

RAPPORT D'ÉVALUATION

Juin 2019

Offre de services de francisation pour
les personnes immigrantes scolarisées

**Programme d'intégration linguistique pour les immigrants
(PLI) et Programme d'aide financière pour l'intégration
linguistique des immigrants (PAFILI)**

Ministère de l'Immigration
de la Francisation et de l'Intégration

DIRECTION DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

Thuy-Lan Lam, conseillère en évaluation de programmes

Sarah Lanctôt, coordonnatrice en évaluation de programmes

Rima Slaibi, conseillère en évaluation de programmes

Marie-Hélène Castonguay, conseillère en évaluation de programmes, collaboration

Daniel Joseph, conseiller en évaluation de programmes, collaboration

Sarah Lanctôt, coordonnatrice de l'évaluation de programmes

Raphael Vargas Benavente, directeur

REMERCIEMENTS

La Direction de l'évaluation de programmes souhaite remercier les membres de la haute direction, les gestionnaires ainsi que le personnel professionnel et enseignant du Ministère qui lui ont accordé leur entière collaboration à la planification et à la réalisation de cette évaluation

Table des matières

Rapport d'Évaluation	0
Sommaire exécutif.....	7
Section 1. Description du Programme	11
1.1 <i>Portrait global des services de francisation du Ministère.....</i>	11
1.2 <i>Description du Programme.....</i>	16
Cours à temps complet.....	16
Cours à temps partiel	17
1.3 <i>Modèle logique et objectifs du Programme</i>	18
Effets à court terme.....	19
Effets à moyen terme	19
Section 2. Objectifs et portée de l'évaluation.....	21
2.1 <i>Objectifs de l'évaluation</i>	21
2.2 <i>Portée de l'évaluation.....</i>	22
Section 3. Stratégie de l'évaluation	23
3.1 <i>Démarche méthodologique</i>	23
3.2 <i>Méthodes de collecte de données</i>	23
3.3 <i>Limite méthodologique.....</i>	24
Section 4. Résultats de l'évaluation	26
4.1 <i>Pertinence et cohérence</i>	26
Pertinence stratégique	26
Réponse aux besoins de la clientèle.....	26
Approche axée sur l'intégration	30
Connaissance des besoins de la clientèle	31

4.2	<i>Conception et mise en œuvre</i>	33
	Le Programme-cadre	33
	Les outils et le matériel pédagogique.....	33
	Calibrage des cours.....	35
	Classement et reclassement des élèves	36
	Évaluation sommative des compétences acquises dans un cours	38
	Un seul redoublement permis.....	38
4.3	<i>Mise en œuvre et Gouvernance</i>	40
	Division des rôles et responsabilités	40
	Amélioration du soutien pédagogique au personnel enseignant	42
	Interprétation et application variables des règles.....	43
	Mise en œuvre variable des activités de soutien selon les lieux d'enseignement.....	44
4.4	<i>Reddition de comptes</i>	46
4.5	<i>Efficacité et atteinte des objectifs</i>	53
	La Participation des personnes immigrantes aux cours de français.....	53
	L'aide financière incitative à la participation.....	54
	Atteinte des niveaux de compétence	55
	Résultats concernant l'usage du français	57
	Utilisation réelle du français.....	59
	Résultats concernant l'intégration : valeurs, culture et attitudes.....	60
	Accès à l'emploi et intégration au marché du travail	61
	Section 5. Conclusion et recommandations	63
	Annexe 1. Comité d'évaluation, personnes-ressources et conseillères en évaluation.....	65
	Annexe 2. Matrice d'évaluation	67

Liste des tableaux

Tableau 1 — Barèmes du programme d'aide financière à l'intégration linguistique (2017-2018)...	13
Tableau 2 — Portrait global des services de francisation du MIDI en 2017-2018	15
Tableau 3 — Indicateurs et cibles en lien avec la francisation dans le tableau de bord ministériel.	47
Tableau 4 — Logique, indicateurs et cibles du Programme.....	49
Tableau 5 — Atteinte des résultats concernant la participation aux cours de français	54

Liste des figures

Figure 1 — Modèle logique PILI et PAFILI – Offre de services de francisation pour personnes immigrantes scolarisées	20
Figure 2 — Méthodes de collecte de données.....	25
Figure 3 — Principales raisons pour suivre un cours de français.....	28
Figure 4 — Principales raisons pour avoir arrêté les cours de francisation	29
Figure 5 — Principales modifications apportées au PILI et au PAFILI (2013-2018), en lien avec la portée de l'évaluation	32
Figure 6 — Résultats du sondage — Perception de l'acquisition des compétences en français (temps complet)	58
Figure 7 — Résultats du sondage — Perception de l'acquisition des compétences en français (temps partiel)	58
Figure 8 — Fréquence d'utilisation du français dans divers contextes.....	59
Figure 9 — Les cours de français ont appris suffisamment aux personnes répondantes.....	60
Figure 10 — Contribution des cours de français à l'obtention d'un emploi et accès à un emploi à la hauteur des compétences des personnes participantes à la francisation	62

Liste des sigles et acronymes

CPE	Conseiller pédagogique des établissements d'enseignement
CPN	Commission pédagogique nationale
DAAA	Direction de l'assurance-qualité, analyse et architecture d'affaires
DDSSF	Direction du développement des stratégies des services en francisation
DEP	Direction de l'évaluation de programmes
DFCNR	Direction de la francisation Capitale-Nationale et régions
DFMMC	Direction de la francisation Montréal, milieu communautaire
DFM MI	Direction de la francisation Montréal, milieu institutionnel
DGAIEEP	Direction générale de l'audit interne, enquête et évaluation de programmes
DGPPFDI	Direction générale des politiques et programmes de francisation, de diversité et d'inclusion
DGSF	Direction générale des services de francisation
DPPF	Direction des politiques et programmes de francisation
DPSRC	Direction de la planification stratégique et reddition de comptes
DRF	Direction du registraire de la francisation
DRS	Direction de la recherche et statistique
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
PAFILI	Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants
PILI	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SMA-FDI	Sous-ministre adjoint, secteur francisation, diversité et inclusion
SMA-PCSP	Sous-ministre adjoint, secteur planification, coordination stratégique et performance
TBM	Tableau de bord ministériel
TBS	Tableau de bord sectoriel
VGQ	Vérificateur général du Québec

Sommaire exécutif

Contexte

Le rapport d'audit du Vérificateur général du Québec (VGQ) publié à l'automne 2017 note des lacunes en matière de francisation et de services offerts aux personnes immigrantes par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), appelé ci-après le Ministère. Celui-ci en prend acte en élaborant un plan d'action pour l'application des recommandations du Vérificateur général, appelé ci-après le Plan d'action, dans lequel la présente évaluation fait partie des travaux à réaliser.

Portée de l'évaluation

L'évaluation vise les cours réguliers à temps complet et à temps partiel offerts aux personnes immigrantes scolarisées¹ par le personnel enseignant du Ministère, appelé ci-après le Programme. Les cours de français offerts par les Commissions scolaires, les cours spécialisés et en milieu de travail, ainsi que les cours en ligne sont exclus de l'évaluation.

Objectifs d'évaluation

L'objectif global de l'évaluation est de dresser l'état de la situation du Programme et de proposer des pistes d'amélioration de sa pertinence, de son fonctionnement et de son efficacité. L'évaluation examine notamment les aspects suivants : l'organisation et la prestation des services ; l'atteinte de l'autonomie langagière des personnes participantes ; et les effets et les utilités réels de la francisation sur les personnes participantes.

Méthodologie

La collecte de données porte essentiellement sur les activités et les résultats du Programme entre 2013-2014 et 2017-2018. Les méthodes de collecte utilisées sont l'étude documentaire, l'entrevue semi-structurée (gestionnaires, personnel professionnel du Ministère), le sondage en ligne (personnes immigrantes participantes et personnel enseignant) et les groupes de discussion (personnel enseignant).

L'échantillonnage aléatoire est utilisé pour les sondages auprès de personnes immigrantes participant au Programme. Les questionnaires ont été développés en six langues : français, anglais, espagnol, chinois, arabe et farsi. Les résultats des sondages fournissent des informations relatives à certains impacts et à l'utilité de la francisation sur les personnes participantes, mais ne permettent pas d'établir des liens de cause à effet entre celles-ci et le Programme.

L'analyse des données s'effectue par triangulation. Celle-ci tient compte des constats du VGQ, de la mise en œuvre du Plan d'action et de la réalisation d'autres travaux du Ministère en lien avec le programme, notamment l'audit interne sur la francisation en milieu institutionnel, de septembre 2018.

¹ Le Plan d'action prévoit en 2020 le suivi et l'évaluation des programmes de francisation offerts aux personnes immigrantes peu alphabétisées ou peu scolarisées.

Résumé des constats

Le Programme est aligné avec la mission et les orientations stratégiques du Ministère. L'offre de services est diversifiée et couvre tout le territoire de la province. Le Ministère a apporté plusieurs ajustements au cours des dernières années pour signifier sa volonté d'amélioration continue de son intervention. Toutefois, l'absence de documentation détaillant de façon constante les besoins de la clientèle cible du Programme constitue un obstacle à son optimisation.

Le Programme est généralement apprécié des personnes participantes. Le contenu pédagogique est riche et adapté aux réalités du Québec. Toutefois, des lacunes demeurent en ce qui concerne la conception du Programme et sa mise en œuvre. Ce qui a pour effet de générer et d'amplifier une hétérogénéité importante des niveaux de compétences langagières des élèves d'un même groupe. Cette situation compromet l'atteinte des objectifs du Programme. Il s'agit du calibrage des cours, du classement et du reclassement des élèves, ainsi que certains critères et règles administratives qui encadre le fonctionnement du Programme. En particulier, le classement qui se base uniquement sur le nombre d'années de scolarité et la règle d'un seul redoublement.

Pour la mise en œuvre, le Ministère a récemment procédé à l'embauche de conseillères et de conseillers pédagogiques pour combler une absence pendant quelques années sur le territoire et répondre à des lacunes existantes en matière de communication entre les conseillères et les conseillers du Ministère et le personnel enseignant présent sur tout le territoire. Ceci a contribué à une amélioration du soutien pédagogique offert au personnel enseignant. Toutefois, la mise en œuvre du Programme peut encore être améliorée, notamment au sujet de la compréhension et de l'application des rôles et responsabilités, de l'encadrement pédagogique, ainsi que de l'application des règles et de l'interprétation des activités du Programme.

Quant à la reddition de comptes, le Programme dispose de cibles et de données permettant de suivre l'atteinte de certains de ses objectifs escomptés. Toutefois, ces cibles ne sont pas connues de toutes les professionnelles et professionnels et des gestionnaires consultés. Elles manquent de consensus quant à leur pertinence, ce qui affecte leur appropriation et leur utilisation. Les cibles et les indicateurs de suivi ne sont pas exhaustifs. Cette situation affecte négativement la capacité du Ministère à suivre de façon adéquate l'atteinte des résultats du Programme, à tirer des leçons et à soutenir la prise de décision en vue de son optimisation.

Alors que le programme de francisation apporte une contribution non négligeable pour l'usage du français dans la sphère publique ainsi que pour l'accès et l'intégration au marché du travail, le Programme est à un stade où des modifications supplémentaires seraient requises afin d'en améliorer la performance. Par exemple, l'ensemble des cibles de participation des personnes immigrantes à l'offre de service de francisation n'a pas été atteint durant la période couverte par l'évaluation. Quant aux personnes immigrantes qui en bénéficient, le Programme leur permet de progresser dans l'acquisition des compétences linguistiques. Toutefois, l'atteinte des

niveaux visés par chacun des cours est variable selon les niveaux de compétences, une répercussion des difficultés rencontrées avec la conception et la mise en œuvre du Programme.

Conclusion et recommandations

Le Programme présente des résultats positifs relativement à l'intégration des participantes et participants ainsi qu'à l'amélioration de leurs compétences langagières en français.

À ce sujet, le Programme a un impact positif sur l'intégration économique et culturelle des personnes immigrantes bénéficiaires. Il atteint toutefois des résultats mixtes concernant l'atteinte des compétences langagières visées. Ces résultats observés, en comparaison avec les objectifs escomptés du Programme, portent à examiner des obstacles liés au Programme même, particulièrement en ce qui a trait à sa conception, à sa mise en œuvre et à son suivi.

Il serait intéressant que le Programme puisse apporter les améliorations nécessaires pour la documentation des besoins des personnes immigrantes. De plus, qu'il adapte, cible sa conception et continue à renforcer la proximité et la communication entre l'administration centrale du Ministère et le personnel enseignant présent sur le terrain pour atteindre une optimisation des résultats. Un consensus en ce qui concerne les cibles et indicateurs, ainsi que l'évaluation systématique et la documentation des effets à moyen et long termes permettraient d'obtenir la rétroaction nécessaire pour assurer une amélioration continue basée sur des données probantes.

Des recommandations spécifiques liées à ces éléments sont présentées ci-dessous. Toutes ces recommandations sont adressées à l'ensemble des directions du Ministère.

Pour la documentation des besoins, le suivi des résultats du Programme et l'optimisation de l'atteinte de ces derniers, les différentes directions concernées devraient s'investir dans un effort concerté afin d'assurer une meilleure rétroaction sur le Programme (par exemple : inscription, suivi après six mois, étude longitudinale après trois à cinq ans) :

- ▶ **Recommandation 1** : Identifier et suivre des cibles et des indicateurs couvrant les extrants, les effets à court et à moyen termes visés par le Programme, plus particulièrement, au sujet du soutien pédagogique offert au personnel enseignant, de la gouvernance, et de la rétroaction de la part du personnel enseignant quant au programme pédagogique et aux outils pédagogiques.
- ▶ **Recommandation 2** : Générer et suivre les données sur la clientèle dans le temps, pour toutes les étapes de suivi du Programme, afin de s'assurer que les besoins, les facteurs influençant l'apprentissage et les motifs de désistement soient connus, permettant une amélioration informée et continue du Programme.

Quant à la conception du Programme, qui affecte l'atteinte optimale des résultats escomptés, il est suggéré que les directions concernées examinent, de façon concertée avec le personnel enseignant, les options de révision de certaines normes et règles du Programme, dans le but de réduire l'hétérogénéité des niveaux de compétence des élèves dans les cours.

- ▶ **Recommandation 3** : Revoir le calibrage des cours et les outils pédagogiques en concertation avec le personnel enseignant.
- ▶ **Recommandation 4** : Revoir la règle du redoublement unique afin d'éviter que les élèves soient dans un niveau inadéquat pour leur niveau de compétences langagières.
- ▶ **Recommandation 5** : Alléger les règles et le processus de reclassement des cas problématiques.

