués avant l'expiration d'un délai de 25 ans de leur date:

- 1° les communications du Conseil exécutif à l'un ou à plusieurs de ses membres, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, à moins que le Conseil exécutif n'en décide autrement;
- 2° les communications d'un ou de plusieurs membres du Conseil exécutif à un ou à plusieurs autres membres de ce conseil, au Conseil exécutif lui-même, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, à moins que l'auteur ou, le cas échéant, les auteurs n'en décident autrement;
- 3° les recommandations du Conseil du trésor ou d'un comité ministériel au Conseil exécutif, à moins que l'auteur ou le destinataire n'en décide autrement;
- 4° les recommandations d'un ou de plusieurs membres du Conseil exécutif au Conseil exécutif, au Conseil du trésor ou à un comité ministériel, à moins que l'auteur ou, le cas échéant, les auteurs, ou encore le destinataire, n'en décident autrement;
- 5° les analyses, avis et recommandations préparés au sein du ministère du Conseil exécutif ou du secrétariat du Conseil du trésor, ou au sein d'un autre organisme public dans la mesure où ils sont communiqués au ministère du Conseil exécutif, et portant sur une recommandation ou une demande faite par un ou plusieurs ministres, un comité ministériel ou un organisme public, ou sur un document visé à l'article 36;
- 6° les mémoires ou les comptes rendus des délibérations du Conseil exécutif ou d'un comité ministériel;
- 7° une liste de titres de documents comportant des recommandations au Conseil exécutif ou au Conseil du trésor;
- 8° l'ordre du jour d'une réunion du Conseil exécutif, du Conseil du trésor ou d'un comité ministériel.

Le premier alinéa s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, aux mémoires des délibérations du comité exécutif d'un organisme municipal, aux recommandations qui lui sont faites par ses membres ainsi qu'aux communications entre ses membres.

1982, c. 30, a. 33; 2006, c. 22, a. 20; 2018, c. 3, a. 1.

34. Un document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou un document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée n'est pas accessible à moins que le membre ne le juge opportun.

Il en est de même d'un document du cabinet du président de l'Assemblée, d'un membre de celle-ci visé dans le premier alinéa de l'article 124.1 de la Loi sur l'Assemblée nationale ([chapitre A-23.1](#)) ou d'un ministre visé dans l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif ([chapitre E-18](#)), ainsi que d'un document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire.

1982, c. 30, a. 34; 1982, c. 62, a. 143; 1983, c. 55, a. 132; 1984, c. 47, a. 1.

35. Un organisme public peut refuser de communiquer les mémoires de délibérations d'une séance de son conseil d'administration ou, selon le cas, de ses membres dans l'exercice de leurs fonctions, jusqu'à l'expiration d'un délai de quinze ans de leur date.

1982, c. 30, a. 35.

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;
- 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; 2021, c. 25, a. 8.

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

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

DATE : Le 13 janvier 2026	<h1>Note de décision</h1>
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : <i>Intégration de la fonction de protection des renseignements personnels au Comité des trois lignes de défense</i>	

1. Objectif

Intégrer la fonction de protection des renseignements personnels (PRP) à titre de fonction de 2^e ligne de défense au Comité des trois lignes de défense (C3LD) (annexe 1).

2. Exposé de la situation et contexte

Le rôle du C3LD consiste à soutenir l'organisation dans la mise en œuvre et le fonctionnement des trois lignes de défense. Il a pour responsabilité :

- D'assurer le maintien des connaissances sur le fonctionnement des trois lignes de défense pour les employés du Ministère;
- D'assurer le développement des compétences liées à la gestion des risques au Ministère;
- De favoriser le partage et la communication d'informations clés pouvant impacter la gestion des risques prioritaires, des risques opérationnels, des risques de projet ainsi que des risques de corruption et de collusion en gestion contractuelle du Ministère.

Le cadre normatif en matière de protection des renseignements personnels (PRP) a évolué. Le projet de *Loi modernisant des dispositions législatives en protection des renseignements personnels* sanctionné en 2021 vient moderniser le volet PRP de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès). Parmi les changements apportés, on retrouve le [principe de responsabilité d'un organisme à l'égard de la protection des renseignements personnels](#), qui implique l'obligation d'adopter des règles de gouvernance à l'égard des renseignements personnels et de rendre compte de la conformité à la Loi sur l'accès. Il s'agit notamment de la mise en place des mécanismes de reddition de comptes et de contrôle pour assurer la PRP et, au besoin, de prouver à la *Commission d'accès à l'information* la conformité lors d'une inspection, enquête ou lors d'une vérification interne.

[L'équipe PRP](#) de la *Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes et des relations avec la clientèle* (DAIGPRC) a pour mandat de veiller à l'application et au respect des dispositions légales et réglementaires en matière de PRP au sein du Ministère. Ainsi, elle soutient les unités administratives dans leur obligation d'assurer la conformité de leurs opérations, initiatives et projets avec les exigences légales et réglementaires en matière de PRP. Entre autres, l'équipe PRP a comme rôle :

- D'élaborer les documents de gouvernance, orientations, lignes directrices et guides visant à soutenir les secteurs et unités administratives dans la conformité de leurs activités et opérations avec les dispositions de PRP;

- D'offrir un soutien-conseil aux secteurs et directions dans l'application et le respect des dispositions légales et réglementaires en matière de PRP;
- De faire des analyses et avis de conformité sur toute question relative à la PRP;
- De soutenir les unités administratives concernées dans la gestion des incidents de confidentialité et tenir un registre à cet effet;
- De coordonner les activités du *Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP)* et les *Évaluations des facteurs à la vie privée*, élaborer les rapports et formuler les avis en collaboration avec les membres.

Plusieurs ministères et organismes, dont le ministère de l'Éducation supérieure, Retraite Québec, Revenu Québec et la Société de l'assurance automobile ont positionné la fonction PRP parmi leurs 2^e lignes de défense depuis 2012.

3. Analyse et solutions envisagées

Les risques associés à la PRP, s'ils venaient à se matérialiser, auraient des effets hautement perturbateurs sur les activités du Ministère, notamment en ce qui a trait au respect du droit à la vie privée de sa clientèle et ses employés, la qualité de la prestation de services, l'image et la réputation du Ministère.

Tout comme le Ministère, le C3LD reconnaît que le respect au droit à la vie privée est l'un des droits fondamentaux énoncés dans la [Charte des droits et des libertés de la personne](#). À l'ère du numérique, les données personnelles sont de plus en plus prisées, comme le montrent des incidents passés où des entreprises privées bancaires ou d'assurances ont dû renforcer leurs mesures de PRP face aux menaces. Les nouvelles technologies rendent de plus en plus faciles, souvent à notre insu, la collecte, la conservation, l'utilisation et le partage des données. Chaque donnée personnelle que nous partageons représente une clé ouvrant l'accès à des informations sur nous. Il est essentiel de veiller à ce que seules les personnes autorisées disposent de ce droit d'accès.

C'est dans ce contexte que le Ministère est tenu d'agir, en prenant la responsabilité de son devoir de protéger les renseignements personnels qu'il détient. Il doit être en mesure de prouver en tout temps qu'il respecte toutes les obligations en matière de PRP et qu'il prend les mesures nécessaires afin de les protéger efficacement.

Les fonctions de la 2^e ligne de défense, présentées en annexe, travaillent en collaboration dans le but d'arrimer leurs interventions et de renforcer les activités de la 1^{re} ligne menant à l'atteinte des objectifs opérationnels et stratégiques. Elles tiennent donc un rôle d'accompagnement et de surveillance auprès des intervenants de 1^{re} ligne renforçant ainsi les activités de la 1^{re} ligne.

Les fonctions de l'équipe PRP s'inscrivent dans un rôle de 2^e ligne, soit d'accompagner les gestionnaires dans la gestion de leurs risques et contrôles et de surveiller l'efficacité des activités en la matière.

Ainsi, intégrer la PRP à titre de fonction de 2^e ligne de défense viendrait renforcer la protection des renseignements personnels détenus par le Ministère par l'introduction de cette expertise au sein du C3LD et par l'officialisation de ses [fonctions](#) et des mécanismes de PRP en place.

Ses interventions au sein du C3LD couvriraient les risques en matière de PRP et seraient en mesure de réduire, voire prévenir, la matérialisation de ces risques. De plus, la mise à profit de l'expertise de pointe de la DAIGPRC au sein du C3LD viendrait renforcer le rôle stratégique du comité.

Enfin, cette initiative s'inscrit dans une perspective de prise en charge efficace de risques organisationnels et contribue au renforcement de leur gouvernance.

L'intégration de la PRP comme 2^e ligne de défense est appuyée par les membres permanents du C3LD. Cette recommandation a fait l'objet d'une consultation auprès de la *Direction de l'audit interne*.

Recommandation

Il est recommandé d'approuver l'intégration de la fonction de *protection des renseignements personnels* à titre de fonction de 2^e ligne de défense au *Comité des trois lignes de défense*.

p. j. Comité des trois lignes de défense – Mandat
Annexe PRP-DD

COMITÉ DES TROIS LIGNES DE DÉFENSE

MANDAT

MANDAT

En respect des Orientations en matière de gestion intégrée des risques dans l'administration gouvernementale du Secrétariat du Conseil du trésor (C.T. 225983) entrées en vigueur le 14 mars 2022, le rôle du Comité des trois lignes de défense (C3LD) consiste à soutenir l'organisation dans la mise en œuvre et le fonctionnement des trois lignes de défense. Il a pour responsabilité de :

- a. Assurer le maintien des connaissances sur le fonctionnement des trois lignes de défense pour les employés du Ministère ;
- b. Assurer le développement des compétences liées à la gestion des risques au Ministère ;
- c. Favoriser le partage et la communication d'informations clés pouvant impacter la gestion des risques prioritaires, des risques opérationnels, des risques de projet ainsi que des risques de corruption et de collusion en gestion contractuelle du Ministère.