Pour la mise en œuvre du Programme, l'évaluation recommande de :

- ▶ **Recommandation 6** : Maintenir et bonifier la présence et la communication auprès du personnel enseignant, par les conseillères et les conseillers pédagogiques du Ministère, tout en assurant une clarification des rôles et responsabilités de ces derniers et les responsables de la francisation en milieu institutionnel, et une application uniforme des règles du Programme.

Section 1. Description du Programme

Cette section décrit le Programme de francisation pour personnes immigrantes scolarisées (le Programme) et sa logique d'intervention dans le cadre de la présente évaluation. Il s'agit de la chaîne de causes à effets des ressources investies et des activités réalisées conduisant aux effets et aux impacts souhaités. Un portrait global des services de francisation offerts par le Ministère en 2017-2018 est présenté pour mettre en contexte l'objet de l'évaluation.

1.1 Portrait global des services de francisation du Ministère

Afin de soutenir la personne immigrante dans sa démarche d'intégration linguistique, il existe au Ministère un ensemble de programmes et de services qui sont nécessaires pour lui offrir des formations de français adaptées à ses besoins. Ceux-ci incluent notamment :

- ▶ Les deux programmes normés² servant à soutenir la personne immigrante dans sa démarche d'apprentissage du français : le *Programme d'intégration linguistique pour les immigrants* (PILI) qui encadre les services de formation et le *Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants* (PAFILI) qui permet d'accorder une aide financière individuelle aux personnes immigrantes qui suivent un cours de français ;
- ▶ Le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*³. Il s'agit d'un document de référence qui définit les contenus de formation offerts. Celui-ci a été utilisé au Ministère pour élaborer les modèles de plan de cours et les descriptifs de cours pour la clientèle scolarisée, c'est-à-dire la personne immigrante qui déclare avoir neuf ans de scolarité ou plus ;
- ▶ Des services et activités nécessaires à la prestation des services de francisation (ex. : déterminer les besoins d'intégration linguistique, élaborer les services de formation et les outils pédagogiques, embaucher le personnel enseignant, donner des cours de français et des activités d'accompagnement, offrir du soutien aux élèves et au personnel enseignant) ;
- ▶ Des activités promotionnelles et des campagnes de promotion des services de francisation visant à faire connaître et à promouvoir l'offre de services du Ministère auprès de sa clientèle potentielle.

Au Ministère, environ 450 membres du personnel enseignant soutiennent les personnes immigrantes dans leur démarche d'apprentissage du français. Le personnel enseignant donne

² Description des programmes PILI et PAFILI : <http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/programmes.html>

³ Description du programme : <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/partenaire-francisation/index.html>

des cours de français langue d'intégration dans des milieux variés : cégeps, universités, organismes à but non lucratif, entreprises et autres organisations du milieu de travail.

Des cours réguliers à temps complet, à temps partiel, des cours spécialisés et des cours en milieu de travail à temps partiel sont offerts. Le Ministère collabore également avec des commissions scolaires pour la prestation de services⁴. Quelques caractéristiques sur l'offre de francisation du Ministère :

- ▶ La durée totale de la formation varie selon les besoins de l'élève. Cependant, elle ne peut pas dépasser 1 800 heures dans le cas des personnes scolarisées (neuf ans de scolarité déclarée ou plus) et il n'y a pas de limite d'heures pour les personnes déclarant une scolarité inférieure à neuf ans ;
- ▶ Les sessions de formation pour la francisation à temps complet et à temps partiel sont d'une durée maximale de 11 semaines⁵;
- ▶ La formation à temps complet est offerte à une intensité de 30 heures par semaine pour les clientèles scolarisées et de 25 heures par semaine pour les clientèles peu scolarisées et peu alphabétisées. Celle offerte à temps partiel est d'une intensité maximale de 12 heures par semaine ;
- ▶ La durée des cours offerts en ligne varie selon le rythme individuel, la formule (avec tuteur ou tutrice, ou en autoapprentissage) ou le bloc d'apprentissage selon le stade d'apprentissage (blocs 1 à 4 pour le stade intermédiaire ; blocs 5 et 6 et modules spécialisés pour le stade avancé) ;

⁴ Les cours de français offerts par les Commissions scolaires, les cours spécialisés et les cours en milieu de travail sont exclus de l'évaluation.

⁵ Il en va autrement pour certains cours, par exemple : cours en commissions scolaires, activités des cours spécialisés, stages d'immersion, formation en milieu de travail, session d'été à temps partiel et cours de français en ligne.

- ▶ Au Québec, l'aide financière est accordée selon les critères et modalités prévus dans le PAFILI afin d'inciter les personnes immigrantes à suivre des cours de français offerts par le Ministère et ses partenaires prestataires de services dans le cadre du PILI. Le tableau 1 *Barème du programme d'aide financière à l'intégration linguistique* qui suit résume les modalités d'attribution de l'aide selon la catégorie des cours en 2017-2018. Le portrait 2018-2019 est différent et ne fait pas l'objet de la présente évaluation.

Tableau 1 — Barèmes du programme d'aide financière à l'intégration linguistique (2017-2018)

CATÉGORIE DE COURS	Nature de l'aide financière	Modalités d'attribution
COURS À TEMPS COMPLET	Allocation de participation	140 \$ par semaine.
	Allocation des frais de garde	Maximum de 25 \$ par jour de formation, par enfant ou par personne handicapée à charge.
	Allocation de transport en commun ou de trajet	L'allocation de transport en commun est versée selon les coûts de transport en commun utilisé. L'allocation de trajet est versée selon le kilométrage du trajet parcouru, en raison de 0,145 \$ pour chaque kilomètre supplémentaire parcouru entre son domicile et le lieu où le cours est donné. Un kilomètre est considéré comme supplémentaire lorsqu'il excède 48 kilomètres parcourus en un jour. Cette allocation est versée seulement si le montant dépasse 5 \$ par semaine.
COURS À TEMPS PARTIEL	Montant forfaitaire pour contribuer aux frais de garde	Maximum de 7 \$ par jour de formation, par enfant ou par personne handicapée à charge.

Le tableau 2 *Portrait global des services de francisation du MIDI en 2017-2018* fourni par la Direction DPRC présente quelques informations sur les types de services offerts, les clientèles admissibles, les crédits consommés et le nombre de personnes participantes dans le cadre des programmes PILI et PAFILI. Voici quelques faits saillants :

En 2017-2018, **les crédits consommés** pour la francisation du Ministère étaient de l'ordre de **82 M\$** (PILI : 58 M\$, 71 % ; PAFILI : 24 M\$, 29 %) au profit de **28 086 personnes distinctes**. Au moins 11 588 de celles-ci (41 %) bénéficiaient de l'aide financière à l'intégration linguistique en suivant des cours à temps complet ou à temps partiel ;

PILI – **La francisation à temps complet** occupe la plus grande part des crédits consommés du PILI (**44,9 M\$, 77 % du PILI**) au profit de 11 093⁶ personnes distinctes (environ 39 % des bénéficiaires du PILI). La majorité des personnes participantes (**16 057, environ 57 % des bénéficiaires du PILI**) ont suivi des cours à temps partiel pour une part budgétaire de 20 %. La francisation en ligne suivie au Québec ou à l'étranger profite à environ 10 % de personnes participantes et occupe seulement 3 % des crédits consommés du PILI ;

PAFILI – Quant à l'aide financière⁷, ce sont les personnes **participantes à temps complet** qui en bénéficient le plus en termes des crédits totaux consommés (**22,7 M\$; 95 % du PAFILI**) et du nombre de bénéficiaires. Parmi les types d'allocations, celle de trajet et de transport profite au plus grand nombre de participants aux cours à temps complet (9 430 personnes distinctes), mais c'est l'allocation de participation qui occupe la plus grande part de l'aide financière (72 % des crédits consommés du PAFILI) au profit de 8 983 personnes distinctes.

⁶ La structure actuelle des données financières de la francisation à temps complet ne permet pas de départager les crédits consommés distincts des clientèles scolarisées et peu scolarisées. Ainsi, les 11 093 comprennent les personnes participantes scolarisées et peu scolarisées. Par ailleurs, une même personne pourrait participer à plus d'un service et bénéficier de plus d'un type d'allocations.

⁷ Les personnes qui ont une aide financière du MTESS pour leur participation aux cours peuvent recevoir une aide financière du Ministère pour le transport. Les personnes qui sont admises par le Ministère et suivent des cours de français dans les Commissions scolaires peuvent recevoir des allocations auxquelles elles sont admissibles.

Tableau 2 — Portrait global des services de francisation du MIDI en 2017-2018⁸

NOM DU PROGRAMME	Type de service	Clientèles admissibles	Crédits (M\$) consommés	Nombre de participants	Notes	
PILI – Programme d'intégration linguistique pour les immigrants	Francisation à temps complet (personnes participantes scolarisées et peu scolarisées)	Personne immigrante de 16 ans et plus domiciliée au Québec ayant une connaissance de français inférieure au niveau 9 selon l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes, qui est dans une des situations suivantes : citoyenne canadienne naturalisée, résidente permanente, autorisée à soumettre sur place une demande de résidence permanente, personne ayant obtenu l'asile depuis moins de cinq ans.	44,9 77 %	11 093 39 %*	Personnes uniques par type de service. * Comme une même personne peut utiliser plus d'un service, le calcul des proportions de participantes et de participants à chacun des types de service est approximatif. Cours en ligne suivis au Québec – Les personnes résidentes temporaires ont accès également aux cours en ligne en autoformation.	
	Francisation à temps partiel	Personne immigrante de 16 ans et plus, domiciliée au Québec, ayant une connaissance du français inférieure au niveau 9 pour la francisation à temps partiel, ou inférieure au niveau 11, pour la francisation en ligne, au sens de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes, qui est dans une des situations suivantes : résidente permanente, autorisée à soumettre sur place une demande de résidence permanente, citoyenne canadienne naturalisée, personne ayant obtenu l'asile, travailleuse ou travailleur temporaire de la catégorie d'aide familiale, membre du corps diplomatique, fonctionnaire d'une organisation internationale, travailleur temporaire ou étudiant étranger ayant obtenu un Certificat de sélection du Québec.	11,3 20 %	16 057 57 %*		
	Francisation en ligne – cours suivis au Québec ou à l'étranger	Cours en ligne suivis au Québec – mêmes critères d'admissibilité que la francisation à temps partiel (voir ci-dessus) ; Cours en ligne suivis à l'étranger – personne candidate à l'immigration domiciliée à l'étranger détenant un Certificat de sélection du Québec et ayant une connaissance du français inférieure au niveau 11 au sens de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes.	1,8 3 %	2 919 10 %*		
	PILI – Sous total			58,0 100 %		28 086 100 %
PAFILI – Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants	Allocation pour les cours de français suivis à l'étranger (remboursement des frais de cours)	Personne candidate sélectionnée par le Québec âgé de 16 ans ou plus qui a une connaissance du français inférieure au niveau 9 selon l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes.	0,1 0,4 %	93	Remboursement des frais conditionnel aux types de cours suivis	
	Aide financière incitative à la francisation au Québec	Allocation de participation	Cours à temps complet Personne immigrante adulte admise à la formation à temps complet en vertu du PILI et qui respecte les conditions d'admissibilité à chacun des types d'aide financière.	17,3 72 %	8 983**	Cours à temps complet Total – Aide financière (M\$) 22,7 95 % PAFILI **Une même personne participante peut être admissible à plusieurs types d'allocations.
		Allocation des frais de garde		2,6 11 %	2 560**	
		Allocation de trajet, transport		2,8 12 %	9 430**	
	Aide financière pour la formation à temps partiel – allocation des frais de garde	Cours à temps partiel Personne immigrante adulte admise à la formation à temps partiel en vertu du PILI et qui respecte les conditions d'admissibilité pour la formation à temps partiel.	1,2 5 %	2 065	Cours à temps partiel Total – Aide financière (M\$) 1,2 5 % PAFILI	
<i>PAFILI – Sous total</i>			24,0 100 %	-	29 % des crédits de francisation consommés	
Francisation MIDI – Total			82,0	28 086	100 % des crédits de francisation consommés	

⁸ Portrait global de la francisation, Compilation du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion en date du 30 juin 2018 fourni par la DPSRC. Les données regroupent les personnes participantes scolarisées et peu scolarisées, la ventilation n'étant pas disponible pour les données financières.

1.2 Description du Programme

Le Programme faisant l'objet de l'évaluation est l'offre de services de francisation à temps complet et à temps partiel pour les personnes immigrantes scolarisées. Il s'agit des cours de français réguliers donnés par le personnel enseignant du Ministère dans les institutions d'enseignement (cégeps, universités) et dans les organismes communautaires.

Les contenus du Programme sont conçus sur la base d'un référentiel gouvernemental commun constitué de deux instruments complémentaires, indissociables et essentiels au parcours de francisation des personnes immigrantes. Il s'agit du Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec mis en place au Ministère depuis février 2015 et de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes. Le premier vise à harmoniser les contenus de formation dans l'ensemble de l'offre gouvernementale ; le second sert d'outil de référence pour se prononcer sur l'évaluation des compétences acquises par la personne participant à la francisation ou à des fins de classement. À l'échelle gouvernementale, ce référentiel à double composante sert à harmoniser et à optimiser l'utilisation des ressources en francisation, et ce, en assurant une équité dans les services offerts à toutes les personnes immigrantes au Québec. De plus, le référentiel propose le français comme langue d'intégration et de cohésion sociale.

La mise en place et le fonctionnement du Programme sont encadrés par le PILI, en ce qui concerne les services de formation, et par le PAFILI pour l'aide financière. Les paramètres d'encadrement du PILI et du PAFILI sont sujets à une révision annuelle.

Voici les principales caractéristiques du Programme en 2017-2018 :

Cours à temps complet

- ▶ Clientèles admissibles — personne immigrante de 16 ans et plus qui habite le Québec et réside au Canada depuis cinq ans et moins, ayant une connaissance du français inférieure au niveau 9 selon *l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes* ;
- ▶ Statuts admissibles — personne citoyenne canadienne naturalisée, résidente permanente ou autorisée à soumettre sur place une demande de résidence permanente, personne ayant obtenu l'asile depuis moins de cinq ans ;
- ▶ Durée, intensité et horaire de la formation — la durée totale de la formation varie selon les besoins de l'élève, mais ne peut pas dépasser 1 800 heures. Les sessions de formation sont d'une durée maximale de 11 semaines, à l'intensité de 30 ou 25 heures par semaine (20 heures de cours avec un membre du personnel enseignant du Ministère et cinq ou dix heures d'activités de soutien à la francisation). L'horaire est unique : matin et après-midi, du lundi au vendredi ;

- ▶ Aide financière incitative — allocations de participation, de frais de garde, de trajet ou transports. Les barèmes pour les normes 2017-2018 sont présentés au *tableau 1 — Aide financière à l'intégration linguistique* ;
- ▶ Enseignantes et enseignants et lieux de la formation — personnel enseignant du Ministère donnant les cours de français dans les cégeps, les universités et aussi dans les organismes communautaires à but non lucratif, s'il y a des demandes⁹.