POSITIONNEMENT

Le C3LD rend compte au Comité de direction (CD) du suivi de ses travaux.

MEMBRES

Les membres permanents sont les dix fonctions de la 2^e ligne de défense, représentées au sein du C3LD par leur gestionnaire ou leur répondante ou répondant :

- L'assurance qualité (Direction de la gestion intégrée des risques et assurance qualité) ;
- La conformité (Direction de la conformité des programmes et services);
- Le contrôle financier (Direction des services et conformité en gestion contractuelle);
- Le contrôle interne (Direction de la gestion intégrée des risques et assurance qualité) ;
- L'éthique (Responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité) ;
- L'évaluation de programme (Direction de l'évaluation de programme) ;
- La gestion des risques (Direction de la gestion intégrée des risques et assurance qualité) ;
- Le responsable de l'application des règles contractuelles (Direction générale de l'administration) ;
- La sécurité de l'information (Direction de la sécurité de l'information et des données numériques) ;
- La protection des renseignements personnels (Direction de l'accès à l'information et de la gestion des plaintes).

L'audit interne (Direction de l'audit interne et des enquêtes internes), fonction de 3^e ligne de défense, est un membre du Comité sans droit de vote. Ses observations indépendantes et orientations proposées sont consignées au procès-verbal des réunions.

Selon les besoins et en fonction des travaux, les répondantes et répondants des unités administratives de la 1^{re} ligne de défense pourraient se joindre de manière ponctuelle au C3LD.

FONCTIONNEMENT DU COMITÉ

a. Réunions du C3LD

Les membres du C3LD décident de la fréquence des rencontres.

Le C3LD se réunit cependant au moins une fois par trimestre.

b. Présidence du C3LD

Le Comité est présidé ou co-présidé par un ou des membres pendant 12 mois.

À la fin de cette période, les membres du Comité se réunissent pour choisir les nouvelles personnes responsables de la co-présidence.

L'audit interne ne peut présider le Comité afin de préserver son indépendance et son objectivité.

c. Rôle de la présidence

Les co-présidentes et co-présidents du C3LD sont responsables :

- d'approuver l'ordre du jour et le compte-rendu, et de produire un tableau de suivi des actions ; et
- de s'assurer que le C3LD s'acquitte adéquatement de son mandat et des livrables convenus.

d. Secrétariat et accompagnement du Comité

Le secrétariat est assuré par l'équipe de la gestion des risques de la Direction de la gestion intégrée des risques et assurance qualité. L'équipe peut également fournir un accompagnement stratégique au besoin.

e. Reddition de comptes

Le C3LD rend compte au Comité de direction de ses travaux une fois par année financière, soit au 31 mars.

Date d'entrée en vigueur du mandat du CGIRCI : 16 octobre 2018

Date d'actualisation du mandat du CGIRCI : 9 juin 2020

Date d'actualisation du mandat du CGIRCI : 20 avril 2021

Date d'actualisation du mandat du C3LD : 17 mai 2022

Date d'actualisation du mandat du C3LD : 23 avril 2024

Date d'actualisation du mandat du C3LD : XX mois 2026

DATE : Le 13 janvier 2026	<h1>Note d'information</h1>
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2023-2027 : Reddition de comptes trimestrielle (T2)	

1. Objectif

Présenter le bilan du deuxième trimestre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2023-2027 qui s'est échelonné du 1^{er} juillet 2025 au 30 septembre 2025.

2. Exposé de la situation et contexte

Le PAPH 2023-2027 du Ministère révisé a été transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) le 31 juillet 2025. La mise à jour 2025 se décline en 12 mesures et 24 indicateurs pour l'année 2025-2026.

3. Analyse et solutions envisagées

Au 30 septembre 2025, 17 cibles sont atteintes ou en voie de l'être et 7 sont sans objet (S.O.). Le nombre élevé de cibles S.O. s'explique par le fait que :

- pour trois indicateurs, aucun événement ministériel n'a été organisé en T2;
- pour trois autres indicateurs, le PAPH ne comporte pas de cibles spécifiques, mais prévoit de rendre compte du résultat lors du bilan annuel;
- pour un dernier indicateur, le guide des bonnes pratiques sur l'accessibilité universelle a été réalisé en 2024-2025 (Indicateur 3.1.1.1) et fera l'objet d'une diffusion annuelle lors du troisième trimestre (Indicateur 3.1.1.2).

Parmi les cibles atteintes, il faut souligner la promotion par les secteurs Intégration et réseau régional, et Francisation Québec des formations offertes par l'OPHQ sur l'accueil de personnes handicapées auprès de leurs partenaires respectifs (cible 1.1.2.4). Il s'agissait d'une recommandation de l'OPHQ lors de la plus récente mise à jour du PAPH. Une autre cible atteinte est le pourcentage des actions retenues à la suite de l'évaluation du milieu de travail (indicateur 1.1.4.1). Les efforts déployés par la direction de l'exploitation immobilière et ressources matérielles (DEIRM) ont fait progresser à 72,2 % sur une cible de 60 %.

Une recommandation de l'OPHQ est également en voie d'être réalisée, soit la modification des formulaires d'inscription sur la plateforme *Apprendre le français* pour permettre l'auto-déclaration d'une incapacité (indicateur 1.1.2.3). Le calendrier des travaux est respecté et la cible 2025-2026 devrait être atteinte avant la fin de l'année.

Finalement, le MIFI a reçu une seule demande d'accommodement au second trimestre (indicateur 3.1.3.2). Une personne malentendante employée du MIFI a demandé la présence d'une ou d'un interprète en langue des signes québécoise lors de chaque réunion d'équipe hebdomadaire et les mesures nécessaires ont été prises pour l'accommoder.

p. j. Annexe 1 – Bilan au 30 septembre 2025 (trimestre 2)

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2023-2027
BILAN AU 30 SEPTEMBRE 2025 (TRIMESTRE 2)

17 cibles atteintes ou en voie de l'être, 7 sans objet pour 2025-2026

ACTION PAPH	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT	RÉSULTATS 30 SEPTEMBRE 2025	CIBLE 31 MARS 2026
Mesure 1.1.1 - S'assurer de l'accessibilité des lieux physiques lors d'événements organisés par le MIFI au Québec et à l'étranger	1.1.1.1 - Procédure élaborée pour assurer l'accessibilité des lieux	Cible en voie d'être atteinte	Diffusion prévue en novembre	Diffusion
	1.1.1.2 - Taux d'événements accessibles en présentiel au Québec	Cible S/O	Aucune activité organisée	100%
	1.1.1.3 - Taux des activités de mobilité internationale accessibles en présentiel publicisant le caractère accessible de l'événement	Cible S/O	Aucune activité organisée	100%
Mesure 1.1.2 - Améliorer l'accessibilité universelle des cours de francisation et des services d'intégration	1.1.2.1 - Taux de locaux accessibles en francisation	Cible en voie d'être atteinte	76,6%	75%
	1.1.2.2 - Taux de locaux accessibles en intégration	Cible en voie d'être atteinte	83,4%	66%
	1.1.2.3 - Pourcentage de personnes ayant déclaré avoir une incapacité qui bénéficient de services accessibles pour l'apprentissage du français	Cible en voie d'être atteinte	S.O.	Révision du formulaire d'inscription sur la plateforme Apprendre le français pour permettre l'autodéclaration d'une incapacité
	1.1.2.4 - Nombre d'activités de promotion auprès des partenaires en francisation et en intégration, au sujet des formations offertes par l'OPHQ aux ministères et organismes sur l'accueil de personnes handicapées	Cible atteinte	2	2
Mesure 1.1.3 - Adapter l'accès à l'accueil du MIFI à l'aéroport de Montréal pour les personnes à mobilité réduite	1.1.3.1 - Nombre de guichets du comptoir d'accueil adaptés pour les personnes à mobilité réduite	Cible atteinte	1 guichet fonctionnel depuis décembre 2024	1
Mesure 1.1.4 - S'assurer de l'accessibilité universelle du milieu de travail	1.1.4.1 - Pourcentage des actions retenues réalisées à la suite de l'évaluation du milieu de travail	Cible atteinte	72,2%	60%

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2023-2027
BILAN AU 30 SEPTEMBRE 2025 (TRIMESTRE 2)

ACTION PAPH	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT	RÉSULTATS 30 SEPTEMBRE 2025	CIBLE 31 MARS 2026
	1.1.4.2 - Élaboration d'une directive pour le recours à des interprètes en langue des signes québécoise lors d'événements	Cible en voie d'être atteinte	Diffusion prévue en décembre	Diffusion et mise en œuvre
Mesure 2.1.1 - Diffuser les mesures d'urgence adaptées lors d'une campagne annuelle de sensibilisation	2.1.1.1 - Nombre d'activités de promotion du formulaire d'autodéclaration et des mesures d'urgence adaptées pour les personnes handicapées	Cible en voie d'être atteinte	1 Formation PABA 25 juillet 2025	2
Mesure 3.1.1 - Élaborer un guide des bonnes pratiques afin de faciliter l'accessibilité universelle à certains services et documents du MIFI	3.1.1.1 - Guide des bonnes pratiques sur l'accessibilité universelle	Cible S/O	S.O.	S.O. Guide élaboré en 2024-2025
	3.1.1.2 - Nombre d'activités de diffusion du guide des bonnes pratiques sur l'accessibilité universelle	Cible en voie d'être atteinte	0 Diffusion prévue en décembre	2
Mesure 3.1.2 - S'assurer de l'intégration des besoins particuliers des personnes handicapées dans le Plan de transformation numérique (PTN)	3.1.2.1 - Intégration des principes du guide des bonnes pratiques sur l'accessibilité universelle dans l'application de la feuille de route du PTN	Cible S/O	Aucun rendez-vous numérique organisé en T2	Consultation de l'équipe DDI lors de la préparation des Rendez-vous numériques
Mesure 3.1.3 - Traiter les plaintes et les demandes d'accommodement relatives à l'accessibilité en toute égalité aux services et documents du MIFI	3.1.3.1 - Nombre de plaintes et de requêtes reçues, traitées en lien avec l'accessibilité des documents ou des services du Ministère	Cible S/O	0	Rendre compte du nombre
	3.1.3.2 - Nombre de demandes d'accommodement reçues pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents du Ministère	Cible S/O	1	Rendre compte du nombre et des mesures d'accommodement adoptées
Mesure 4.1.1 - Prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées faisant partie du personnel du MIFI	4.1.1.1 - Proportion des demandes d'adaptation de poste de travail réglées	Cible en voie d'être atteinte	100%	100%
Mesure 4.1.2 - Former le personnel de première ligne pour offrir un service adapté aux besoins des personnes handicapées	4.1.2.1 - Taux du personnel de première ligne formé	Cible en voie d'être atteinte	69,2% Formations planifiées en T4	70%