Au cours de 2017-2018, le Programme a profité à 9 365 personnes participantes à temps complet¹⁰, soit environ 33 % du nombre de bénéficiaires de la francisation du Ministère. Pour la même période, les cours de français à temps complet ont consommé 77 % (44,9 M\$) des crédits alloués au PILI (58 M\$) et 95 % (22,7 M\$) de ceux du PAFILI (24 M\$).

Cours à temps partiel

- ▶ Clientèles admissibles – personne immigrante de 16 ans et plus, domiciliée au Québec, ayant une connaissance du français inférieure au niveau 9 pour la francisation à temps partiel au sens de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français pour personnes immigrantes adultes ;
- ▶ Statuts admissibles – personne résidente permanente, autorisée à soumettre sur place une demande de résidence permanente, personne citoyenne canadienne naturalisée, personne ayant obtenu l'asile, travailleuse ou travailleur temporaire de la catégorie d'aide familiale, membre du corps diplomatique, fonctionnaire d'une organisation internationale, travailleur temporaire ou étudiant étranger ayant obtenu un Certificat de sélection du Québec ;
- ▶ Durée et intensité de la formation — la durée totale de la formation varie selon les besoins de l'élève, mais ne peut pas dépasser 1 800 heures. Les sessions de formation sont d'une durée maximale de 11 semaines, à une intensité maximale de 12 heures par semaine ;
- ▶ Horaire des cours – les cours à 4, 6, 9 et 12 heures par semaine sont offerts le matin, après-midi, soir ou en fin de semaine selon les besoins de l'élève ;
- ▶ Aide financière incitative — montant forfaitaire pour contribuer aux frais de garde (en 2017-2018, maximum de 7 \$ par jour de formation, par enfant ou par personne handicapée à charge) ;
- ▶ Personnel enseignant et lieux de la formation — personnel enseignant du Ministère donnant les cours de français dans les organismes communautaires à but non lucratif¹¹.

⁹ Il y a aussi du personnel enseignant des cégeps ou des commissions scolaires quand le MIDI achète des groupes, mais les services offerts par ce personnel ne sont pas visés par la présente évaluation.

¹⁰ Données extraites des banques thématiques de la francisation le 17 octobre 2018 par la DPSRC. Ces données n'intègrent pas la clientèle peu scolarisée.

¹¹ Il y a aussi du personnel enseignant des cégeps ou des commissions scolaires quand le MIDI achète des groupes, mais les services offerts par ce personnel ne sont pas visés par la présente évaluation.

- ▶ Au cours de 2017-2018, le Programme a profité à 14 501 personnes participantes à temps partiel¹², soit environ 52 % du nombre de bénéficiaires de la francisation du Ministère. Pour la même période, les cours de français à temps partiel ont consommé 20 % (11,3 M\$) des crédits alloués au PILI (58 M\$) et 5 % (1,2 M\$) de ceux du PAFILI (24 M\$).

1.3 Modèle logique et objectifs du Programme

Un modèle logique a été conçu aux fins d'évaluation par la DEP en septembre 2018, avec la collaboration des unités administratives concernées par l'évaluation (*Figure 1 - Modèle logique*). Celui-ci présente les principaux paramètres du Programme (ex. : raison d'être, objectifs, nature de l'intervention, activités de production, effets) et la logique de l'intervention selon laquelle le fonctionnement normal du Programme devrait réaliser des activités, produire, ou contribuer à produire, des effets anticipés correspondant aux objectifs prédéterminés du Programme.

Aux fins d'évaluation, les objectifs du Programme ont été déterminés à partir du descriptif 2017-2018 du PILI, soit :

- ▶ acquérir les compétences langagières pour permettre l'usage du français comme outil de communication en contextes familial, social, professionnel ou pour poursuivre des études ;
- ▶ acquérir les aptitudes langagières en français qui permettent d'occuper un emploi à la hauteur de la compétence de la personne participante ;
- ▶ se familiariser avec les valeurs, les codes culturels, politiques et économiques du Québec permettant d'exercer en français les droits et devoirs de citoyen ;
- ▶ offrir des services de formation répondant aux besoins diversifiés en intégration linguistique des personnes immigrantes scolarisées ;
- ▶ inciter les personnes immigrantes à suivre une formation linguistique par une aide financière individuelle.

Pour l'année 2017-2018, le Programme s'est fixé certains objectifs opérationnels avec les cibles précises, soit l'augmentation de 5 % de la proportion d'adultes participant à la francisation, la proportion de 80 % d'élèves atteignant les niveaux visés de compétence par le cours ou le bloc de cours de français.

Les résultats du Programme sont évalués notamment en fonction du degré de réalisation de ces objectifs et de l'atteinte des cibles opérationnelles. Ces résultats se mesurent en prenant pour référence les effets suivants :

¹² Données extraites des banques thématiques de la francisation le 17 octobre 2018 par la DPSRC. Ces données n'intègrent pas la clientèle peu scolarisée.

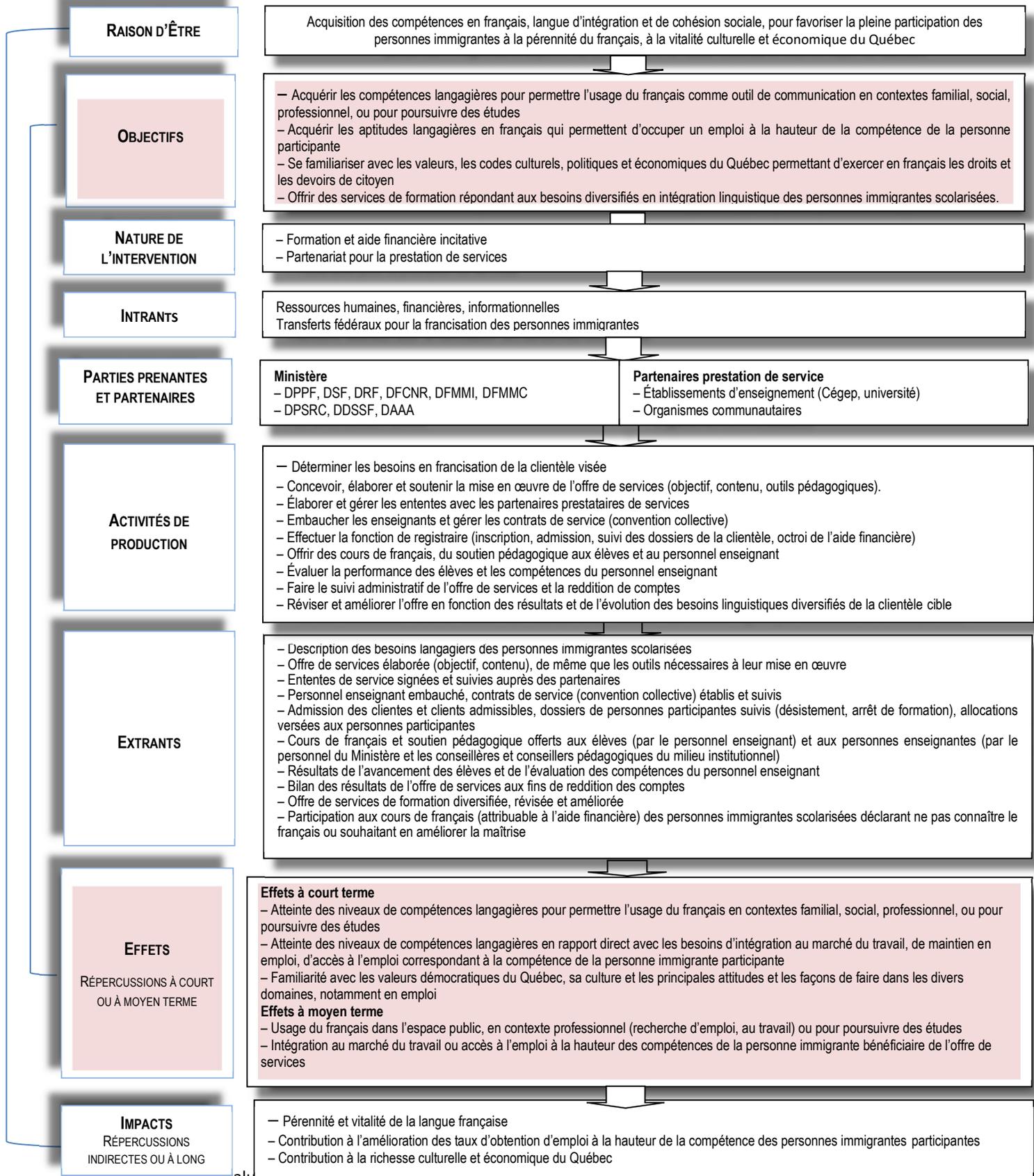
Effets à court terme

- ▶ Atteinte des niveaux de compétences langagières pour permettre l'usage du français en contextes familial, social, professionnel ou pour poursuivre des études ;
- ▶ Atteinte des niveaux de compétences langagières en rapport direct avec les besoins d'intégration au marché du travail, de maintien en emploi, d'accès à l'emploi correspondant à la compétence de la personne immigrante participante ;
- ▶ Familiarité avec les valeurs démocratiques du Québec, sa culture et les principales attitudes et les façons de faire dans les divers domaines, notamment en emploi ;

Effets à moyen terme

- ▶ Usage du français dans l'espace public, en contexte professionnel (recherche d'emploi, au travail) ou pour poursuivre des études ;
- ▶ Intégration au marché du travail ou accès à l'emploi à la hauteur des compétences de la personne immigrante bénéficiaire de l'offre de services.

Figure 1 — Modèle logique PILI et PAFILI – Offre de services de francisation pour personnes immigrantes scolarisées



Section 2. Objectifs et portée de l'évaluation

2.1 Objectifs de l'évaluation

L'objectif global de l'évaluation est de dresser l'état de la situation du Programme et de proposer des pistes d'amélioration relatives à sa pertinence, à sa gouvernance et à son efficacité.

L'évaluation examine les enjeux et questions suivants :

La pertinence

- La connaissance des besoins d'intégration linguistique des personnes immigrantes
- Le rôle, les priorités du Ministère et sa réponse aux besoins ciblés d'intégration linguistique

La conception du Programme et la mise en œuvre

- La qualité de la conception du Programme
- La mise en œuvre et le fonctionnement du Programme
- Les rôles et responsabilités des unités administratives concernées

La gouvernance

- La communication, la coordination et la concertation (interne, externe)
- Le suivi de la performance, l'assurance-qualité et l'amélioration continue
- La reddition de comptes

L'efficacité

- L'atteinte des objectifs et des cibles de performance
- Les coûts par rapport à la participation et les résultats obtenus de la formation

Les effets à court et à moyen termes

- Les effets généraux, désirés ou imprévus sur les bénéficiaires et sur le Ministère
- Les effets particuliers

Plus particulièrement, l'évaluation examine les aspects suivants :

- ▶ la durée de la formation et l'organisation des services ;
- ▶ l'accès et la prestation de services ;
- ▶ l'équité de l'aide financière incitative à la francisation accordée aux clientèles visées ;
- ▶ l'atteinte de l'autonomie langagière des personnes participantes ;
- ▶ les motifs de participation à la francisation et d'arrêt de formation ;
- ▶ les effets sur les personnes participantes.

2.2 Portée de l'évaluation

L'évaluation vise les cours réguliers à temps complet et à temps partiel offerts aux personnes immigrantes scolarisées encadrés par le PILI et le PAFILI. Seuls les services de formation offerts par le personnel enseignant du Ministère sont pris en compte par l'évaluation. Les cours de français offerts par les Commissions scolaires, les cours spécialisés, les cours en milieu de travail et ceux en ligne sont exclus de l'évaluation.

Section 3. Stratégie de l'évaluation

La DEP est responsable de la planification et de la réalisation de l'évaluation, en collaboration avec les unités administratives concernées du Ministère. La réalisation de l'évaluation est suivie par un comité d'évaluation et appuyée par les personnes-ressources internes du Ministère (voir l'annexe 1, Comité d'évaluation, personnes-ressources et conseillers et conseillères en évaluation).

3.1 Démarche méthodologique

Le Programme est évalué suivant les principaux paramètres présentés dans le modèle logique convenu, notamment sur la pertinence, les objectifs, la nature de l'intervention et les effets attendus du Programme.

La collecte de données vise à répondre aux enjeux et questions évaluatifs résultant de la consultation auprès de directions responsables de la francisation. L'annexe 2 présente la matrice d'évaluation précisant les questions évaluatives, les indicateurs afférents et les sources de l'information. La collecte porte essentiellement sur les activités et les résultats du Programme entre 2013-2014 et 2017-2018. Elle sert à constater, le cas échéant, des différences ou des changements avant et après la mise en œuvre en 2015 d'une nouvelle offre de services dans le cadre de l'implantation du Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes.

L'analyse des données s'effectue par triangulation. Celle-ci tient compte des constats du VGQ, de la mise en œuvre du Plan d'action et de la réalisation d'autres travaux du Ministère en lien avec le programme, notamment celui de l'audit interne sur la francisation en milieu institutionnel, septembre 2018.

3.2 Méthodes de collecte de données

La collecte de données a été effectuée par la DEP entre les mois de mars et mai 2019. Les méthodes de collecte utilisées sont l'étude documentaire, l'entrevue semi-structurée, les groupes de discussion et le sondage en ligne. La figure 2 ci-après précise entre autres les méthodes de collecte utilisées, les sources de données et les critères de sélection des personnes participantes.

Outre la consultation des documents et travaux réalisés par des organisations externes, la revue documentaire a été effectuée avec les documents internes fournis par les unités administratives parties prenantes du Programme, notamment la DPPF, la DPSRC, la DAAA et la DDSSF.

Trois sondages en ligne ont été utilisés lors de la collecte de données ; deux pour la clientèle immigrante (un pour les bénéficiaires des cours à temps complet et un pour les bénéficiaires des cours à temps partiel) et un pour le personnel enseignant.

Afin de sonder la clientèle immigrante, l'échantillonnage aléatoire a été utilisé. Les questionnaires ont été élaborés en six langues (français, anglais, espagnol, chinois, arabe et farsi) afin de favoriser la participation au sondage des personnes participantes n'ayant pas de compétences langagières suffisantes pour remplir le questionnaire en français. Une marge d'erreur de 3 % à un niveau de confiance de 95 % et un taux de réponse estimé à 8 % ont été utilisés pour déterminer la taille minimale de l'échantillon.

Au total, 1 735 personnes participantes sur environ 12 800 invitations envoyées à des bénéficiaires des cours entre 2013 et 2018, donnant un taux de réponse de 13,3 %. 1 371 personnes participantes ont répondu au sondage sur les cours à temps partiel sur environ 11 800 invitations aux bénéficiaires des cours pendant la période visée, donnant un taux de réponse de 11,1 %. Les taux de réponse aux deux sondages ont été supérieurs à celui estimé de 8 %.

Quant au sondage réalisé auprès du personnel enseignant, 176 professeures et professeurs ont répondu sur 450 invitations envoyées à l'ensemble du corps professoral ayant une adresse courriel active dans les listes d'envoi de la DGSF, ce qui donne un taux de réponse de 39,5 %. Finalement, l'équipe d'évaluation a utilisé les groupes de discussion afin de saisir le point de vue qualitatif du personnel enseignant en lien avec les forces et faiblesses de l'offre de service. Afin de constituer ces groupes, les variables du statut d'emploi (permanent, occasionnel), le nombre d'années d'expérience, le milieu d'enseignement et la région d'enseignement ont été considérés. De plus, l'appui des conseillères et conseillers pédagogiques du MIDI et des responsables de la francisation en milieu institutionnel a été reçu afin de favoriser la participation du personnel enseignant aux groupes de discussion.

3.3 Limite méthodologique

Malgré l'effort et la rigueur des personnes-ressources en soutien à l'évaluation et de la DEP, il convient de noter certaines limites et faiblesses des données collectées aux fins d'interprétation et d'utilisation des résultats de l'évaluation, notamment :

- ▶ L'échantillon des professeurs fourni par la DGSF à partir duquel ont été choisis de façon aléatoire les professeures et professeurs participant aux groupes de discussion comprenait les professeures et professeurs actifs en 2014 et ceux actifs en 2018 afin d'aller chercher le point de vue des professeures et professeurs selon le critère du nombre d'années d'expérience. Malgré l'élaboration d'un échantillonnage diversifié selon les caractéristiques prédéterminées la complexité logistique, l'obligation d'enseignement et la non-disponibilité de plusieurs professeures et professeurs ont fait en sorte que certains groupes de discussion étaient composés de personnes participantes volontaires disponibles aux moments où

avaient lieu les groupes de discussion. Malgré les dispositions prises pour composer avec ces limites, le groupe de discussion à Montréal n’a été réalisé qu’avec les professeures et professeurs en milieu institutionnel et celui de Gatineau n’a pas eu lieu. Comme mesure de mitigation, l’équipe de conseillers et conseillères en évaluation s’est toutefois entretenue par téléphone avec des professeures et professeurs de Gatineau (personne enseignante dans les milieux institutionnel et communautaire) et de Montréal (personne enseignante en milieu communautaire). Pour certaines régions, le nombre de personnes participantes a été inférieur à celui souhaité, soit six membres. Or, malgré les limites rencontrées, l’équipe d’évaluation a réussi à obtenir des informations provenant des individus du personnel enseignant ayant divers profils selon les caractéristiques identifiées au départ.

- ▶ À Montréal, en Montérégie et à Gatineau, les entrevues des conseillères et conseillers pédagogiques responsables de la francisation chez les mandataires institutionnels n’ont pas eu lieu, faute de participation ;
- ▶ Les sondages auprès de personnes immigrantes permettent d’obtenir des informations relatives à certains impacts et à l’utilité de la francisation chez les personnes participantes, il serait toutefois prudent d’éviter d’établir des liens de cause à effet entre ceux-ci et le Programme.

Figure 2 — Méthodes de collecte de données

Étude documentaire	Entrevues semi-structurées (individuelles et de groupe)	Groupes de discussion	Sondages en ligne
<ul style="list-style-type: none"> • Documents et rapports administratifs, résultats d’audit, d’études ou de sondages, statistiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité ministérielle; • Gestionnaires et personnel professionnel du Ministère; • Commission pédagogique nationale; • Conseillères et conseillers pédagogiques des établissements d’enseignement à Laval, Sherbrooke et Capitale-Nationale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel enseignant du Ministère donnant des cours réguliers à temps complet ou à temps partiel aux personnes immigrantes scolarisées en 2013-2014 et en 2017-2018 dans les régions de Montréal, Laval, Montérégie, Gatineau, Sherbrooke, et Capitale-Nationale; • Le choix des villes s’appuie sur l’importance du nombre de participations et sur la diversité régionale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un sondage auprès du personnel enseignant ayant enseigné un cours régulier à temps complet ou à temps partiel entre 2013-2014 et 2017-2018; • Un sondage en six langues (français, anglais, espagnol, chinois, arabe, farsi) auprès de personnes immigrantes scolarisées ayant participé à au moins un cours régulier à temps complet ou à temps partiel entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2018.

Section 4. Résultats de l'évaluation

4.1 Pertinence et cohérence

Cette section présente une analyse de la pertinence du Programme en lien avec les besoins de la clientèle cible, la mission et les orientations stratégiques du Ministère.

Constat 1 :

Le Programme est aligné avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités du Ministère et répond aux besoins d'intégration linguistique de sa clientèle cible. Diverses modifications apportées au Programme témoignent d'une volonté de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle cible. Toutefois, l'absence de documentation détaillant de façon continue les besoins de la clientèle cible du Programme constitue un obstacle à son optimisation.

Pertinence stratégique

Le Programme est pertinent en ce qui a trait à l'aspect stratégique. À ce sujet, le Programme s'accorde à la mission et à la vision du Ministère. La *Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion* confirme le rôle de promotion, de prestataire de services et de coordination que doit exercer le Ministère en matière de francisation des personnes immigrantes au Québec¹³.

Réponse aux besoins de la clientèle

Selon les résultats des sondages effectués dans le cadre de l'évaluation auprès des personnes immigrantes bénéficiaires du Programme, il ressort que les principales raisons de participation à la francisation coïncident avec les objectifs du Programme. La figure 3 indique les principales raisons de participation à la francisation, tant pour les cours à temps complet (TC) qu'à temps partiel (TP) : utiliser le français dans l'espace public (TC 76,0 % ; TP 65,9 %) ; de faciliter la recherche d'emploi en français (TC 72,9 % ; TP 62,1 %), d'utiliser le français au travail (TC 67,0 %, TP 56,2 %) et d'apprendre les valeurs québécoises et les modes de fonctionnement dans divers milieux de vie (TC 62,8 %, TP 52,7 %).

Par ailleurs, il ressort du sondage que les principales raisons d'arrêter de suivre des cours de français offerts par le Ministère (voir Figure 4) sont d'avoir trouvé un emploi (TC 32,2 %,

¹³ Source: *Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion* 2005, c. 24 ; 2016, c. 3, a. 110. Article 4, alinéas 2, 7 et 8.

TP 29,4 %), d'étudier ou de chercher du travail (TC 27,2 %, TP 23,8 %), ou de devoir se consacrer à des responsabilités personnelles (TC 29,0 %, TP 19,1 %).

Les choix de réponse qui seraient en lien avec l'inadéquation de l'offre de services ont été peu sélectionnés par les personnes répondantes, soit que les cours ne répondaient pas à leurs besoins (TC 10,9 %, TP 15,6 %), que les cours étaient trop difficiles (TC 8,1 %, TP 5,7 %), ou qu'ils choisissaient de suivre un autre cours que ceux offerts par le Ministère (TC 6,7 %, TP 6,2 %).

Quant aux raisons d'arrêt en lien avec la logistique (le lieu, l'horaire) ou la relation avec la personne enseignante, celles-ci ont été peu identifiées comme des raisons d'abandon : soit d'avoir des difficultés avec la personne enseignante (5,4 % des personnes répondantes à temps partiel et 8,3 % à temps complet), que le lieu où était donné le cours ne convenait pas (5,6 % des personnes répondantes à temps partiel et 6,5 % à temps complet) ou encore que l'horaire du cours ne convenait pas (13,7 % des personnes répondantes à temps partiel et 12,1 % à temps complet).

Figure 3 — Principales raisons pour suivre un cours de français

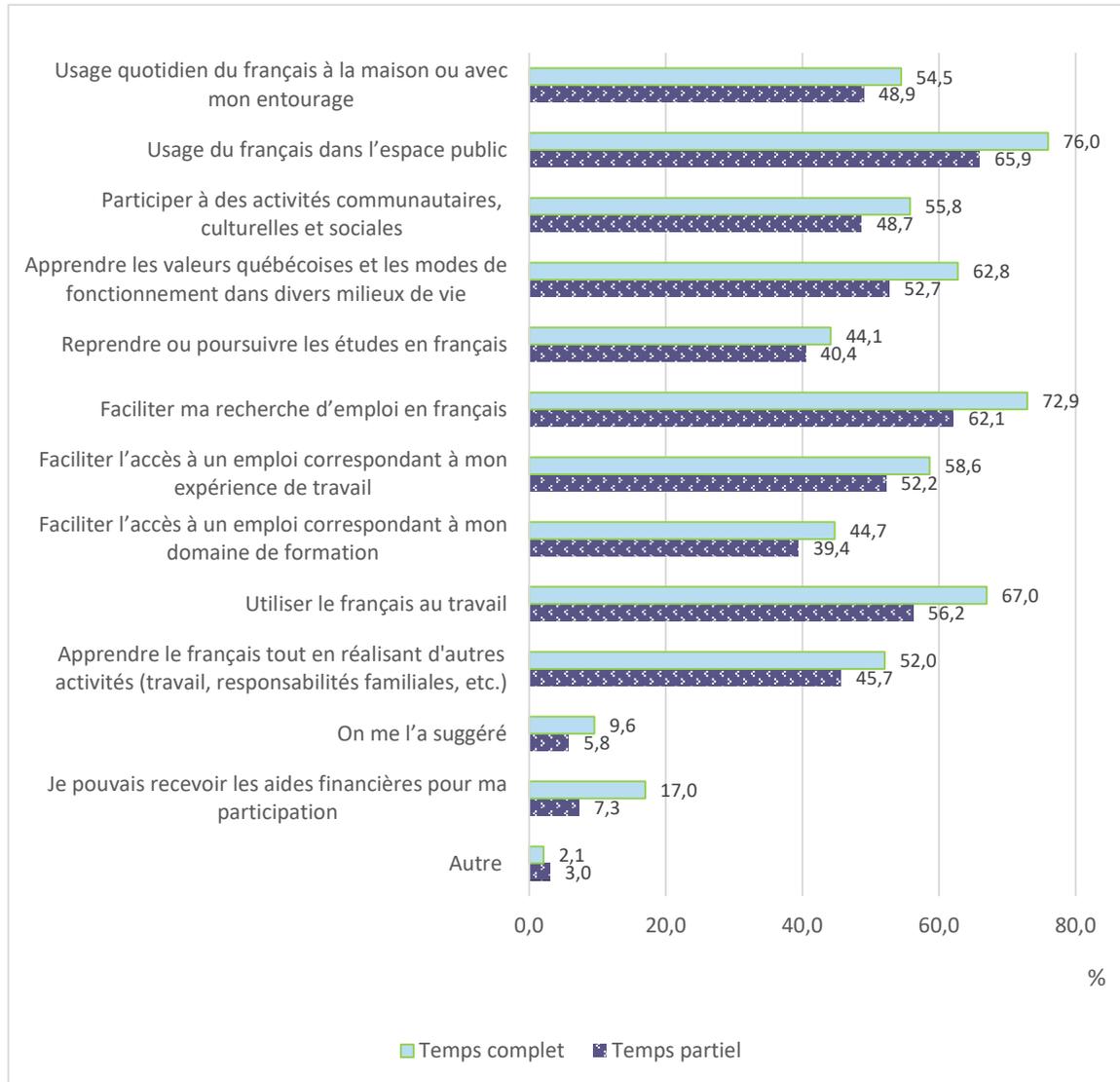
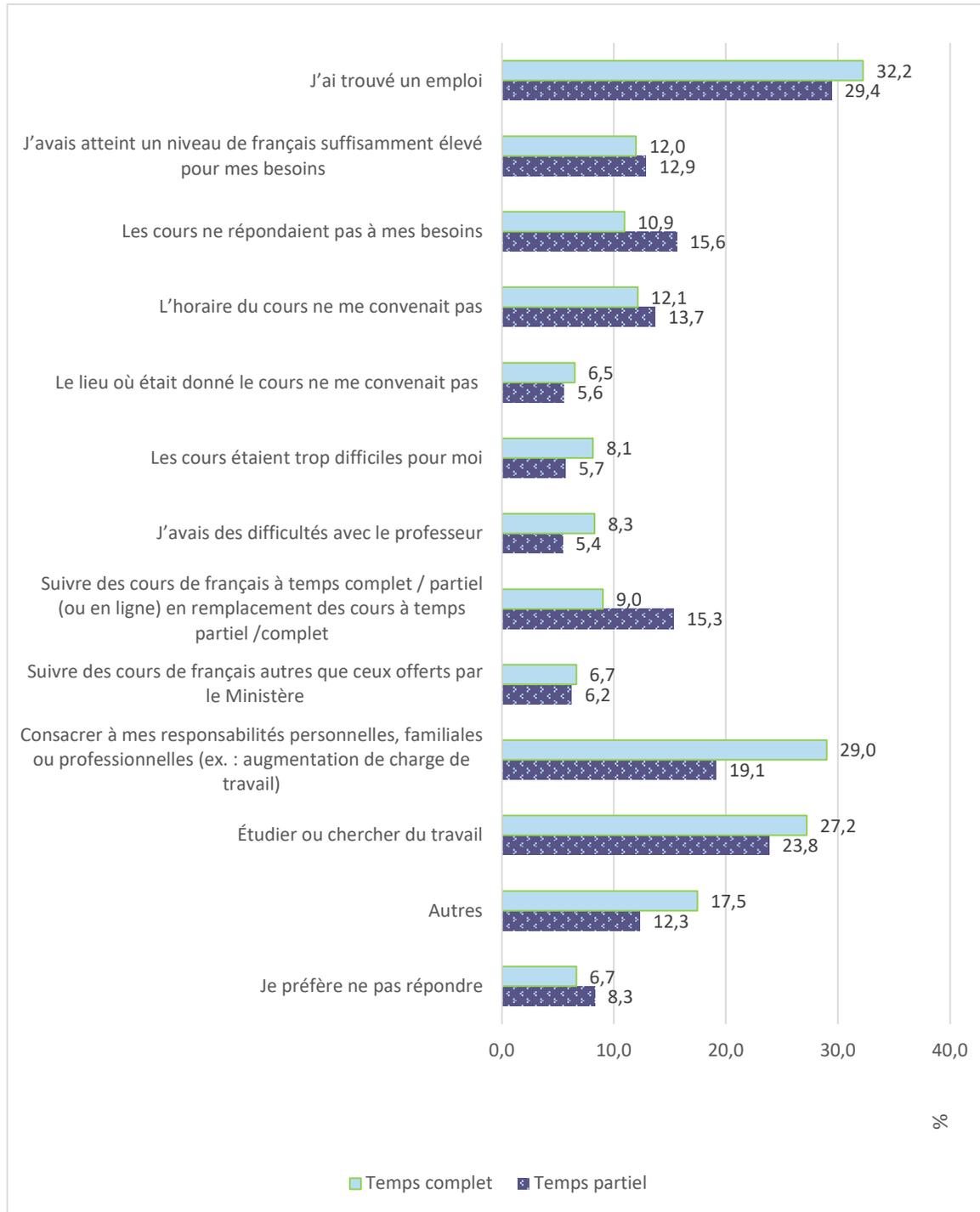


Figure 4 — Principales raisons pour avoir arrêté les cours de francisation



Approche axée sur l'intégration

Le Programme s'inscrit dans une approche d'enseignement du français axée sur l'intégration. À ce sujet, la grande majorité des parties prenantes rencontrées lors de l'évaluation, incluant des personnes professeures et professionnelles ainsi que des gestionnaires du Ministère étaient unanimes sur la pertinence de l'offre de cours donnés par des partenaires — en milieu francophone, où les personnes immigrantes sont en contact avec la société d'accueil. De plus, ils considèrent comme étant pertinentes l'approche pédagogique du Programme, laquelle est axée sur des besoins d'intégration, ainsi que les thématiques abordées axées sur la vie quotidienne au Québec. À titre d'exemple provenant du Programme-cadre¹⁴, dans leurs cours de français, les élèves sont portés à simuler une situation où ils communiquent avec le personnel d'un organisme d'enseignement pour se renseigner sur le fonctionnement de l'établissement (niveau 2, production orale), à simuler une consultation dans une pharmacie (niveau 3, production orale), à rédiger une courte annonce pour offrir ses services lors d'une recherche d'emploi (niveau 3, production écrite), à lire une description de film pour la découverte d'œuvres littéraires, musicales, cinématographiques et télévisuelles, ou à lire de petites annonces simples pour la location ou l'achat d'un logement (niveau 3, compréhension écrite).