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2023-2027
BILAN AU 30 SEPTEMBRE 2025 (TRIMESTRE 2)

ACTION PAPH	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉTAT	RÉSULTATS 30 SEPTEMBRE 2025	CIBLE 31 MARS 2026
Mesure 5.1.1 - Sensibiliser les gestionnaires et le personnel aux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	5.1.1.1 - Élaboration d'un plan d'activités de sensibilisation en collaboration avec le comité représentatif des personnes handicapées	Cible atteinte	Plan d'activités 2025-2026 approuvé par le comité	Plan d'activités 2025-2026
	5.1.1.2 - Nombre d'activités de sensibilisation	Cible en voie d'être atteinte	1 2 activités prévues au T3	4
	5.1.1.3 - Nombre de consultations auprès des groupes de personnes handicapées clientes du MIFI ou de leurs représentants	Cible en voie d'être atteinte	1	2
	5.1.1.4 - Diffusion auprès des gestionnaires de formations sur l'accueil de personnes handicapées offertes aux ministères et organismes	Cible en voie d'être atteinte	Diffusion prévue en T3	Diffusion
Mesure 5.1.2 - Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2,4 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier et occasionnel d'ici 2028	5.1.2.1 - Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier et occasionnel du Ministère	Cible S/O	1,1%	Rendre compte du taux
	5.1.2.2 - Nombre d'actions mises en place pour contribuer à l'atteinte de l'objectif	Cible en voie d'être atteinte	2	3

DATE : Le 27 janvier 2026	Note de décision
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : Événement de reconnaissance formelle : nouvelle formule	

1. Objectif

La présente note vise à proposer des scénarios pour favoriser la reconnaissance formelle au sein du Ministère ainsi qu'à faire approuver une recommandation par le Comité de direction.

2. Exposé de la situation et contexte

Le 23 mai 2018, le Ministère approuvait la proposition d'instaurer un événement ministériel annuel avec remise de prix pour souligner les pratiques remarquables de certains membres du personnel qui contribuent au développement du Ministère et à l'accomplissement de sa mission (les prix Altius).

L'objectif était d'ajouter un événement pour reconnaître formellement les personnes pour aller au-delà de la reconnaissance des 25 ans de service et des départs en retraite.

La reconnaissance publique est importante pour un certain nombre de membres du personnel, car elle met en lumière les réalisations et montre que leurs contributions sont appréciées et importantes pour l'organisation.

Les membres du personnel ont d'ailleurs été consultés pour entendre leurs besoins. Ils ont nommé l'importance de mettre en place des initiatives pouvant rejoindre l'ensemble du personnel, durant toute l'année et de façon pérenne. Le Programme de reconnaissance ministériel qui a été adopté le 16 septembre 2025 par le Comité de direction va en ce sens.

Analyse et solutions envisagées

Afin de mesurer l'efficacité de l'événement de reconnaissance du Gala des prix Altius, plusieurs sondages ont été réalisés au cours des dernières années. L'événement :

- Produit un effet de motivation à court terme pour les personnes mises en nomination et pour les récipiendaires;
- Reconnaît un nombre limité de membres du personnel du MIFI et les retombées sont faibles pour les personnes qui n'ont pas été mises en nomination ou ne sont pas récipiendaires d'un prix;
- Crée une dynamique de compétition;
- Est perçu par certaines personnes comme injuste ou encourageant le favoritisme, car les prix sont axés sur des mandats remarquables, ce qui élimine les tâches plus opérationnelles ou des fonctions de soutien dans l'organisation;

Rédigée par : Valeria Forestier, Karine Lamarre (DDO)	Collaboration retenue : Éliane Steben-Chabot (DDO) et Anne Bombardier-Gohier DC
---	---

DATE : Le 27 janvier 2026	Note de décision
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : Loi sur l'intégration à la nation québécoise – Tableau d'actions ministérielles	

1. Objectif

Autoriser le démarrage des travaux pour la mise en œuvre des actions recensées dans le tableau des actions ministérielles de la Loi sur l'intégration à la nation québécoise (LINQ).

2. Exposé de la situation et contexte

Le 30 janvier 2025, le ministre de la Langue française, Jean-François Roberge, a déposé le projet de Loi sur l'intégration nationale. Ce projet de Loi a permis de définir et consacrer le modèle québécois d'intégration nationale dans un cadre législatif en ayant comme priorité la défense et la promotion de la culture québécoise et de la langue française.

Adopté et sanctionné le 28 mai 2025, ce projet de Loi est devenu la LINQ. Elle a pour objet d'établir le modèle d'intégration à la nation québécoise qui favorise le vivre-ensemble ainsi que la vitalité et la pérennité de la culture québécoise en tant que culture commune et vecteur de cohésion sociale.

En octobre 2025, la direction de la coordination ministérielle (DCM) a coordonné le recensement des actions ministérielles devant être mises en œuvre afin de se conformer et être en cohérence avec cette nouvelle loi (voir annexe 1). Une révision des actions et de leur priorisation a été faite en décembre 2025.

3. Analyse et solutions envisagées

Avec la mise en vigueur de la LINQ, les secteurs devaient relever les actions nécessaires afin de se conformer et d'être cohérent avec l'esprit de la Loi. Globalement, le Ministère est conforme à la LINQ. Toutefois, des actions peuvent être mises en place afin d'être en cohérence avec l'esprit de la Loi.

[Redacted content]

4. Impact budgétaire

[Redacted content]

Analyse sommaire de la gestion de l'invalidité 2025-2026

Premier et deuxième trimestre de l'exercice financier

Le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a déposé, en décembre 2025, le *Tableau de bord en gestion de l'invalidité* (ci-après nommé le «Tableau de bord») qui présente les indicateurs de gestion du premier et du second trimestre de l'exercice financier 2025-2026¹.

Le Tableau de bord traite des absences pour motif d'invalidité au sens du régime d'assurance traitement prévu aux conditions de travail du personnel ainsi que des lésions professionnelles.

Il est à noter que ces données, produites par le SCT, ne sont pas nécessairement générées en fonction des mêmes paramètres que celles requises par l'étude des crédits. Toutefois, celles-ci vous sont présentées puisqu'elles permettent malgré tout de prendre connaissance de la situation de l'invalidité au sein du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) et d'effectuer une analyse par rapport à la position de l'organisation comparativement à l'ensemble de la Fonction publique québécoise.

À noter également que pour faciliter la lecture et l'interprétation de ces données, celles-ci sont présentées depuis 2024, sous forme de tableau dans le document. Les graphiques représentant chacun de ces tableaux sont toutefois toujours disponibles en annexe à la fin de ce document.

Nouveautés en 2025-2026

Depuis plusieurs années, la présente analyse permet de nous positionner comme organisation par rapport à l'ensemble des ministères et organismes de la Fonction publique québécoise. Néanmoins, ce portrait, bien qu'intéressant, représentait une vue très globale. C'est pourquoi la Direction générale des ressources humaines (DGRH) a décidé en 2024-2025, d'ajouter dans l'analyse, le nombre d'effectifs propres au MIFI. Cette donnée permettant ainsi de préciser l'interprétation des taux d'absentéismes et amener l'analyse à considérer la réalité de notre ministère.

La DGRH souhaitait poursuivre ses efforts en vue d'accentuer encore davantage la signification des données en lien avec la gestion de l'absentéisme. C'est pourquoi ce premier rapport d'analyse de l'année 2025-2026 contient une nouvelle section, qui sera dorénavant présente dans les futures analyses. Celle-ci présente de manière encore plus spécifique, les données propres au MIFI et permettent maintenant aux autorités de parvenir à des constats significatifs relativement à la gestion de l'absentéisme au sein de l'organisation.

Finalement, il est à noter que des bonifications futures ne sont pas exclues, car la DGRH vise dans une logique d'amélioration continue, à rendre les données présentées toujours plus pertinentes et explicites pour les autorités.

¹ L'exercice financier 2025-2026 est constitué de quatre trimestres. Le 1^{er} trimestre correspond aux mois d'avril à juin 2025; le 2^e trimestre aux mois de juillet à septembre 2025; le 3^e trimestre aux mois d'octobre à décembre 2025; et le 4^e trimestre aux mois de janvier à mars 2026.

Nombre moyen de jours d'absence en assurance traitement

Période de référence	MIFI	FP
T1 (22-23)	3,48	3,54
T2 (22-23)	3,34	3,44
T3 (22-23)	3,79	3,58
Année 2022-2023	14,26	14,06
T1 (23-24)	3,21	3,30
T2 (23-24)	3,26	3,39
T3 (23-24)	3,46	3,65
Année 2023-2024	13,35	13,99
T1 (24-25)	3,33	3,56
T2 (24-25)	3,42	3,68
T3 (24-25)	3,55	3,87
Année 2024-2025	14,43	15,27
T1 (25-26)	3,77	3,95
T2 (25-26)	3,46	3,97
T3 (25-26)	À venir	À venir
Année 2025-2026	À venir	À venir

Le graphique de ce tableau se retrouve à [l'annexe 1](#) de ce document.

Précisons que seules les absences rémunérées ont été comptabilisées.