En lien avec la réponse aux besoins de la clientèle immigrante, l'évaluation a révélé plusieurs actions entreprises par le Ministère afin de maintenir et d'améliorer la pertinence du Programme. À titre d'exemple, la diversification des cours offerts au temps partiel témoigne d'une volonté de répondre aux besoins diversifiés de la clientèle. Cela inclut des cours de 4, 6, 9, et 12 heures par semaine ; en avant-midi, en après-midi ; le soir ou en fin de semaine, offerts dans le cadre du Programme.

De plus, les diverses modifications apportées au Programme témoignent d'un effort de répondre aux besoins de la clientèle visée (voir *Figure 5*), telles que la mise en œuvre du Programme-cadre en 2015 ; l'ajout du 4^e cours en 2017 permettant aux personnes participantes de suivre des cours de niveau 8 à temps complet dans les établissements d'enseignement et le développement de cours par le biais d'un projet pilote offrant des cours de niveau 4 à deux profils travail et études.

¹⁴ Le Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec définit les objets de formation et les compétences langagières à acquérir et à correspondre à chaque niveau de compétence en français décrit dans l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes. L'Échelle et le Programme-cadre constituent le référentiel commun en guise d'harmoniser des services de francisation gouvernementaux, d'optimiser l'utilisation des ressources en francisation et d'assurer une équité dans les services offerts à toutes les personnes immigrantes au Québec. Source : Programme-cadre-français, document fourni par la DPPF.

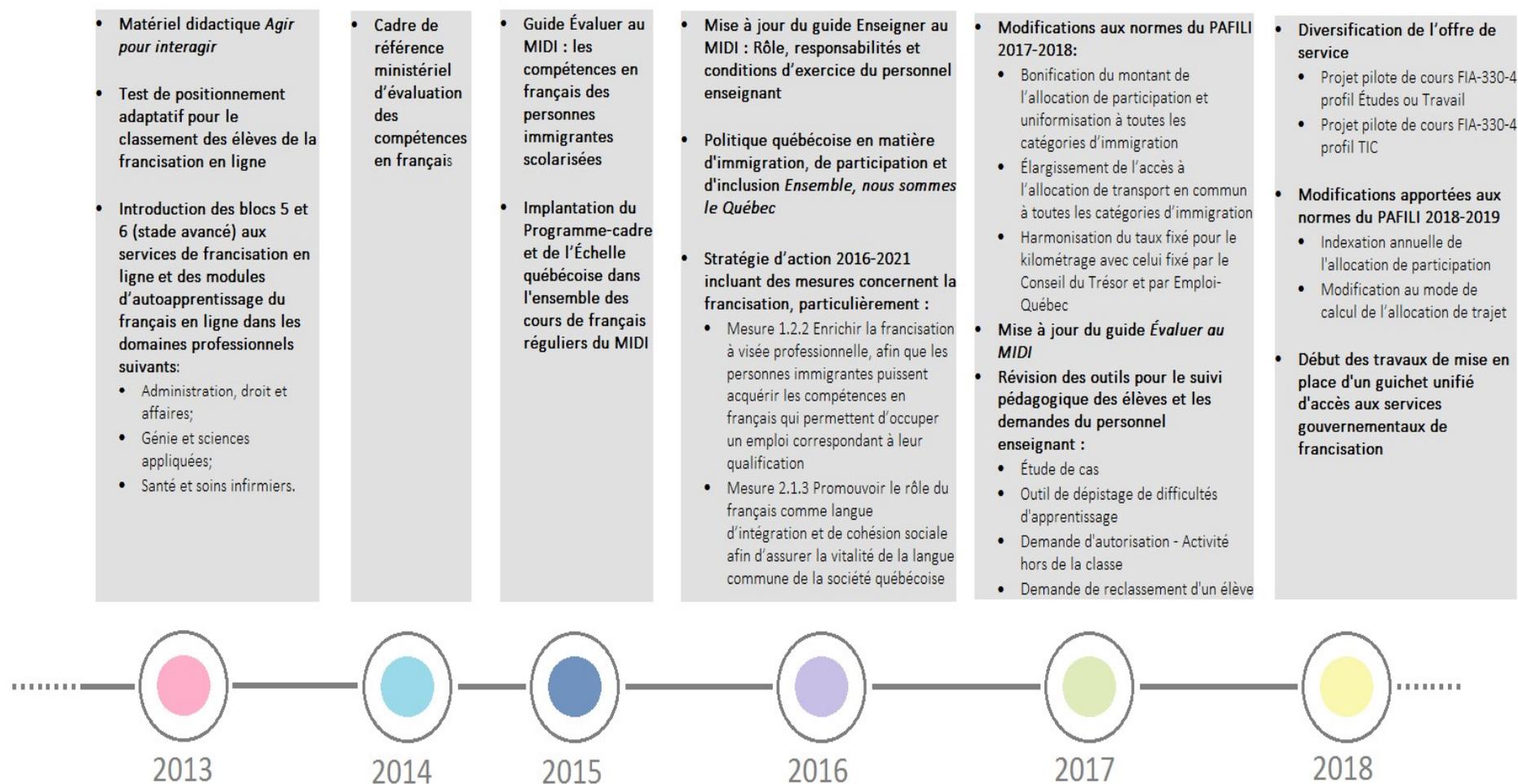
Connaissance des besoins de la clientèle

Le Ministère a mis en place depuis plusieurs années des mécanismes de consultation en continu sur les besoins de la clientèle auprès des professeures et professeurs de ses partenaires en plus des rencontres régulières des conseillères et conseillers pédagogiques avec le personnel enseignant qui fait part des besoins de leurs élèves. Ces mécanismes de consultations sont : la commission pédagogique nationale, qui est constituée de professeures et professeurs délégués par leur syndicat, des rencontres avec le Regroupement des organismes en francisation du Québec (ROFQ), et avec la Table des cégeps et des universités.

Toutefois, l'évaluation n'a pas révélé de preuve de l'existence de documentation détaillant de façon continue les besoins de la clientèle cible du Programme. Cette documentation est nécessaire pour assurer un suivi adéquat afin de maintenir la pertinence du Programme.

Il serait cependant nécessaire de documenter les besoins ressortant de ces rencontres, les partager à l'ensemble des parties prenantes du Programme et en assurer un suivi. Le sondage des professeures et professeurs relate d'ailleurs qu'entre 2013-2018, parmi les 148 professeures et professeurs ayant mentionné avoir transmis leurs opinions au sujet de l'offre de service, 22 % ont mentionné avoir été écoutés et avoir constaté des changements apportés à l'offre de services ; 40 % « ont été écoutés, mais aucune action concrète n'a été réalisée » ; 28 % « ont été écoutés, mais le Ministère n'a pas donné suite » et 10 % « n'ont pas été écoutés ». Pour 2018-2019, parmi les 146 professeures et professeurs ayant mentionné avoir transmis leurs opinions, 43 % ont mentionné avoir été écoutés et avoir constaté des changements apportés à l'offre de services, 36 % « ont été écoutés, mais aucune action concrète n'a été réalisée » et 16 % « ont été écoutés, mais le Ministère n'a pas donné suite » et 4 % « n'ont pas été écoutés ». Les résultats du sondage permettent ainsi d'observer une meilleure écoute au cours de la dernière année.

Figure 5 — Principales modifications apportées au PILI et au PAFILI (2013-2018), en lien avec la portée de l'évaluation



4.2 Conception et mise en œuvre

Constat 2 :

De façon générale, le Programme-cadre est qualifié de riche, dynamique et adapté aux réalités du Québec, ce qui facilite l'intégration des personnes immigrantes participantes. Malgré certaines faiblesses en lien avec les outils pédagogiques fournis par le Ministère, cela ne semble pas impacter négativement la perception des élèves, lesquels reçoivent un enseignement bonifié par le matériel développé par leurs professeures et professeurs.

Le Programme-cadre

Le Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes ayant neuf ans et plus de scolarité, dites scolarisées — mis en œuvre en 2015 — a permis de déterminer les contenus à enseigner et les domaines à aborder dans les cours (professionnel, éducationnel, public, personnel) ainsi que les connaissances à acquérir pour chaque niveau de compétences en français défini par l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes. Ce Programme-cadre est apprécié par la majorité des professeures et professeurs consultés, lesquels l'ont qualifié de riche, dynamique et adapté aux réalités du Québec, ce qui facilite l'intégration des personnes immigrantes.

De manière concrète, le Programme-cadre prescrit des objets d'apprentissages en conformité avec les exigences des différents niveaux de l'Échelle de compétences. Le caractère référentiel et non contextualisé de certains objets d'apprentissage, domaines, situations et intentions de communication laisse le soin au personnel enseignant d'adapter les situations, les intentions de communication au projet pédagogique poursuivi¹⁵.

Les outils et le matériel pédagogique

Au sujet des outils et du matériel pédagogique fournis par le Ministère, les opinions du personnel enseignant sont partagées quant à leur utilité et à leur qualité. L'autonomie dont dispose le personnel enseignant est appréciée alors que l'utilisation du matériel Agir pour interagir est souvent critiquée.

D'abord, un élément mentionné par une majorité de professeures et professeurs consultés est que l'autonomie dont ils disposent (ex. : choix de démarche et planification pédagogiques, ou de matériel didactique) pour atteindre les objectifs du Programme-cadre comme étant positive. Cela leur permet d'être créatifs dans l'enseignement, de se renouveler et d'améliorer les cours

¹⁵ MIDI. 2011 Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec, p. 11

continuellement. En contrepartie, cette autonomie exige un travail de préparation important, surtout lorsque les cours sont donnés par un membre du personnel enseignant pour la première fois.

En ce qui concerne les outils fournis par le Ministère, un peu plus de la moitié (52 %) des membres du personnel enseignant ayant répondu au sondage considèrent que les outils pédagogiques fournis par le Ministère répondent à leurs besoins d'enseignement. L'authenticité des cas utilisés dans le matériel *Agir pour interagir* fourni par le Ministère (ex. : utiliser une annonce réelle) est un élément apprécié. En revanche, la majorité du personnel enseignant rencontré dans les groupes de discussion ont formulé des critiques quant à l'utilisation de ce matériel. Ils ont mentionné ne pas avoir été consultés dans sa conception ni entendus lorsqu'ils ont eu des difficultés dans son application. Plusieurs membres du personnel enseignant ont signalé devoir s'inspirer d'autres outils et méthodes comme *Par ici : méthode de français*.

Bien que l'utilisation d'*Agir pour interagir* ne soit pas obligatoire, son contenu ne correspond pas toujours aux besoins et aux objectifs de participation au cours des élèves et les évaluations de ces derniers s'effectuent en lien avec certains exercices de ce matériel¹⁶. De plus, le Ministère évalue le personnel enseignant dans leurs attentes signifiées par rapport au développement d'au moins une séquence MEAST¹⁷, basé sur *Agir pour interagir*. Ce faisant, malgré les critiques sur la nature de ce matériel et sur les difficultés rapportées en lien avec l'utilisation de celui-ci, il demeure que le personnel enseignant doit tout de même composer avec, l'adapter et utiliser d'autres matériels en appui. Au total, 86 % des membres du personnel enseignant ayant répondu au sondage utilisent d'ailleurs du matériel complémentaire dans l'enseignement de leur cours¹⁸.

En général, la majorité des élèves répondant au sondage de l'évaluation, tant à temps partiel qu'à temps complet, ont des opinions favorables concernant le matériel pédagogique : 77,2 % des personnes répondantes à temps partiel et 78,2 % de celles à temps complet considèrent que le matériel pédagogique répond à leurs besoins d'apprentissage, 78,8 % à temps partiel et 79,4 % à temps complet qu'il est adapté à leurs besoins et que les méthodes d'enseignement répondent à leurs besoins (76,9 % des personnes répondantes à temps partiel et 79,7 % de celles à temps complet).

¹⁶ Propos issu d'un groupe de discussion avec le personnel enseignant : « Ce matériel est plus en lien avec des objectifs pour les études ou le travail. Par exemple dans le cours FIA3, on demande aux élèves d'éditer un courriel d'absence automatique au bureau et on ne peut pas l'enlever, car c'est dans l'examen final. »

¹⁷ MEAST était une démarche d'enseignement et d'apprentissage interactive comportant 5 phases : Mise en situation, Exploration, Appropriation, Synthèse des acquis, Transfert des acquis.

¹⁸ Selon les parties prenantes consultées, l'utilisation du matériel complémentaire est non seulement permise, mais aussi encouragée.

Il est donc possible de conclure que malgré les faiblesses mentionnées au sujet des outils et du matériel fournis par le Programme, cela ne semble pas impacter négativement la perception des élèves qui reçoivent finalement un contenu bonifié par le matériel développé par le personnel enseignant.

Constat 3 :

Le Programme, tel qu'il a été conçu et mis en œuvre, crée une hétérogénéité importante des niveaux des compétences langagières des élèves dans les classes qui nuit à l'atteinte des niveaux de compétence visés par les cours ou les blocs de cours. Parmi les facteurs qui accentuent l'hétérogénéité des niveaux de compétences langagières se trouvent le calibrage des cours, le classement et le reclassement des élèves, les évaluations des compétences langagières acquises, ainsi que certaines normes et règles administratives encadrant le fonctionnement du Programme.

Le Programme, tel qu'il a été conçu et mis en œuvre, crée une hétérogénéité importante des niveaux des compétences langagières des élèves dans les classes ce qui nuit à l'atteinte des niveaux de compétence visés par les cours. À ce sujet, la grande majorité du personnel enseignant répondant au sondage (93 %) affirme que la présence, dans un même groupe de personnes participantes, des écarts importants de niveaux de compétence en français à l'oral et à l'écrit ont un impact négatif ou très négatif sur la tâche d'enseignement de la professeure ou du professeur et sur l'apprentissage de l'élève. Les membres du personnel enseignant rencontrés lors des groupes de discussion ont également été unanimes sur l'ampleur de cette problématique qui nuit à l'atteinte des niveaux attendus des cours par la majorité des élèves.

Calibrage des cours

Le calibrage des cours est la façon dont les contenus en lien avec les niveaux à atteindre définis dans le Programme-cadre sont répartis dans l'offre de cours ministérielle. Selon le personnel professionnel consulté, une étude a été effectuée en 2012-2013 pour évaluer le calibrage et voir le niveau de compétences atteint par les élèves à la fin de chaque cours. Ce calibrage a été revu avec l'implantation du Programme-cadre en 2015 dans le but de calibrer les cours selon le niveau de compétence qui a été atteint majoritairement dans l'étude de 2012-2013.

Lorsque le personnel enseignant et la clientèle ont été consultés au sujet de la durée de la session, la majorité d'entre eux ont considéré que la formule de 11 semaines par session était adéquate. En effet, le sondage destiné au personnel enseignant révèle que 66,67 % d'entre eux considèrent que le nombre de semaines par session était largement ou complètement adéquat. Quant à la clientèle, 84,5 % des personnes répondantes à temps complet et à temps partiel considèrent le nombre de semaines par session adéquat.

Toutefois, lors de la collecte de données de l'évaluation, il y a eu consensus chez les membres du personnel enseignant ainsi que chez les conseillères et les conseillers pédagogiques des mandataires rencontrés, que les cours étaient trop chargés pour les élèves, notamment le 4^e cours à temps complet. Selon ces personnes répondantes, actuellement, il y aurait trop d'intentions de communication à couvrir pour une session de 11 semaines par rapport au rythme d'apprentissage des élèves. De plus, ces derniers ont précisé que même si la session est d'une durée de 11 semaines, en réalité, le contenu était transmis pendant seulement 9 semaines au maximum, la première semaine étant affectée par l'accueil et les reclassements, et la dernière semaine, par les évaluations. Il y aurait donc trop de matières à enseigner pour ce laps de temps.

De plus, les élèves ont des rythmes différents d'apprentissage, ce qui oblige le personnel enseignant à ralentir la transmission du contenu de manière à s'ajuster au groupe. Quelques membres du personnel enseignant rencontrés pendant un groupe de discussion ont mentionné que le rythme des cours serait plus adéquat pour les élèves de langues éloignées du français, mais un peu lent pour des élèves de « langues proches » (hispanophones, lusophones) ou pour des élèves ayant de grandes facilités pour l'apprentissage des langues. Selon certains membres du personnel enseignant rencontrés, ces élèves pourraient apprendre deux fois plus rapidement au niveau débutant et sont freinés dans leur apprentissage par le rythme plus lent du reste du groupe. Cette situation pourrait les démotiver et augmenter le risque d'abandon.

En somme, la surabondance de contenu à enseigner combinée à la capacité et au rythme d'apprentissage inégal des élèves oblige le personnel enseignant à établir une priorité et à choisir les intentions de communication à couvrir parmi celles exigées par le Programme-cadre. Certains membres du personnel enseignant ont aussi mentionné qu'il n'existait pas de priorité dans les intentions à couvrir. Ce faisant, le personnel enseignant doit donc faire un choix « individuel » des intentions du Programme-cadre qu'il couvrira. Ce choix variable d'un individu à l'autre du personnel enseignant crée chez les élèves, lorsqu'ils sont rendus au cours suivant, une hétérogénéité en ce qui concerne les matières apprises dans le cours précédent. La professeure ou le professeur du cours subséquent doit donc pallier cet écart en plus d'enseigner le contenu associé à son propre cours et ainsi de suite.

Classement et reclassement des élèves

Lorsqu'une personne immigrante admissible fait une demande pour suivre un cours de français, un classement est effectué selon un des moyens suivants : si la personne demandeuse a déjà un résultat reconnu dans son dossier (test utilisé à des fins de sélection, cours du MIDI, cours de français suivi à l'étranger et remboursé dans le cadre du PAFILI), elle sera classée dans le niveau

de cours correspondant. Autrement, la personne demandeuse est invitée à passer un test de positionnement en ligne¹⁹.

Plusieurs problématiques ont été soulevées par le personnel enseignant et professionnel, les conseillères et conseillers pédagogiques à propos de ce classement initial. D'abord, il peut exister des écarts significatifs entre le moment où l'élève a atteint son résultat figurant au dossier et le moment où ce résultat est utilisé pour la classification.

Ensuite, depuis quelques années, le Ministère utilise le test de positionnement informatisé du Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD) qui est conçu pour évaluer la compréhension orale et la compréhension écrite. Les compétences de production orale et écrite ne sont pas évaluées²⁰. Le résultat de ce test se traduit en niveaux de compétence (de 1 à 10 sur l'Échelle) et les élèves sont ensuite placés dans les cours correspondants aux niveaux obtenus. Selon le personnel enseignant, l'évaluation en ligne ne permet pas toujours de refléter le vrai niveau des élèves. Comme la production orale et écrite n'est pas évaluée, certains élèves ayant plus de difficultés à l'écrit arrivent en classe en s'exprimant très bien et vice-versa, ce qui accentue les écarts de compétences dès le départ. Finalement, le mode en ligne comporterait des risques de surclassement, car l'élève pouvant se faire aider ou effectuer des recherches pour compléter le test. Conséquemment, l'évaluation ne reflète pas toujours le vrai niveau des élèves une fois arrivés en classe. Le cas échéant, la professeure ou le professeur doit procéder à un reclassement des élèves concernés.

Or, selon la majorité des membres du personnel enseignant rencontrés, la procédure et les autorisations nécessaires à un reclassement sont complexes et ne portent pas toujours des fruits. À temps complet, la demande de reclassement faite par le personnel enseignant doit être approuvée à la fois par la personne responsable de la francisation du mandataire et par la conseillère ou le conseiller pédagogique du Ministère, avant d'être acheminée au registraire du Ministère. Même si le besoin de reclassement est approuvé par les premières personnes intervenantes, la demande se voit parfois refusée à d'autres niveaux à cause des contraintes administratives (ex. : le cours est complet ou non offert au même endroit à la session en cours) ou à cause de contraintes normatives (ex. : classement inapproprié des élèves scolarisés, basé uniquement sur le critère stipulant qu'une personne ayant plus de neuf ans de scolarité doit aller dans les cours pour personnes immigrantes scolarisées. Or, certaines personnes ont acquis ce nombre d'années de scolarité, il y a plusieurs années, sont très âgées et correspondraient davantage à un profil d'apprentissage peu scolarisé).

¹⁹ MIDI. Étude de faisabilité. Guichet unifié. Suite à la collecte de données, il a été porté à l'attention de la DEP que, depuis le 1^{er} avril 2019, toutes les évaluations de classement se font en présentiel avec des professeures-évaluatrices ou des professeurs-évaluateurs.

²⁰ MIDI. Étude de faisabilité. Guichet unifié p.119

De plus, le reclassement de l'élève est conditionnel au consentement de ce dernier. L'élève qui décide de rester dans le cours inapproprié à son niveau de compétences crée un écart de compétences parfois important avec d'autres élèves du groupe. Ainsi, la lourdeur administrative et l'application rigide de certaines normes et règles contribuent aussi à l'hétérogénéité grandissante des niveaux de compétence au sein d'un même groupe d'élèves.

Évaluation sommative des compétences acquises dans un cours

À la fin d'un cours ou d'un bloc de cours, les élèves sont évalués en ce qui a trait des compétences langagières acquises (évaluation sommative). Selon la majorité des professeurs consultés, combinés au fait qu'il y a trop de matières à transmettre dans les cours, les niveaux attendus des cours sont trop élevés. Quelques professeurs rencontrés ont aussi mentionné que les évaluations, calquées sur Agir pour interagir, peuvent ne pas correspondre aux matières enseignées en classe. Plusieurs élèves, malgré leur progression, n'atteignent pas les niveaux visés par les cours.

Un seul redoublement permis

La possibilité de faire redoubler une étudiante ou un étudiant une seule fois est ressortie comme étant une faiblesse du Programme. À ce sujet, les professeures et les professeurs rencontrés, lors des différents groupes de discussion, étaient unanimes en ce qui concerne la règle, qui stipule que l'élève ne peut redoubler qu'une seule fois lors de sa participation au Programme est grandement problématique pour le Programme, pour les élèves et pour le personnel enseignant. D'abord, cette règle entraîne, dans certains cas, des passages automatiques à des cours de niveau supérieur, sans que l'élève ait acquis les compétences nécessaires pour le suivre, ce qui accentue l'hétérogénéité du groupe en ce qui a trait aux compétences langagières ce qui complique l'enseignement. Cette cause entraîne aussi des difficultés d'apprentissage chez les élèves n'ayant pas de compétences nécessaires pour suivre le cours et des frustrations des autres élèves du groupe qui souhaiteraient avancer plus rapidement. À répétition, cette règle provoque des retards d'apprentissage cumulatifs et accentue l'hétérogénéité dans les classes des niveaux supérieurs.

En résumé, la surcharge du contenu à couvrir au sein des cours, les problèmes en lien avec le classement initial ou le reclassement, l'évaluation sommative des élèves et la rigidité de certaines règles comme le critère du niveau de scolarité ou le redoublement unique créent des groupes ayant des écarts d'apprentissages trop importants. La majorité des membres du personnel enseignants rencontrés ont mentionné que l'enseignement peut être différencié selon les besoins jusqu'à une certaine limite et qu'une trop grande hétérogénéité entre les compétences des élèves ne facilite ni l'enseignement ni l'acquisition des compétences langagières. Même en utilisant leurs heures de disponibilité pour apporter du soutien aux élèves ayant plus de besoins, certains d'eux n'arrivent pas à suivre la progression du groupe.

L'hétérogénéité des niveaux ainsi créée au sein des groupes affecte le bon fonctionnement du Programme et compromet sérieusement l'atteinte des résultats visés.

4.3 Mise en œuvre et Gouvernance

Constat 4 :

Par rapport à la mise-en-œuvre du Programme, l'embauche de conseillères et de conseillers pédagogiques du Ministère a contribué dans plusieurs cas à une plus grande proximité avec le personnel enseignant ainsi qu'à une amélioration du soutien pédagogique. Toutefois, une disparité a été constatée pour la compréhension et l'application des rôles et responsabilités, ainsi que pour l'application des règles et l'interprétation des activités du Programme. Cette disparité rend inégale la qualité de l'offre de services.

Division des rôles et responsabilités

En ce qui concerne la mise en œuvre du Programme, la revue documentaire ainsi que les entrevues auprès des membres du personnel enseignant, professionnel et des gestionnaires du Ministère ont révélé que les perceptions concernant les rôles et les responsabilités sont mitigées. Du point de vue de la division des rôles et responsabilités entre les différentes directions du Ministère, l'évaluation a révélé qu'il existe un consensus : la division des rôles et responsabilités y est généralement claire. Toutefois, la division des rôles entre les conseillères et conseillers pédagogiques des mandataires institutionnels et les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère porte à confusion.

En effet, deux types de conseillères et conseillers pédagogiques effectuent des suivis auprès du personnel enseignant du Ministère : les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère et, pour l'offre de services à temps complet, les conseillères et conseillers pédagogiques de l'institution mandataire (en milieu institutionnel – également appelés responsables de la francisation). Jusqu'à tout récemment (mi-2018), selon plusieurs parties prenantes consultées, le Ministère ne disposait que de deux conseillères ou conseillers pédagogiques qui avaient pour rôle d'effectuer le suivi à distance avec les mandataires de l'ensemble de la province. Depuis 2018, le Ministère a procédé à l'embauche de plus d'une vingtaine de conseillères et de conseillers pédagogiques, visant à créer une plus grande proximité entre l'administration centrale du Ministère et son personnel enseignant qui est réparti sur le territoire du Québec.

Une revue documentaire a permis de constater que la description des rôles et responsabilités des conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère et des responsables de la francisation chez les mandataires est claire :

- ▶ *Les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère* : les conseillères et les conseillers pédagogiques ont pour rôle de soutenir le personnel enseignant et d'effectuer les suivis nécessaires auprès des mandataires communautaires et institutionnels dans l'ensemble du Québec.

- *Les responsables de la francisation chez les mandataires* : dans le cadre du contrat signé entre le Ministère et les mandataires de francisation, une personne responsable de la francisation doit être désignée pour gérer les activités d'encadrement administratif nécessaire à l'exécution de ce contrat et faire le lien avec les personnes conseillères pédagogiques du Ministère.
- Pour les cours offerts en milieu institutionnel, le contrat stipule que la personne responsable de la francisation est engagée par le mandataire, agit comme personne intervenante de première ligne et exerce une autorité fonctionnelle auprès du personnel enseignant. Elle soutient l'enseignement et coordonne les étapes du processus d'enseignement de la planification pédagogique jusqu'à l'évaluation des apprentissages. Elle effectue des suivis administratifs, agit comme agente de liaison auprès de la conseillère ou du conseiller pédagogique du Ministère et transmet les informations en provenance du Ministère au personnel enseignant. Elle coordonne l'équipe des animatrices et animateurs des activités de soutien et s'assure de l'arrimage des activités entre animatrices et animateurs et le personnel enseignant. En cas de besoin, elle intervient également directement auprès des élèves.
 - Pour les cours offerts en milieu communautaire, les responsables de la francisation exercent davantage un rôle de soutien administratif. Selon le contrat, ils ne sont pas l'autorité fonctionnelle comme dans le cas des cours offerts en milieu institutionnel. Ils transmettent certaines informations au Ministère ou au personnel enseignant (note de service/planification pédagogique), s'occupent de l'accueil et de la transmission des renseignements aux élèves concernant l'offre de francisation, du référencement de ceux-ci vers les ressources du milieu en cas de besoins spécifiques ainsi que de la saisie des données du Programme dans l'extranet.