Faits saillants – interprétation des données

- Le nombre moyen de jours d'absence en assurance traitement pour le premier trimestre (T1) de 2025-2026 est légèrement plus élevé que celui observé pour la même période l'année dernière, avec un écart à la hausse de 0,44 jour. Toutefois, pour le second trimestre (T2), la hausse, bien que positive également, est infime soit à 0,04 jour.
- Malgré ces augmentations, le MIFI affiche tout de même, encore une fois, en ce début d'année 2025-2026, un résultat en dessous de celui de la fonction publique, avec des écarts favorables de 0,23 jour pour le T1 et de 0,18 pour le T2.

Nombre de personnes absentes quotidiennement

Les données ci-dessous permettent de tracer un portrait sommaire du **nombre de personnes absentes quotidiennement** en assurance traitement et en lésion professionnelle au MIFI :

Période de référence	Assurance traitement	Lésions professionnelles	Total
T1 (22-23)	66,30		
T2 (22-23)	65,01		
T3 (22-23)	74,71		
Année 2022-2023	69,31		
T1 (23-24)	66,11		
T2 (23-24)	69,32		
T3 (23-24)	81,52		

Année 2023-2024	74,88	
T1 (24-25)	85,15	
T2 (24-25)	90,61	
T3 (24-25)	96,06	
Année 2024-2025	94,49	
T1 (25-26)	100,41	
T2 (25-26)	92,77	
T3 (25-26)	À venir	
Année 2025-2026	À venir	

Le graphique de ce tableau se retrouve à [l'annexe 2](#) de ce document.

Toutefois, ces données ne tiennent pas compte du nombre d'effectifs du MIFI. Puisque cette variable a une incidence directe sur l'interprétation du portrait réel de l'absentéisme au sein de l'organisation, nous croyons nécessaire d'en tenir compte.

C'est pourquoi, depuis l'année dernière, celle-ci a été ajoutée à l'analyse de chaque trimestre, en utilisant la date de référence la plus représentative possible. Cet ajout dans l'analyse permet dorénavant l'obtention du taux réel de personne absente quotidiennement au sein de l'organisation.

Nombre d'effectifs du MIFI au 30 septembre (date de référence pour le T2)

Période de référence	Nombre de personnes ²
T1 (24-25)	1719
T2 (24-25)	1737
T1 (25-26)	1748
T2 (25-26)	1735

Pour obtenir un taux représentatif qui tient en considération la situation propre au MIFI, nous devons considérer les données présentées ci-dessus à l'aide de l'équation suivante : $([nb \text{ de personne absente quotidiennement}] \div [nb \text{ d'effectif du MIFI à une date donnée}]) \times 100 = [Taux \text{ réel en pourcentage}] \%$

L'obtention des données du deuxième trimestre permettent en complément d'information, une comparaison de l'écart entre le trimestre 1 (T1) et le trimestre 2 (T2).

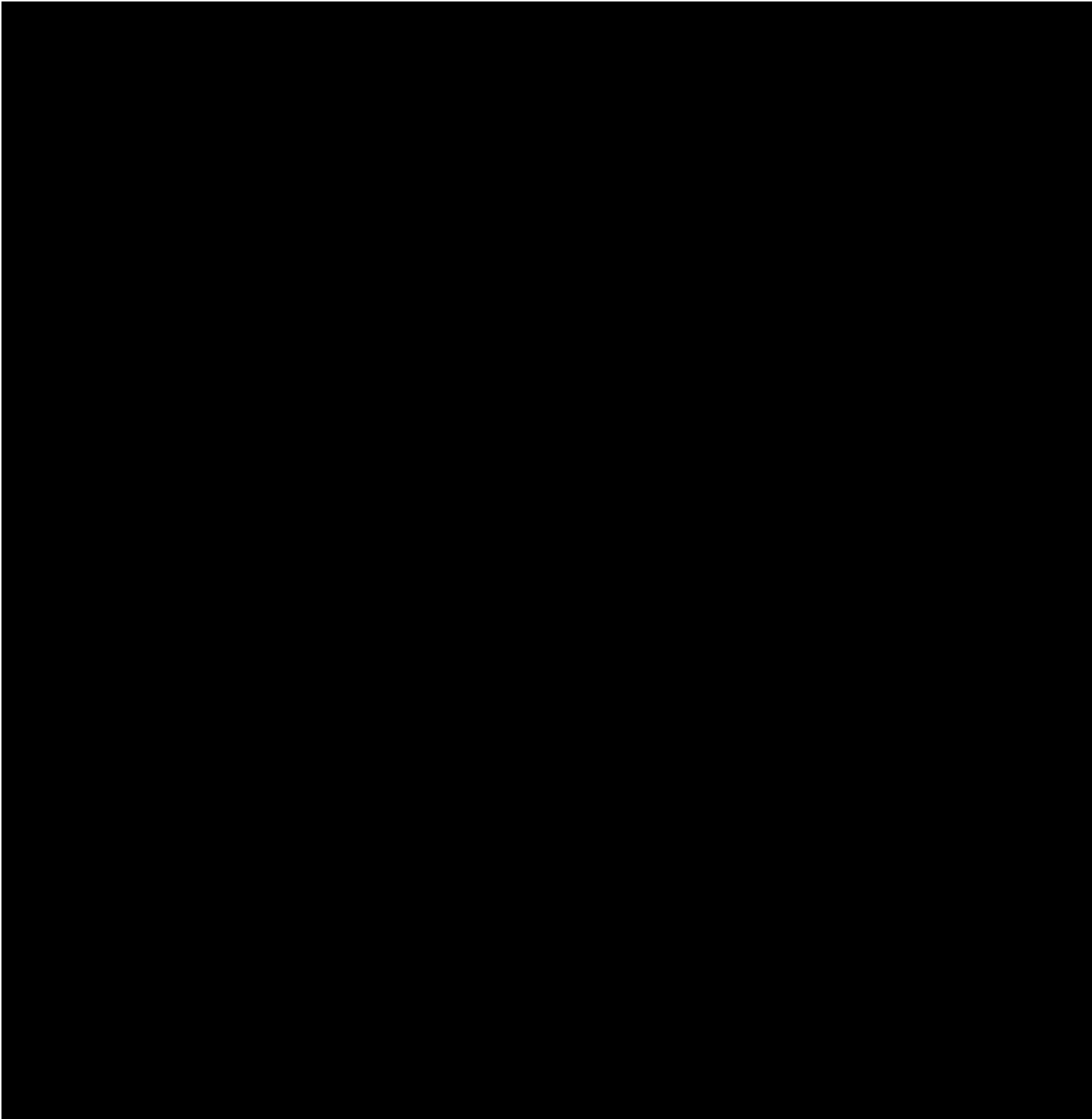
Comparaison des écarts du nombre de personnes absentes quotidiennement au MIFI

Périodes de référence		Taux du MIFI	Écart
2024-2025	T1	4,95%	0,27%
	T2	5,22%	
2025-2026	T1	5,74%	(0,40%)
	T2	5,35%	

² Cette donnée inclut le personnel régulier et occasionnel dont la durée de contrat est de plus d'un an pour la période de référence désignée.

Faits saillants - interprétation des données

- Contrairement à l'année dernière où l'écart entre le T1 et le T2 était positif, on constate que pour l'année en cours (2025-2026), l'écart entre les deux premiers trimestres est **négalif**. Mais il importe de souligner que le nombre d'effectifs du MIFI a connu pour une première fois depuis plusieurs années, une diminution entre le T1 et le T2. Ce phénomène se répercute donc forcément sur le calcul de l'écart. En d'autres termes, il serait inexact de déduire systématiquement une diminution à proprement parler de l'absentéisme, étant donné que le taux d'absence se calcule au prorata du nombre d'effectifs.



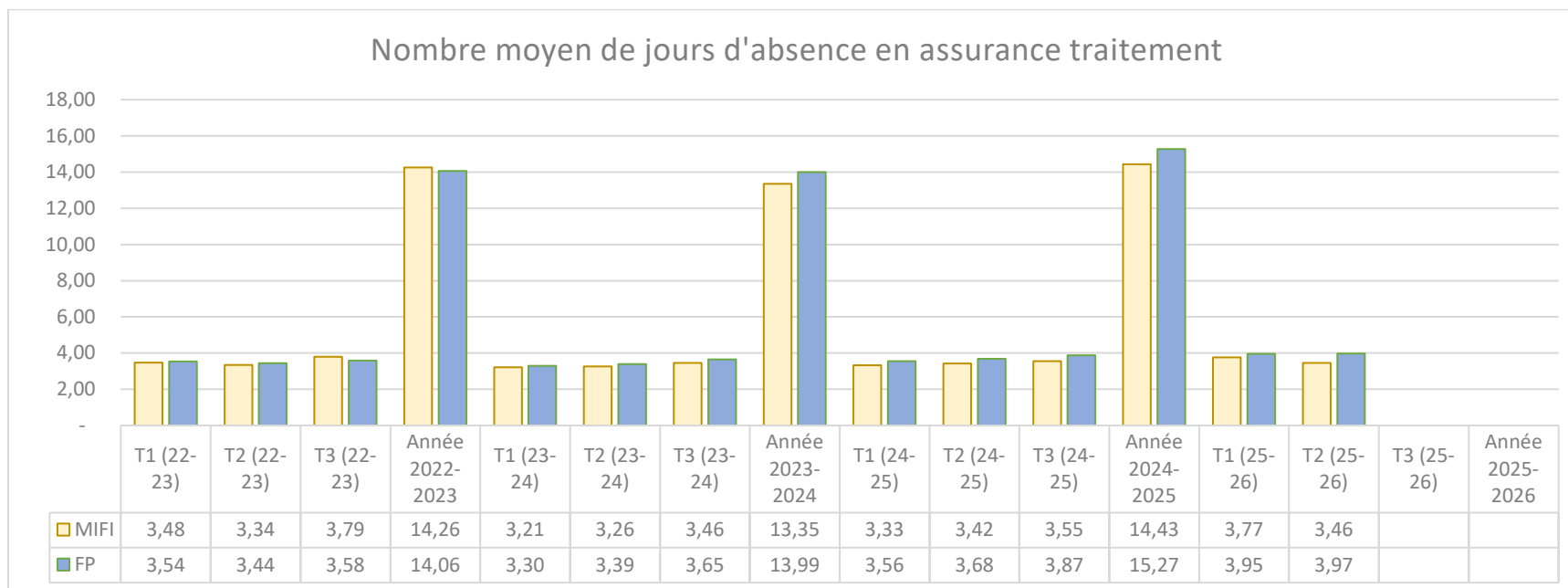
[REDACTED]

À titre d'exemple, l'entrée en vigueur de la nouvelle orientation en matière de télétravail prévoyant un retour en présentiel à trois jours par semaine à compter du mois de janvier 2026, pourrait avoir une incidence sur les taux d'absentéisme à compter du 4^e trimestre. En effet, les ajustements qui en découleront pour les employés au niveau de la gestion de leur vie personnelle et professionnelle pourraient engendrer des répercussions à court ou à moyen terme. Plusieurs littératures indiquent d'ailleurs que tous changements organisationnels peu avoir un impact sur le bien-être psychologique et le niveau d'engagement des employés, deux éléments reconnus pour influencer la présence au travail.