En milieu institutionnel

Toutefois, les entrevues menées auprès des professeures et professeurs, du personnel professionnel et des gestionnaires du Ministère ont révélé que, dans l'application, il y aurait une confusion par rapport à la division des rôles et responsabilités entre les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère et ceux des milieux institutionnels.

Du point de vue des responsables de la francisation, les rôles semblent être clairs, compris et même complémentaires entre les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère et les responsables de la francisation. Les responsables de la francisation rencontrés ont mentionné qu'auparavant, ils ne recevaient pas beaucoup de soutien du Ministère alors que maintenant qu'ils ont une ressource à proximité, ils se sentent davantage soutenus pour l'aspect pédagogique. En cas de problème, ils se réfèrent à la conseillère ou au conseiller du Ministère qui les aide pour effectuer les transferts d'élèves, les reclassements de niveaux de cours et pour résoudre les cas problématiques rencontrés.

Toutefois, les groupes de discussion tenus avec le personnel enseignant ont révélé — pour les professeures et professeurs donnant des cours en milieu institutionnel — l'existence d'une certaine confusion à savoir à qui se référer. Le personnel enseignant relève hiérarchiquement du Ministère, mais est supervisé et soutenu par la personne responsable de francisation institutionnelle. Les professeures et professeurs rencontrés ont mentionné que, dans certaines institutions, les conseillères et les conseillers pédagogiques en milieu institutionnel leur demandent de ne pas communiquer directement avec les conseillères et les conseillers pédagogiques du Ministère. Dans d'autres institutions, le personnel enseignant a la liberté de communiquer avec les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère et apprécie grandement l'appui pédagogique qu'il reçoit de ces derniers.

De plus, certains professeures et professeurs ont mentionné que le rôle de soutien pédagogique n'était pas pleinement assumé par les responsables de la francisation des institutions qui font davantage de soutien administratif et facilitent l'intervention avec les élèves, mais ne sont pas formés en enseignement.

En milieu communautaire

Concernant des cours donnés en milieu communautaire, la majorité des professionnelles et professionnels et des gestionnaires rencontrés ont mentionné que les rôles et responsabilités étaient clairs. Le personnel enseignant s'adresse aux conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère et les responsables de la francisation s'occupent des aspects administratifs. Or, certains professeures et professeurs en milieu communautaire offrant des cours à temps partiel en soirée et pendant la fin de semaine ont mentionné qu'ils étaient laissés à eux-mêmes et entretenaient peu de liens avec les responsables de la francisation dans les organismes ou avec les conseillères et les conseillers pédagogiques du Ministère. Ainsi, ils bénéficient de moins de soutien.

Amélioration du soutien pédagogique au personnel enseignant

Depuis l'embauche de conseillères et conseillers pédagogiques par le Ministère, le soutien pédagogique reçu par le personnel enseignant s'est amélioré. Selon les résultats du sondage auprès du personnel enseignant, 38 % du personnel enseignant a mentionné avoir bénéficié, entre 2013 et 2018, souvent ou toujours, du soutien des conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère alors que 22 % ont mentionné n'en avoir jamais bénéficié. En 2018-2019, la proportion des membres du personnel enseignant sondés qui déclarent avoir bénéficié souvent ou toujours du soutien des conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère est passée à 51 % tandis que la proportion de ceux n'en ayant jamais bénéficié a diminué à 15 %. En ce qui a trait à l'utilité de cette aide, 48 % des membres du personnel enseignant sondés ont considéré cette aide utile en 2013-2018, alors qu'en 2018-2019 le pourcentage s'élevait à 61 %.

Par rapport au soutien reçu en milieu institutionnel, près de la moitié (45 %) du personnel enseignant sondé, y ayant enseigné, ont affirmé, entre 2013 et 2018, avoir rarement ou jamais bénéficié du soutien des conseillères et des conseillers pédagogiques des établissements où ils enseignaient alors que 55 % ont mentionné en avoir bénéficié souvent ou toujours. Parmi ceux ayant bénéficié de soutien, 59 % ont mentionné que le soutien reçu a aidé largement ou complètement à résoudre les difficultés et les problèmes rencontrés. Le soutien reçu par les responsables de la francisation semble toutefois avoir augmenté au cours de 2018-2019 où 62 % des membres du personnel enseignant ayant enseigné en milieu institutionnel ont mentionné avoir bénéficié souvent ou toujours du soutien des conseillères et des conseillers pédagogiques dans les établissements. Cette aide aurait permis dans 68 % des cas, à résoudre les difficultés rencontrées.

Malgré l'amélioration du soutien apporté, certains membres du personnel enseignant considèrent toutefois qu'il n'existe pas encore beaucoup d'échanges en pratique sur la pédagogie et la didactique avec les conseillères et les conseillers pédagogiques qui apportent davantage un soutien quant au respect des procédures administratives.

Interprétation et application variables des règles

En plus de la confusion constatée sur les rôles et responsabilités, les groupes de discussion effectués auprès des membres du personnel enseignant ont révélé une disparité quant à l'application des directives du Programme. Certains membres du personnel enseignant rencontrés ont mentionné qu'ils obtiennent des consignes différentes des conseillères et des conseillers pédagogiques du Ministère de celles reçues par les mandataires institutionnels et qu'il n'est pas toujours évident de savoir qui écouter en ce qui a trait à la directive à suivre et quelle est la directive qui s'applique pour chaque situation.

Les rencontres auprès des conseillères et des conseillers pédagogiques et du personnel enseignant ont révélé une certaine confusion quant à la clarté des règles et des directives entourant le Programme. Toutefois, l'ampleur de cette problématique est assez restreinte. À cet effet, pour la période évaluée (2013-2018), 75 % du personnel enseignant sondé mentionne que les directives du Ministère relatives à leurs responsabilités d'enseignante et d'enseignant leur étaient souvent ou toujours clairement communiquées. Pour la période 2018-2019, alors qu'une vingtaine de conseillères et de conseillers pédagogiques sont maintenant en poste, ce pourcentage atteint 84 %.

Certaines directives sont interprétées différemment selon les personnes intervenantes du Ministère ou des mandataires ainsi que d'une institution à l'autre. Par exemple, la directive sur la gestion de l'assiduité des élèves indique que l'élève ne peut s'absenter plus de cinq jours consécutifs ou non consécutifs. Certains membres du personnel enseignant ont mentionné que la directive était appliquée autrement dans leur lieu d'enseignement. En effet, certains

appliquent une certaine flexibilité lorsque l'élève progresse malgré les absences alors que d'autres ont mis en place des directives moins permissives afin de favoriser l'apprentissage.

Le même enjeu est présent quant aux consignes sur le reclassement, ainsi que sur les activités hors de la classe avec les élèves. Certains groupes de discussion mentionnaient l'application d'une règle liée à ces sujets, tandis que d'autres groupes mentionnaient l'utilisation des règles complètement différentes. Il semble donc y avoir une certaine confusion quant aux directives précises en vigueur à ces sujets.

Mise en œuvre variable des activités de soutien selon les lieux d'enseignement

Dans l'offre de services à temps complet, les cours de français ont une durée de quatre heures par jour alors que les activités de soutien ont une durée de deux heures par jour pour les personnes scolarisées. Cette proportion de temps accordé aux activités d'enseignement et de soutien est équilibrée selon 66 % du personnel enseignant ayant répondu au sondage. Il faut noter qu'au temps partiel, l'offre ne prévoit pas d'heures d'activités de soutien. Ces activités de soutien sont encadrées par la personne responsable de francisation chez les mandataires à temps complet et sont animées par des animatrices et animateurs engagés par les mandataires.

Lors de la collecte de données, il a été constaté que les parties prenantes, autant internes qu'externes, avaient une compréhension variable de l'objectif de ces activités de soutien. Conséquemment, les activités de soutien sont mises en œuvre de manière différente d'un lieu d'enseignement à un autre.

Certains conçoivent les activités de soutien comme un moment pour atteindre des objectifs d'intégration. Ces activités sont alors un moment privilégié pour les élèves de rencontrer des personnes intervenantes du milieu. Des passerelles sont ainsi créées avec la communauté pour favoriser la participation des personnes immigrantes. Certains lieux d'enseignement disposent même d'objectifs concrets d'intégration à atteindre selon les cours et leur travail est très bien perçu par le corps professoral.

Dans d'autres groupes de discussion, le personnel enseignant comprenait l'objectif des activités de soutien comme un moment pour consolider les apprentissages linguistiques vus en classe, ce qui semble concordant avec le descriptif du PILI. Dans les établissements d'enseignement où les activités de soutien ne viennent pas en appui aux apprentissages acquis en classe, le personnel enseignant perçoit alors les activités comme inutiles ou incohérentes avec ces apprentissages.

Dans le sondage destiné aux membres du personnel enseignant, 51 % de ceux pour qui la question s'appliquait ont mentionné que les activités de soutien permettaient largement ou complètement de consolider les apprentissages contre 49 % qui ont répondu que celles-ci ne permettaient aucunement ou faiblement de consolider les apprentissages. Les avis sont donc

très partagés quant à l'utilité des activités en lien avec l'objectif de consolidation des apprentissages.

4.4 Reddition de comptes

À propos de la reddition de comptes du Programme, l'évaluation a examiné la qualité et l'application d'outils de suivi de la performance et de l'atteinte des objectifs du Programme, permettant d'appuyer les processus de prise de décision.

Constat 5 :

Le Programme dispose de cibles et de données permettant de suivre l'atteinte de certains de ses objectifs escomptés. Toutefois, ces cibles ne sont pas connues de tous les professionnels, professionnelles et les gestionnaires consultés et elles manquent de consensus quant à leur pertinence, ce qui affecte leur appropriation et leur utilisation. Tout de même, les cibles et les indicateurs de suivi ne sont pas exhaustifs. Cette situation affecte négativement la capacité à suivre de façon adéquate l'atteinte des résultats du Programme, à tirer des leçons et à informer la prise de décision en vue de son optimisation.

Une analyse des normes du Programme ainsi qu'une consultation auprès des responsables de ce dernier ont permis de déceler les objectifs escomptés du Programme sur la clientèle participante. Ces objectifs peuvent être synthétisés comme suit :

- ▶ l'atteinte des niveaux de compétences langagières pour permettre l'usage du français en contextes familial, social, professionnel, ou pour poursuivre des études ;
- ▶ l'usage du français dans l'espace public, en contexte professionnel (recherche d'emploi, au travail) ou pour poursuivre des études ;
- ▶ l'atteinte des niveaux de compétences langagières en rapport direct avec les besoins d'intégration au marché du travail, de maintien en emploi, d'accès à l'emploi correspondant à la compétence de la personne immigrante participante ;
- ▶ l'intégration au marché du travail ou l'accès à l'emploi à la hauteur des compétences de la personne immigrante bénéficiaire de l'offre de services ;
- ▶ la familiarité avec les valeurs démocratiques du Québec, sa culture et les principales attitudes et les façons de faire dans les divers domaines, notamment en emploi ;
- ▶ l'intégration linguistique des personnes immigrantes participantes.

Une revue de la documentation du Programme a révélé que le programme de francisation dispose de trois indicateurs et trois cibles — présentées dans le tableau de bord ministériel — par rapport à ces résultats attendus²¹ (voir le tableau 3).

²¹ Sources : tableaux de bord ministériels - TAB_Suivi31dec2017consolide-20180301_AMM et version préliminaire 15842_TAB_Suivi31dec_2018_28fev_DPPP

Tableau 3 — Indicateurs et cibles en lien avec la francisation dans le tableau de bord ministériel

INDICATEUR	Cible 2017-2018	Cible 2018-2019
NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES PARTICIPANT À DES SERVICES DE FRANCISATION OFFERTS PAR LE MINISTÈRE	29 325	28 000
PROPORTION DES ÉLÈVES AYANT ATTEINT LES NIVEAUX DE COMPÉTENCE VISÉS PAR LE COURS OU LE BLOC DE COURS DE FRANÇAIS (NOUVEL INDICATEUR)	80 %	80 %
DÉBUT DES COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET	65 jours — 85 %	50 jours — 80 %

Les entrevues auprès des gestionnaires, du personnel professionnel du Programme ont révélé un manque de consensus par rapport à ces cibles. Alors que la deuxième cible « Proportion des élèves ayant atteint les niveaux de compétence visés par le cours ou le bloc de cours de français », porte sur un nouvel indicateur et est moins connue, les deux autres cibles, en lien avec le nombre de personnes participantes et le délai de début du cours, manquent de consensus. Certaines personnes interviewées ont mentionné que le mécanisme d'élaboration des cibles n'était ni clair ni participatif, ajoutant que les cibles ont été développées sans consultation, ce qui pourrait expliquer leur méconnaissance et affecter leur appropriation.

La participation des personnes immigrantes adultes à des services de francisation est un indicateur d'extrant. Cet indicateur est suivi dans le tableau de bord ministériel et dans les rapports annuels de gestion. Au fil des ans, l'indicateur a légèrement changé. Plusieurs interviewés ont mentionné que cette cible dépend de facteurs contextuels tels que l'origine des personnes immigrantes reçues et leur niveau de maîtrise du français, les critères de sélection à l'entrée et le contexte socio-économique. Par exemple, si les critères de sélection des personnes immigrantes pour une année donnée sont de choisir plus de francophones, cela affecte l'atteinte de la cible. Une situation de plein emploi peut également affecter l'atteinte des cibles du Programme, les personnes immigrantes privilégieront probablement l'emploi plutôt que de suivre des cours de francisation.

Le rapport du VGQ mentionne qu'« une personne immigrante ayant atteint le niveau 8 pour les quatre compétences est considérée comme ayant atteint le seuil d'autonomie langagière pour la vie courante ou le travail » et que « la vaste majorité des personnes participantes aux cours de français du Ministère n'ont pas atteint le seuil d'autonomie langagière visé »²². Rappelons que le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* couvre les

²² VGQ. Rapport du Vérificateur général du Québec. Novembre 2017. P. 20.

huit premiers niveaux de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes*. Selon l'échelle, le début de l'autonomie langagière à l'oral est le niveau 7. Toutefois, à ce niveau, une personne a encore besoin de stratégies compensatoires, alors qu'elle démontre une plus grande autonomie au niveau 8, particulièrement en ce qui concerne son domaine professionnel et son domaine d'étude. Notons que le niveau 8 n'apparaît pas dans la documentation relative au Programme comme étant une cible à atteindre pour l'ensemble des élèves. Depuis 2019, le Ministère travaille d'ailleurs à l'élaboration d'un référentiel québécois de profils de compétences en français afin de définir les niveaux de compétences à atteindre par métier et par profession.