Éléments positifs déjà en place au MIFI

L'organisation dispose actuellement de leviers solides qui la positionnent favorablement au sein de la fonction publique en matière de gestion de l'absentéisme. En effet, un suivi rigoureux ainsi qu'un processus structuré des dossiers d'absences sont déjà en place, permettant une prise en charge diligente et cohérente de la gestion de l'invalidité. La DGRH poursuit en continu son travail d'optimisation du processus de gestion des absences pour raisons médicales. À cela s'ajoute un service connexe dédié à l'analyse des demandes d'accommodements pour les employés présentant une condition médicale personnelle dont découlent des limitations fonctionnelles. Celui-ci, qui favorise des solutions adaptées aux capacités des individus concernés tout en tenant compte des exigences opérationnelles, contribue assurément au maintien en emploi de plusieurs employés. Finalement, le service de réintégration en plein développement depuis 2024-2025, joue également un rôle clé. Effectivement, celui-ci permet d'une part des retours au travail plus rapides, contribuant ainsi à limiter la durée des absences, mais favorise également des retours plus durables, limitant ainsi les récurrences d'absentéisme.

Annexe 1 – Nombre moyen de jours d'absence en assurance traitement



DATE : Le 10 février 2026	<h1>Note d'information</h1>
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : Baliser et renforcer l'utilisation des formulaires d'engagement au Ministère	

1. Objectif

Présenter un état de situation relatif à l'usage des formulaires d'engagements de confidentialité et déclaration de conflits d'intérêts au Ministère, revoir le processus et proposer et une approche uniforme pour l'ensemble du Ministère.

Exposé de la situation et contexte

Actuellement, et ce, depuis une dizaine d'années, lors de l'arrivée du nouveau personnel au MIFI, la DGRH remet une pochette d'accueil (pochette numérique actuellement) avec tous les documents utiles, incluant le formulaire de déclaration éthique et déontologique ainsi que le code de conduite MIFI. Il est demandé aux nouveaux employés de remplir le formulaire et de le retourner à l'adresse dotation@mifi.gouv.qc.ca. Le formulaire complété est alors versé au dossier Docutech de l'employé et la DGRH saisit l'information dans le dossier SAGIR. Notons que cette action n'est pas récurrente et qu'elle est effectuée uniquement à l'arrivée de l'employé au Ministère.

En parallèle à l'opération centralisée menée par la DGRH, une direction et un secteur invitent des groupes d'employés à signer annuellement un formulaire d'engagement. C'est le cas de la Direction générale de l'administration et planification stratégique (DGAPS) qui, depuis 4 ans, demande au personnel du Ministère impliqué en gestion contractuelle de signer une fois par année un formulaire d'engagement. La Direction du soutien et de la conformité en gestion contractuelle (DSCGC) qui chapeaute cette opération, nous précise que cette action a débuté à la suite d'une recommandation du Secrétariat du Conseil du trésor à l'endroit des ministères et organismes. La DGAPS considère actuellement la possibilité d'élargir l'utilisation du formulaire d'engagement aux employés de la Direction de l'exploitation immobilière et des ressources matérielles qu'elle juge également à risque.

Pour sa part le secteur Francisation Québec (FQ) en est à sa deuxième année où il invite ses employés à signer un formulaire d'engagement de confidentialité et déclaration de conflit d'intérêts. Cette opération vise l'ensemble des employés incluant les étudiants, mais excluant les professeurs. Une fois par année, les employés reçoivent donc un courriel générique les invitant à signer le formulaire et à le retourner à la boîte courriel du BSMAFQ qui conserve les documents dans le SharePoint du secteur pour 1 an, jusqu'à la prochaine opération de signature.

L'exercice est présentement en cours et plus de 99% des signatures ont été obtenues. Nous comprenons que la possibilité d'inclure les professeurs est à l'étude et que d'ici là, la Direction générale des services de francisation Québec (DGSQ) fait des rappels sur l'obligation de confidentialité lors de rencontres statutaires avec les professeurs.

2. Analyse et solutions envisagées

Après analyse du contexte actuel, nous sommes d'avis que la signature d'un formulaire d'engagement à l'accueil d'un nouvel employé par la DGRH n'a pas la même valeur ajoutée qu'une signature annuelle de l'employé. En effet, à l'embauche, le nouvel arrivant est submergé de documents à lire et à signer, ce qui vient relativiser l'impact de la signature du formulaire d'engagement, qui devient alors un document de plus à gérer parmi tant d'autres. De plus, à son entrée en fonction, le nouveau personnel n'a qu'une idée générale des tâches qu'il aura à effectuer et des risques potentiels en termes de confidentialité et de conflit d'intérêts reliés à son nouveau poste. Or, dans le contexte de l'évolution rapide d'un ministère tel que le MIFI, les tâches d'un employé sont souvent appelées à changer rapidement et les changements d'emplois dans les secteurs sont fréquents, si bien qu'après quelques mois l'engagement pris par le nouveau personnel est très souvent déphasé par rapport à la réalité.

Des consultations à ce sujet via le forum des secrétaires généraux confirment l'éventail de pratiques en vigueur dans les ministères et organismes. Certains laissent l'initiative aux unités administratives selon leurs besoins, alors que d'autres font signer les nouveaux employés à leur arrivée à l'instar de ce que fait le MIFI. Revenu Québec et le ministère des Affaires municipales et de l'habitation, sont deux organisations qui font signer annuellement leur personnel et qui font de la signature du formulaire d'engagement, une attente signifiée.

Ainsi, de façon à renforcer l'utilisation des formulaires d'engagement au Ministère, nous suggérons de mettre fin à l'opération centralisée de signature du nouveau personnel par la DGRH qui a peu de valeur ajoutée et qui est lourde à gérer, en faveur d'une approche décentralisée et récurrente annuellement telles que pratiquée par la DGAPS et FQ. Cette approche plus souple, nous semble mieux adaptée à la situation des unités administratives, qui connaissent mieux leur personnel ainsi que les risques éthiques liés à certaines opérations et qui seront ainsi mieux en mesure de juger des priorités et, le cas échéant, des exclusions s'il y a lieu. À cet effet, mentionnons le cas des consultants qui relèvent d'un autre employeur et qui ne devraient pas normalement signer le formulaire du MIFI mais qui signent fréquemment des formulaires d'engagement à la confidentialité spécifiques aux risques inhérents reliés au contrat sur lequel ils travaillent.

3. Présentation au Conseil de soutien aux orientations (CSO) et consultation de la Direction des relations professionnelles et de la santé et de la sécurité au travail (DRPSST)

Les membres du CSO ont donné leur aval à la présente proposition, mais demeurent majoritairement en faveur de la poursuite de la signature d'un formulaire d'engagement par le nouvel employé à son arrivée au MIFI pour ses aspects préventifs et éducatifs.

Consultée sur les conséquences possibles pour l'employé qui refuse de signer, la DRPSST émet des réserves sur l'aspect obligatoire de la signature du formulaire. Ainsi, dans le contexte où La Loi sur la fonction publique (LFP) ne mentionne aucune obligation à l'effet de signer un tel document, un tel positionnement du Ministère pourrait entraîner le dépôt de plusieurs griefs syndicaux. Parallèlement, la DRPSST juge risquée l'idée d'imposer des mesures disciplinaires ou administratives à un employé récalcitrant et suggère plutôt de miser sur l'effet d'entraînement et sur le fardeau moral ressenti par un employé qui refuserait de prendre un tel engagement. Concernant plus spécifiquement les sanctions en cas de manquement, la DRPSST rappelle que, si la Loi sur la fonction publique les évoque, elle ne spécifie

pas toutefois la nature des mesures et ainsi, chaque manquement traité au MIFI est évalué au cas par cas, selon la gravité, la récurrence et l'historique de l'employé fautif.

4. Impact budgétaire

Aucune incidence sur le budget

5. Stratégie de mise en œuvre

De façon à favoriser l'utilisation du formulaire d'engagement, nous proposons également les mesures suivantes :

- ✓ Faire signer le formulaire lors de l'embauche d'un nouvel employé;
- ✓ Utilisation du formulaire uniforme (formulaire actuellement utilisé par la DGAPS et FQ) élaboré par le secrétariat général, en annexe de la présente note et qui sera rendu disponible dans la section intranet du SG avec les autres documents relatifs à la gouvernance.
- ✓ Par la suite, faire coïncider la période de signature du formulaire d'engagement avec le mandat sur la rencontre annuelle en éthique. Ce mandat annuel récurrent, qui découle d'une règle écrite dans le Code de conduite du MIFI est envoyé à tous les secteurs et unités administratives en automne à qui l'on demande d'organiser une rencontre d'équipe pour parler d'éthique et revoir les principales règles du Code de conduite. Les secteurs ont jusqu'au 31 mars de chaque année pour confirmer qu'ils ont complété le mandat;
- ✓ Ajouter la signature annuelle du formulaire d'engagement aux règles du Code de conduite du MIFI, tout en spécifiant que cette action est fortement encouragée, mais non obligatoire;
- ✓ Conserver les documents dans le SharePoint du secteur pour une période de 5 ans, incluant le nom des personnes qui ont refusé de signer le formulaire d'engagement (considérant de possibles enquêtes ou poursuites).

6. Recommandation(s)

Il est recommandé d'approuver la nouvelle approche proposée pour renforcer l'utilisation des formulaires d'engagement au Ministère.

Annexe I

Attestation de l'obligation de confidentialité et déclaration de conflits d'intérêts

Je, _____, fonctionnaire au sens des dispositions de l'article 1 de la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1), déclare avoir reçu un extrait de la Loi sur la fonction publique et du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et pris connaissance des obligations applicables en matière de confidentialité et de conflits d'intérêts :

Confidentialité

- article 6 Loi sur la fonction publique
- article 3 Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique

Conflits d'intérêts

- articles 7 et 9 Loi sur la fonction publique
- article 5 Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique

De plus, je reconnais que les obligations relatives à la confidentialité se prolongent en cas de cessation d'emploi.

- articles 10 à 12 Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique

Et je m'engage à adopter un comportement conforme aux principes d'éthique et aux obligations contenues dans les articles précités.

Signature de l'employé(e)

Date

Loi sur la fonction publique

(L.R.Q., chapitre F-3.1.1)

Extrait

- Article 6 : Sous réserve des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, le fonctionnaire est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
- Article 7 : Le fonctionnaire ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions.

Si un tel intérêt lui échoit par succession ou par donation, il doit y renoncer ou en disposer avec toute la diligence possible.

- Article 9 : Le fonctionnaire ne peut, directement ou indirectement :
 - 1° accorder, solliciter ou accepter, en sa qualité de fonctionnaire, une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour une autre personne;
 - 2° utiliser à son profit un bien de l'État ou une information qu'il obtient en sa qualité de fonctionnaire.

Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique

(chapitre F-3.1.1, r. 3)

Extrait

- Article 3 : L'obligation de discrétion du fonctionnaire prévue à l'article 6 de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1), qui implique notamment de ne pas communiquer une information confidentielle, s'étend également à ce dont il prend connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
- Article 5 : Le fonctionnaire doit éviter de se placer dans une situation où il y a conflit entre son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions.

Le fonctionnaire qui croit se trouver dans une situation visée au premier alinéa doit en informer le sous-ministre de son ministère ou le dirigeant de l'organisme dont il relève, lequel peut requérir l'avis du ministère de la Justice et doit informer le fonctionnaire de l'attitude à prendre.

Lorsqu'il s'agit d'un sous-ministre ou du secrétaire du Conseil du trésor, l'information doit être donnée au secrétaire général du Conseil exécutif.

- Article 10 : Le fonctionnaire qui a cessé d'exercer ses fonctions au sein de la fonction publique doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures.
- Article 11 : Le fonctionnaire qui a cessé d'exercer ses fonctions au sein de la fonction publique ne doit pas communiquer une information confidentielle. Il ne peut non plus donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'État ou un tiers avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la cessation de ses fonctions.
- Article 12 : Le fonctionnaire qui a agi relativement à une procédure, une négociation ou une autre opération particulière ne peut, après qu'il ait cessé d'exercer ses fonctions au sein de la fonction publique, agir au nom ou pour le compte d'autrui à l'égard de la même procédure, négociation ou autre opération.

DATE : Le 24 février 2026	<h1>Note d'information</h1>
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : Démarche de planification de la main-d'œuvre 2026-2027	

1. Objectif

L'objectif de la démarche de planification de la main-d'œuvre (PMO) est de permettre au Ministère de disposer, en temps opportun, du personnel nécessaire en nombre et en compétences pour répondre à ses priorités et atteindre ses objectifs stratégiques. Elle permet d'anticiper les besoins en effectif, d'identifier les enjeux tels que les départs à la retraite, les compétences à risque ou les difficultés de recrutement, et de définir des stratégies adaptées.

Cette démarche aboutit à un plan bisannuel de la main-d'œuvre (PBMO), qui rassemble les constats, enjeux et actions à mettre en place sur deux ans. Il facilite la prise de décision, optimise les ressources humaines et soutient la continuité des activités, tout en s'alignant sur le plan stratégique du Ministère. À l'issue de cet exercice, un accompagnement personnalisé sera proposé aux gestionnaires afin de les soutenir dans la gestion des vulnérabilités relevées. Ils bénéficieront d'outils adaptés à leur réalité.

2. Exposé de la situation

Historiquement, la gestion des ressources humaines dans la fonction publique répondait principalement à des besoins immédiats, sans forcément anticiper les enjeux futurs, tels que le vieillissement du personnel, l'évolution des compétences ou les réformes administratives. Face à la complexité croissante des missions et à l'évolution rapide des besoins, une planification structurée est désormais essentielle pour prévoir les mouvements de personnel, cibler les compétences stratégiques et assurer la relève. C'est pourquoi la DGRH réalise des exercices de planification bisannuelle depuis l'automne 2021.

La démarche de planification de la main-d'œuvre vise ainsi à doter le Ministère d'un effectif adéquat pour répondre à ses missions et priorités. Fondée sur une analyse des besoins présents et futurs, elle prend en compte les enjeux démographiques, économiques et organisationnels. Dans un contexte de mutualisation des services au sein de la FP, la rareté de certaines expertises et les objectifs gouvernementaux, la PMO s'impose comme un outil essentiel de gestion proactive pour maintenir la performance et la continuité des services.

3. Analyse et solutions envisagées

L'analyse porte principalement sur la composition actuelle de l'effectif, la projection des départs (notamment à la retraite), les tendances de recrutement, la vulnérabilité de certains emplois clés et l'évolution des compétences nécessaires (ex. connaissances liées à la transformation numérique). Les enjeux identifiés incluent la perte d'expertise due aux départs, la difficulté à attirer et retenir des talents dans certains secteurs spécialisés, ainsi que l'adéquation entre les compétences disponibles et les besoins futurs du Ministère. Les risques majeurs concernent la fragilisation de la capacité opérationnelle, la perte de mémoire organisationnelle et l'éventuelle incapacité à offrir des services de qualité à la population.

Rédigée par : Florentin Bouckacka (Service de la planification et de l'attraction de la main-d'œuvre)	
---	--

Pour répondre à ces enjeux, plusieurs solutions sont envisagées dans la démarche. Parmi elles, des boîtes à outils modulées en fonction des besoins des gestionnaires seront fournies, et des rencontres individuelles d'accompagnement auront lieu pour les soutenir dans la collecte de données et les orienter vers les personnes-ressources appropriées. On prévoit également la mise en place de stratégies de transfert des connaissances, le développement de programmes d'attraction et de fidélisation de la main-d'œuvre, la formation continue, la mobilité interne, ainsi que la réorganisation du travail afin d'optimiser l'utilisation des ressources. Les gains attendus incluent une meilleure anticipation des besoins, une gestion proactive des talents et une capacité accrue à relever les défis futurs, tout en assurant la continuité et la performance des services.

4. Autres impacts

S.O.

5. Stratégie de mise en œuvre et échéancier

Afin de soutenir les gestionnaires dans ce troisième exercice, un nouvel outil de planification de la main-d'œuvre, doté d'une interface simple et intuitive, facilitera l'évaluation de la vulnérabilité des postes dans les unités administratives. En double-cliquant sur le nom d'un employé dans le gabarit fourni, un formulaire personnalisable permettra de consulter les informations pertinentes, d'analyser la pérennité et la vulnérabilité du poste selon différents critères, et d'identifier les connaissances à risque, notamment en lien avec la transformation numérique.

À cet effet, un guide d'utilisation de l'outil ainsi qu'un document explicatif sur la terminologie liée à la PMO sera transmis. Par ailleurs, chaque gestionnaire recevra par courriel une liste préremplie des employés de son unité administrative, à compléter en ligne via un lien SharePoint. À noter que les titulaires d'emplois supérieurs, les étudiants, les stagiaires et les postes vacants sont exclus de ces listes. De plus, un module ([formation Articulate](#)) d'initiation à la planification de la main-d'œuvre sera mis à disposition afin d'accompagner les gestionnaires dans la réalisation de l'exercice de PMO. Cette formation permettra de mieux comprendre les concepts clés, d'identifier les étapes du processus et d'utiliser efficacement les outils disponibles pour anticiper et gérer les besoins en ressources humaines de l'unité administrative. Il s'agit d'un complément qui vise à les soutenir tout au long de ce processus de PMO.

DATE : Le 24 février 2026	<h1>Note d'information</h1>
DESTINATAIRE : Comité de direction	
OBJET : Rapport quadrimestriel sur les communications du CCC et sur la gestion des plaintes pour la période du 1^{er} août au 30 novembre 2025	

1. Objectif

La Direction de l'accès à l'information, de la gestion des plaintes et des relations avec la clientèle (DAIGPRC) dépose le rapport quadrimestriel relativement aux communications du Centre de contacts clientèle (CCC) et à la gestion des plaintes. Le rapport présenté en annexe 1 porte sur le deuxième quadrimestre de l'année financière 2025-2026 et vise la période du 1^{er} août au 30 novembre 2025.

2. Analyse

Appels et courriels traités par le CCC

Le nombre d'appels reçus au cours du 2^e quadrimestre 2025-2026 (Q2) a diminué de 13,4 % par rapport au quadrimestre précédent (Q1). La baisse des appels reçus est principalement due à la suspension de plusieurs programmes d'immigration.

Au niveau des courriels, nous observons une augmentation de 38,8 % du volume reçu comparativement au quadrimestre précédent; cependant nous notons une diminution de 67,1 % par rapport au quadrimestre de la même période de l'année précédente.

L'engagement à la Déclaration de services à la clientèle (DSC) de répondre dans un délai maximal de 8 minutes à 80 % des appels a été respecté (96,2 %). Quant à la cible de 80 % des courriels répondus en moins de 2 jours, elle a été atteinte avec un résultat de 99,9 %.

Les demandes liées au programme de francisation constituent le sujet le plus abordé lors des appels (26,1 %) suivis par les demandes en lien avec la déclaration d'intérêt (20,4 %). Quant aux courriels traités, le sujet le plus abordé concerne les demandes pour travailler au Québec (31,0 %) suivi par le programme de parrainage et immigration humanitaire (24,8 %).

Requêtes traitées par l'équipe de la gestion des plaintes

Le 2^e quadrimestre (Q2) de l'année 2025-2026 se caractérise par une diminution des requêtes traitées par l'équipe de la gestion des plaintes par rapport au quadrimestre précédent. Cette tendance se reflète également dans le nombre de plaintes reçues ainsi que dans celui des plaintes fondées. Confirmant une tendance générale à la réduction des insatisfactions exprimées par la clientèle.

Le délai de traitement demeure le principal motif d'insatisfaction de la clientèle. Toutefois, une baisse significative des plaintes liées à ce motif a été constatée. Leur nombre (151) est presque 5 fois inférieur à celui du quadrimestre précédent (677), principalement en raison d'une réduction importante des plaintes visant le

Programme régulier des travailleurs qualifiés. Cette amélioration s'explique notamment par l'écoulement de l'inventaire des demandes et par le respect de l'engagement ministériel de transmettre une première communication au plus tard le 31 décembre 2025.

En ce qui concerne les requêtes en provenance du Protecteur du citoyen, le nombre de requêtes individuelles (49) a légèrement diminué au Q2. Par ailleurs, les requêtes à portée générale (13) ont presque doublé. Ces dernières portaient sur plusieurs programmes d'immigration et visaient principalement l'obtention de données statistiques ainsi qu'une meilleure compréhension des processus de traitement.

Au cours du Q2, les priorités organisationnelles ont été largement mobilisées par la gestion des enjeux découlant de la fermeture précipitée de Mon projet Québec et par le déploiement du Programme de sélection des travailleurs qualifiés dans Arrima, conformément aux échéanciers établis. Dans ce contexte opérationnel, certains suivis liés à la recommandation concernant la transparence des communications destinées à la clientèle ont dû être reportés, bien que les travaux en ce sens demeurent en cours.

Annexe : Rapport quadrimestriel sur les communications du CCC et sur la gestion des plaintes, 1^{er} août au 30 novembre 2025.

RAPPORT QUADRIMESTRIEL

1^{er} AOÛT– 30 NOVEMBRE 2025

COMMUNICATIONS DU CCC

ANALYSE

Renseignements téléphoniques Engagement DSC respecté

Réponse aux appels téléphoniques en 8 minutes ou moins : 2^e quadrimestre 25-26 **96,2 %**

Appels reçus : 104 704

Appels abandonnés : 4 081

Appels traités : 98 708

Appels rejetés : 1 915

Appels téléphoniques :

Le nombre d'appels reçus au cours du 2^{ième} quadrimestre a diminué de 13,4 % par rapport au quadrimestre précédent (120 913) et de 31,8 % par rapport au même quadrimestre de l'année précédente (153 630). Cette baisse générale des appels reçus est principalement attribuable à la suspension de nombreux programmes d'immigration.

Les excellents résultats observés s'expliquent en partie par la diminution du volume d'appels, mais surtout par un facteur déterminant : l'ensemble des agents est désormais pleinement formé et opérationnel sur l'ensemble des compétences requises. De plus, l'expérience des agents joue un rôle déterminant dans l'atteinte des cibles.

Selon les choix offerts dans l'arborescence téléphonique, contrairement au quadrimestre précédent, le programme générant le plus grand nombre d'appels concerne les demandes liées au programme de francisation (26,1 %), suivi par les demandes liées à la déclaration d'intérêt (20,4 %).

La fermeture du site Mon Projet Québec (MPQ) à la fin du mois de juillet dernier a quand même généré un nombre important d'appels, principalement en raison des inquiétudes des clients quant à l'état de leur dossier PRTQ.

Selon les codes de raisons saisis manuellement par les agents, les questions reçues concernent principalement les délais de traitement pour tous programmes confondus (32,7 %), suivies des demandes de précisions relatives aux documents exigés par le ministère (32,1 %).

Renseignements par courriels Engagement DSC respecté

Réponse à un courriel en 2 jours ou moins : **99,9 %**

Courriels traités : 18 453

Courriels reçus : 17 996

Courriels reçus :

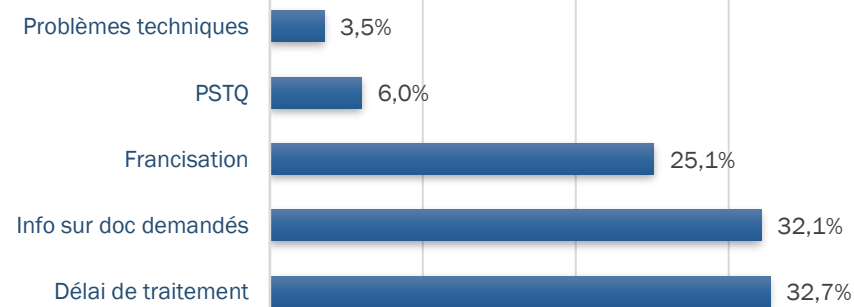
Le volume des courriels reçus a augmenté de 38,8 % par rapport au quadrimestre précédent (12970). Toutefois, nous notons une diminution importante du nombre de courriels reçus (67,06 %) par rapport au quadrimestre de la même période de l'année précédente.

Les questions de la clientèle

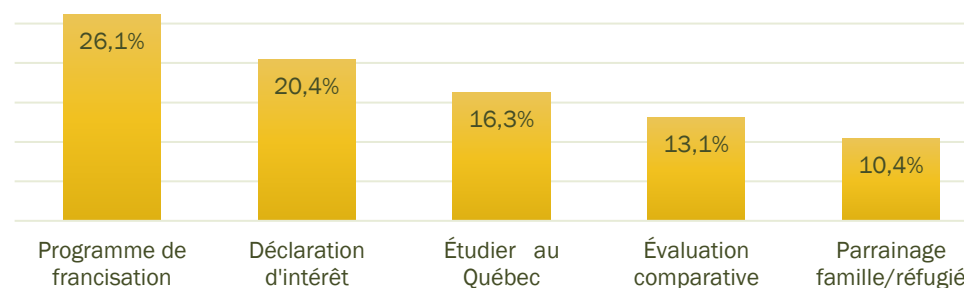
Au cours de ce 2^{ième} quadrimestre, les sujets les plus abordés concernent les demandes pour travailler au Québec (31,0 %) suivi par les demandes de parrainage et immigration humanitaire (24,8 %).

TYPE DE REQUÊTES CCC	2025-2026		2024-2025
	Quadrimestre 2 (1 ^{er} août au 30 novembre25)	Quadrimestre 1 (1 ^{er} avril 25 au 31 juillet 25)	Quadrimestre 2 (1 ^{er} août au 30 novembre24)
Appels reçus	104 704	120 913	153 630
Variation par rapport au quadrimestre précédent	-13,4 %		
Variation par rapport au même quadrimestre de l'année précédente	-31,8 %		
Résultat cumulatif – appels répondus en 8 minutes ou moins	96,2 %	94,2 %	86,8 %
Principal programme concerné par les appels	Cours Français 26,1 %	Étudier au Québec 22,2 %	Cours français 24,5 %
Sujet recensé le plus abordé par les clients	Délai de traitement 32,7 %	Délai de traitement 36,6 %	Info sur doc demandés 41,7%
Courriels reçus	17 996	12 970	54 640
Variation courriels reçus par rapport au quadrimestre précédent	38,8 %		
Variation courriels reçus par rapport au même quadrimestre de l'année précédente	-67,1 %		
Courriels traités	18 453	13 687	50 435
Résultat cumulatif – courriels traités en 2 jours ou moins	99,9 %	100 %	92,1 %
Principal programme/service concerné par les courriels	Travailler au Québec 31 %	Travailler au Québec 29,2 %	Journée Québec 61,4 %

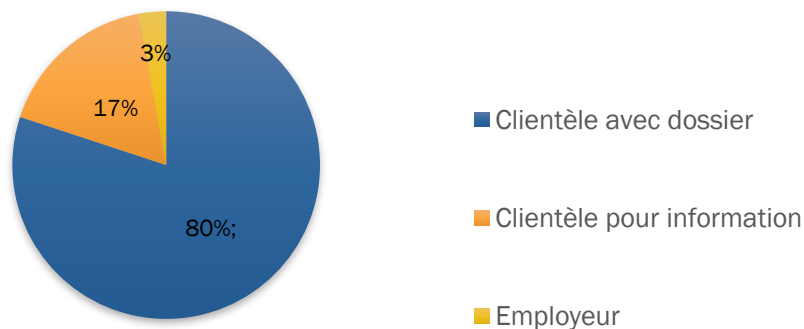
OBJETS DE L'APPEL (SELON LES CODES RAISONS À PARTIR D'UN ÉCHANTILLONNAGE)



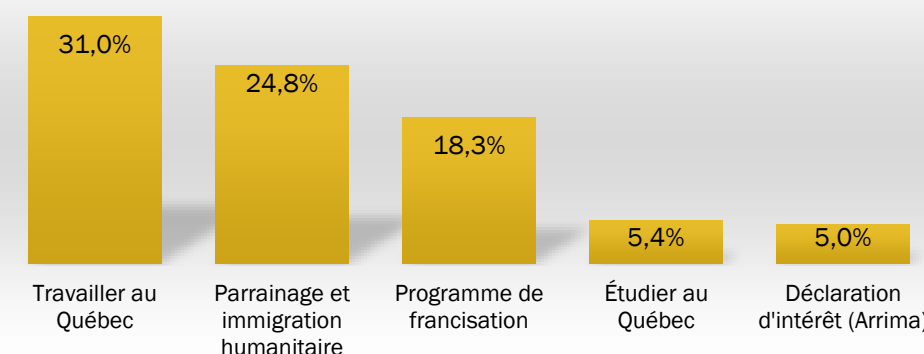
SUJETS LES PLUS ABORDÉS LORS DES APPELS (selon l'arborescence téléphonique)



PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



SUJETS LES PLUS ABORDÉS DANS LES COURRIELS



RAPPORT QUADRIMESTRIEL

1^{er} AOÛT – 30 NOVEMBRE 2025

GESTION DES PLAINTES

FAITS SAILLANTS

Le nombre de requêtes est en baisse : 437 requêtes au 2^e trimestre de l'année 2025-2026 (Q2), comparativement à 938 au 1^{er} trimestre (Q1), ce qui représente une diminution de 53 %. Cette tendance se reflète également sur le nombre de plaintes : 359 en Q2, comparativement à 864 en Q1, soit une baisse de 58 %.

Les plaintes par ligne d'affaires se déclinent comme suit :

- Immigration : 226 (68 %), dont 28 fondées
- Francisation Québec (FQ) : 50 (15 %), dont 10 fondées
- Évaluation comparative des études effectuées hors Québec (ÉC) : 42 (13 %), dont 7 fondées

Les principaux motifs des plaintes sont :

- Diligence, délai de traitement : 158¹ (47 %), dont 21 fondées
- Fiabilité, qualité du traitement et justesse de l'information 94 (28 %), dont 18 fondées
- Équité, respect des règles et des normes en vigueur 40 (12 %) Aucune plainte n'a été jugée fondée pour ce motif

Le nombre de plaintes fondées a diminué de plus de la moitié : 50 plaintes fondées en Q2 comparativement à 105 en Q1. Soit une baisse d'environ 52 %.

La diminution des plaintes fondées peut s'expliquer par la baisse des plaintes visant les délais de traitement dans le Programme des étudiants étrangers (PÉE) et le Programme de l'expérience québécoise (PEQ).

Diligence, délai de traitement reste le principal motif des plaintes fondées, soit 21 (42 %) :

Une diminution de près du tiers du nombre de plaintes fondées concernant les délais de traitement a été observée en Q2. On parle de 21 plaintes fondées, comparativement à 62 en Q1.

Fiabilité, qualité du traitement et justesse de l'information représente le deuxième motif des plaintes fondées, soit 18 (36 %) :

Près de la moitié (7) de ces plaintes fondées concerne FQ. Une diminution est observée par rapport au Q1 (15).

Cette diminution pourrait s'expliquer par l'amélioration du délai d'attente permettant une meilleure adéquation entre l'offre de cours et la demande des candidats

Engagement à la DSC pour obtenir une réponse à une plainte ou un commentaire respecté : L'engagement prévu à la DSC de répondre à 90 % de requêtes de la clientèle dans un délai maximal de 15 jours ouvrables a été respecté en Q2, le résultat étant de 98,45 %.

¹ Le 29 novembre 2024, l'engagement de rendre une décision dans le PRTQ dans un délai maximal de 6 mois a pris fin. À compter de cette date, les plaintes dans ce programme en lien avec ce motif (491) sont traitées en lot sans classification fondée/non-fondée, sauf exception.

Lexique

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire.

Plainte : Une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la clientèle ou son représentant à l'égard d'un programme ou d'un service offert par le Ministère.

Plainte fondée : Le caractère fondé d'une plainte est déterminé lorsque son examen démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la Déclaration de services à la clientèle, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou un manquement dans la prestation de service.

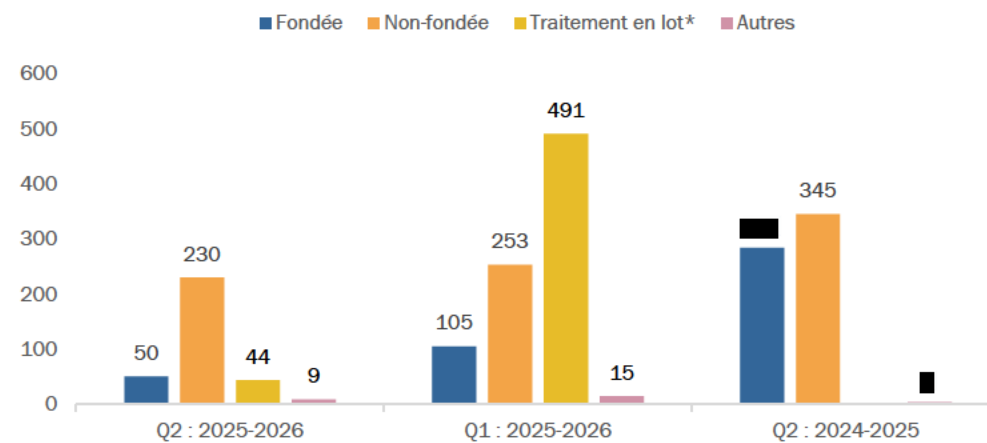
Demande : Requête dont l'objet principal est une demande d'aide, de renseignements, de suivi de dossier ou de traitement.

Note : Les données présentées dans ce rapport pourraient faire l'objet d'ajustements mineurs à la suite de corrections ultérieures d'analyses. Néanmoins, ces modifications ne devraient pas avoir d'incidence sur le portrait global du rapport.

TYPE DE REQUÊTES	2025-2026		2024-2025
	Quadrimestre 2	Quadrimestre 1	Quadrimestre 2
Plaintes	359 (82,2 %*)	864 (92,1 %*)	655 (89,7 %*)
Fondées	50	105	284
Demandes	69 (15,8 %*)	69 (7,4 %*)	66 (9,0 %*)
Prises en charge	52	40	44
Référées à l'interne	■	■	■
Référées à l'externe	■	■	■
Suggestions et commentaires	9 (2,1 %*)	5 (0,5 %*)	9 (1,3 %*)
TOTAL	437 (100 %)	938 (100 %)	730 (100 %)

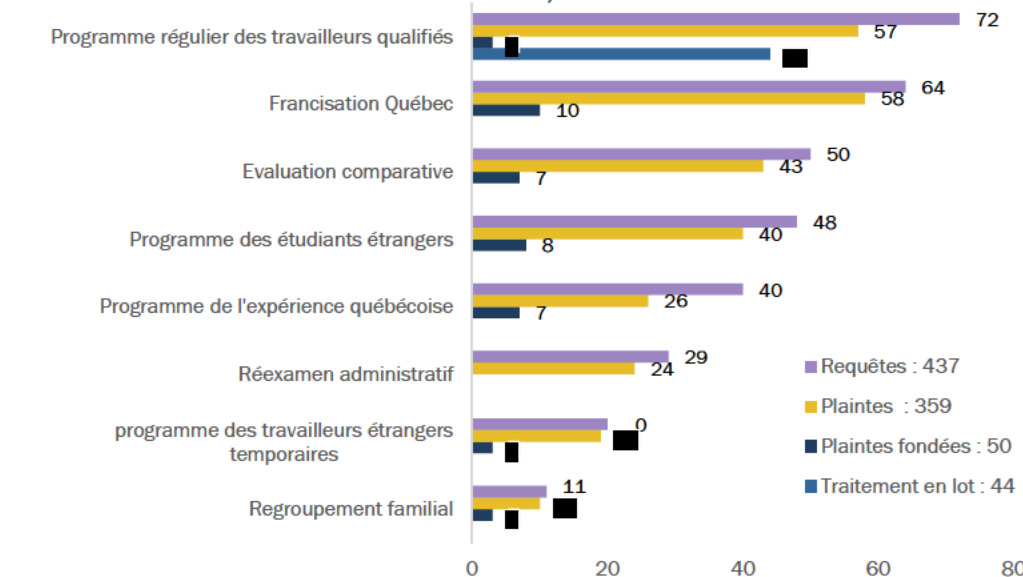
* % par rapport au total des requêtes, incluant celles du PC, pour la même période.

RÉSULTAT DES PLAINTES



La catégorie « Autres » réfère aux plaintes abandonnées ou traitées par une autre unité administrative.
*Traitement en lot : est une catégorie créée temporairement afin de répondre au besoin d'identifier les plaintes reçues dans le cadre du PRTQ, concernant les délais de traitement après la fin de l'engagement à la DSC.

REQUÊTES, PLAINTES ET PLAINTES FONDÉES PAR PROGRAMME/SERVICE

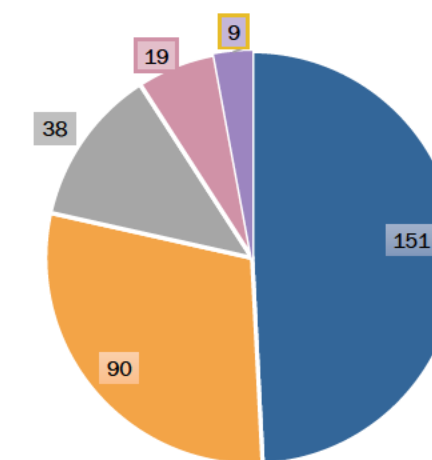


PROTECTEUR DU CITOYEN

➤ 49 nouvelles requêtes ont été transmises à l'équipe de la gestion des plaintes ou au réseau de répondants du PC, comparativement à 54 requêtes transmises en Q1.



PRINCIPAUX MOTIFS DES PLAINTES



La catégorie « Qualité » réfère aux plaintes sur la qualité du traitement, la justesse de l'information, l'accessibilité aux services, la confidentialité, la clarté des procédures d'immigration, le respect des lois et règlements.