Au regard de l'évaluation, les indicateurs et les cibles suivis sont pertinents, pourvu que les cibles soient adaptées annuellement et qu'elles prennent en considération le contexte changeant de l'immigration et la situation socio-économique du pays. Toutefois, plusieurs gestionnaires, professionnelles et professionnels rencontrés ont mentionné qu'ils n'ont pas de cibles concrètes ni d'indicateurs de suivi qui sont en lien avec leur travail dans le cadre du Programme. Ceci peut être expliqué par le fait que — en comparaison avec le modèle logique du Programme — les indicateurs et les cibles suivis ne sont pas exhaustifs. Dans le tableau 4, on peut constater que seulement deux des effets du Programme, ainsi que deux de ses extrants sont actuellement suivis par des indicateurs et des cibles. Le même tableau met en relief l'absence de cibles et d'indicateurs pour plusieurs des effets, extrants et activités du Programme.

À titre indicatif, quelques exemples d'indicateurs additionnels qui peuvent être suivis dans le cadre du Programme sont présentés dans la liste ci-dessous :

- ▶ la proportion des élèves (actuels et anciens élèves) qui déclarent utiliser le français dans l'espace public ou en contexte professionnel, suite à la participation au Programme ;
- ▶ la progression en matière de niveaux de compétences acquises (niveau sortant par rapport niveau entrant) ;
- ▶ la proportion des élèves qui atteignent les niveaux de compétences langagières répondant à leurs besoins d'intégration déclarés comme étant des motifs de leur participation à la francisation (ex. : niveau de compétence nécessaire pour occuper une profession souhaitée selon référentiel établi par profession) ;
- ▶ la proportion des membres du personnel enseignant qui se déclarent satisfaits du soutien pédagogique reçu.

En l'absence de tels indicateurs, la capacité à analyser le Programme, son évolution et son atteinte des résultats est limitée. Le mécanisme de rétroaction qui permet de tirer des leçons et d'informer la prise de décision en vue de l'optimisation de l'atteinte des objectifs est également affecté négativement.

Tableau 4 — Logique, indicateurs et cibles du Programme

LOGIQUE D'INTERVENTION	INDICATEURS VÉRIFIABLES
IMPACTS	
<ul style="list-style-type: none"> – Pérennité et vitalité de la langue française – Contribution à l'amélioration des taux d'obtention d'emploi à la hauteur de la compétence des personnes immigrantes participantes – Contribution à la richesse culturelle et économique du Québec 	
EFFETS	
<p>Effets à court terme</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atteinte des niveaux de compétences langagières pour permettre l'usage du français en contextes familial, social, professionnel, ou pour poursuivre des études – Atteinte des niveaux de compétences langagières en rapport direct avec les besoins d'intégration au marché du travail, de maintien en emploi, d'accès à l'emploi correspondant à la compétence de la personne immigrante participante – Familiarité avec les valeurs démocratiques du Québec, sa culture et les principales attitudes et façons de faire dans les divers domaines, notamment en emploi <p>Effets à moyen terme</p> <ul style="list-style-type: none"> – Usage du français dans l'espace public, en contexte professionnel (recherche d'emploi, au travail) ou pour poursuivre des études – Intégration au marché du travail ou accès à l'emploi à la hauteur des compétences de la personne immigrante bénéficiaire de l'offre de services 	<p>Proportion des élèves ayant atteint les niveaux de compétence visés par le cours ou le bloc de cours de français (nouvel indicateur)</p>

LOGIQUE D'INTERVENTION	INDICATEURS VÉRIFIABLES
<p>EXTRANTS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Description des besoins linguistiques des personnes immigrantes – Offre de services élaborée (objectif, contenu), de même que les outils nécessaires à leur mise en œuvre – Ententes de service signées et suivies auprès des partenaires – Enseignants embauchés, contrats de service (convention collective) établis et suivis – Admission des clientes et clients admissibles, dossiers de personnes participantes suivis (désistement, arrêt de formation), allocations versées aux personnes participantes – Cours de français et soutien pédagogique offerts aux élèves (par le personnel enseignant) et au personnel enseignant (par le personnel du Ministère, les conseillères et conseillers pédagogiques du milieu institutionnel) – Participation aux cours de français des personnes immigrantes scolarisées déclarant ne pas connaître le français ou souhaitant en améliorer la maîtrise – Résultats de l'avancement des élèves et de l'évaluation des compétences du personnel enseignant – Bilan des résultats de l'offre de services aux fins de reddition des comptes – Offre de services de formation diversifiée, révisée et améliorée 	<p>Début des cours de français à temps complet — 50 jours</p> <p>Nombre de personnes immigrantes adultes participant à des services de francisation offerts par le Ministère²³</p>
<p>ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> – Déterminer les besoins en francisation de la clientèle diversifiée visée – Concevoir, élaborer et soutenir la mise en œuvre d'une « offre de services (objectif, contenu, outils pédagogiques) adaptée aux besoins d'une clientèle diversifiée – Élaborer et gérer les ententes avec les partenaires – Embaucher le personnel enseignant et gérer les contrats de service (convention collective) – Effectuer la fonction de registraire (inscription, admission, suivi des dossiers de la clientèle, octroi de l'aide financière) – Offrir des cours de français, du soutien pédagogique aux élèves et au personnel enseignant – Évaluer la performance des élèves et les compétences du personnel enseignant – Faire le suivi administratif de l'offre de services et la reddition de comptes – Réviser et améliorer l'offre en fonction des résultats et de l'évolution des besoins linguistiques diversifiés de la clientèle cible 	

²³ Le rapportage sur cet indicateur est légèrement différent dans les rapports annuels de gestion du Ministère (2013-2014, 2014-2015, 2015-2016). Il est présenté en deux sous indicateurs : (1) Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission ; et (2) Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé.

Constat 6 :

Au-delà de la mesure de satisfaction de la clientèle réalisée par le Ministère, le Programme ne dispose pas d'outils d'évaluation des cours de français et des activités d'animation offerts, d'évaluations récurrentes du Programme, ou de mécanismes de relance permettant de tirer des constats et de formuler des recommandations visant l'amélioration de celui-ci.

Le Ministère réalise à fréquence variable un sondage sur la satisfaction des personnes participantes à des cours de français offerts par le Ministère. Ce sondage permet d'obtenir une rétroaction des personnes répondantes sur leur satisfaction à l'égard du service de façon globale. Il porte sur le délai d'attente, la durée de la session, l'appréciation générale du personnel enseignant, la clarté des enseignements dispensés, l'utilité du cours ainsi que les motifs de non-complétion²⁴. Les résultats du sondage effectué en 2017²⁵ témoignent d'un taux de satisfaction global très élevé de 91,9 % pour les cours à temps complet et de 91,4 % pour les cours à temps partiel.

Ce sondage se veut un outil de rétroaction qui permet l'amélioration du Programme. Toutefois, plusieurs facteurs l'empêchent de contribuer à son amélioration :

- ▶ Les sondages de satisfaction ne sont pas assez parlants pour améliorer un programme. À ce sujet, les personnes répondantes ne sont pas toujours satisfaites pour les bonnes raisons : une personne participante peut être satisfaite, car elle touche une allocation financière. De plus, le sondage de satisfaction ne fournit pas d'informations précises permettant au Ministère de connaître les difficultés rencontrées de sa clientèle participante ou de saisir des éléments plus détaillés nécessaires à l'amélioration de l'offre de services, à titre d'exemple : les motifs d'insatisfaction, la compétence et le savoir-faire avec lesquels les cours sont donnés, la perception sur la charge de travail requise dans le cours, le niveau de difficulté de la matière enseignée, la satisfaction par niveau de cours, par mandataire, les difficultés rencontrées pour l'acquisition des connaissances, etc.
- ▶ Le sondage de satisfaction est effectué uniquement en français, ce qui empêche une proportion des personnes participantes au Programme d'y répondre. Il s'agit des personnes immigrantes dont le niveau du français est débutant et pour qui la terminologie du questionnaire serait trop complexe à comprendre.

²⁴ Questionnaire du sondage de satisfaction à l'égard des services de francisation du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion — fourni par la DPSRC, 2017.

²⁵ Rapport sommaire du deuxième exercice 2017-2018 du plan de mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services du ministère (2016-2021) – page 14.

- ▶ Le sondage est non systématique et les données collectées ne peuvent être désagrégées par cohorte, par institution, ou par région, ce qui ne permet pas d'identifier de façon systématique les écarts, s'il y a lieu, entre différentes cohortes, ou différents cours.
- ▶ Les résultats du sondage ne sont pas connus de tous les gestionnaires, le personnel enseignant et professionnel du Programme. À ce sujet, certains gestionnaires rencontrés n'étaient pas au courant de l'existence de ce sondage ou jugent qu'ils ne reçoivent pas toujours les résultats de ce dernier. De plus, 31 % des membres du personnel enseignant sondés dans le cadre de cette évaluation ont indiqué qu'ils ne sont pas au courant de l'existence du sondage de satisfaction, et 61 % ont indiqué qu'ils sont au courant de l'existence de ce dernier, mais n'en connaissent pas les résultats.

Ainsi, le sondage de satisfaction effectué par le Ministère ne permet pas de fournir toutes les informations nécessaires sur les besoins de la clientèle, ainsi que les difficultés rencontrées pour l'acquisition des connaissances.

Également, l'évaluation n'a pas révélé de preuve de l'existence d'autres outils d'évaluation des cours de français et des activités d'animation offerts par le Ministère, ou même d'évaluations récurrentes du Programme permettant de fournir des éléments en vue de l'apprentissage et du soutien au processus de décision en lien avec l'amélioration de la qualité des services. Le sondage auprès des membres du personnel enseignant a toutefois révélé que plus de la moitié (62 %) des personnes répondantes procèdent souvent ou toujours à une évaluation de leurs cours par les élèves, dont 17 % en utilisant leur propre formulaire d'évaluation et 65 % en demandant de la rétroaction à leurs élèves de manière informelle. Parmi ceux qui le font rarement ou jamais, 60 % ne le font pas, car ils ne disposent pas d'outils ou de modèles convenables pour ce type d'évaluation.

4.5 Efficacité et atteinte des objectifs

Constat 7 :

Les résultats en lien avec l'utilité et l'utilisation réelle des compétences acquises à la suite de la participation sont positifs, notamment pour l'usage du français dans la sphère publique ainsi qu'à des fins d'accès et d'intégration au marché du travail. Pour les personnes immigrantes participantes, le Programme leur permet de progresser dans l'acquisition des compétences langagières. Cela dit, l'atteinte des niveaux de compétences visés par les cours est variable. De plus, les cibles de participation des personnes immigrantes à l'offre de service de francisation n'ont pas été atteintes durant la période couverte par l'évaluation.

Cette section présente le degré d'atteinte des résultats du Programme, soit l'atteinte des extrants, ainsi que des effets escomptés à court et à moyen terme. Ceux ayant un lien avec la déclaration de service pour l'accès à l'offre étant hors de la portée de l'évaluation. Comme présenté dans les sections précédentes, le Programme dispose de peu de cibles et d'indicateurs de suivi de résultats, et donc de peu de données lui permettant de juger de son efficacité. En effet, les indicateurs suivis entre 2013 et 2018 étaient des indicateurs en lien avec la déclaration de service à la clientèle et peu d'indicateurs d'effets sur la clientèle étaient suivis.

L'évaluation s'est intéressée, en utilisant les données du Programme actuellement disponibles et les données collectées à travers le sondage effectué auprès de la clientèle des cours à temps complet et à temps partiel, à trois résultats en lien avec le Programme :

- ▶ la participation aux cours de français (extrant) ;
- ▶ l'apprentissage des élèves (effet à court terme) ;
- ▶ l'utilisation des acquis (effet à moyen terme).

La Participation des personnes immigrantes aux cours de français

Le tableau 5 présente le niveau d'atteinte des résultats concernant cet extrant, tel que présenté dans les rapports annuels de gestion.

Tableau 5 — Atteinte des résultats concernant la participation aux cours de français

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
NOM DE L'INDICATEUR	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission	Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission	Nombre de personnes immigrantes adultes participant à des services de francisation offerts par le Ministère	Nombre de personnes immigrantes adultes participant à des services de francisation offerts par le Ministère
CIBLE	37,0 %	36,5 %	37,0 %	Augmenter de 10 % le nombre de personnes immigrantes participantes	Augmenter de 5 % le nombre de personnes immigrantes participantes
RÉSULTAT	32,7 %	27,4 %	28,3 %	5,3 % d'augmentation du nombre de personnes immigrantes participantes	0,6 % d'augmentation du nombre de personnes immigrantes participantes

Les résultats présentés dans le tableau témoignent de la non-atteinte des cibles concernant la participation des personnes immigrantes adultes aux cours de francisation. Les résultats sont légèrement en dessous de la cible pour les années 2013-2014, 2014-2015 et 2015-2016. Les résultats sont grandement en dessous de la cible fixée pour 2016-2017 et pour 2017-2018. Comme précisé précédemment, les résultats en lien avec cet indicateur doivent être contextualisés, comme ils dépendent de facteurs externes tels que la politique d'immigration et le contexte socio-économique.

L'aide financière incitative à la participation

Dans le cadre du PAFILI, le Programme octroie des allocations de participation, des allocations de frais de garde et des allocations pour le transport aux personnes immigrantes inscrites aux cours et éligibles à ces allocations. Le personnel professionnel et les gestionnaires rencontrés ont rappelé que ces allocations financières consistent en des incitatifs à participer et non des montants de subsistance.

Les résultats des sondages auprès des personnes participantes au Programme confirment l'aspect incitatif de ces allocations. Pour les cours à temps complet, 77 % des personnes qui ont participé au sondage ont indiqué avoir reçu des allocations de participation, 30 % en ont reçu pour les frais de garde, et 44 % en ont reçu pour le trajet ou le transport. Pour les cours à temps partiel, 57 % des personnes répondantes ont reçu l'allocation de frais de garde. La moitié des personnes participantes ayant reçu une allocation de participation au temps complet ont mentionné que sans celle-ci, elles n'auraient pas participé au programme. Lorsqu'on leur a demandé si elles ont aussi dû travailler à temps partiel en plus de cette allocation, 54 % ont répondu par l'affirmative. Les allocations semblent donc avoir incité un peu plus de la moitié des personnes répondantes à participer. Au temps partiel et au temps complet, ce sont respectivement 45 % et 44 % des personnes répondantes qui ont indiqué que, sans l'allocation de frais de garde, elles n'auraient pas participé au Programme. Quant à l'allocation de trajet et de transport pour les personnes participantes au temps complet, 29 % ont mentionné que sans cette aide, elles n'auraient pas participé à la francisation.

Malgré le caractère bénéfique des allocations du PAFILI pour favoriser la participation aux cours, la majorité du personnel professionnel et des gestionnaires consultés ont exprimé que celles-ci engendraient, dans des cas isolés, des effets pervers où une minorité de personnes participantes profiterait de l'aide financière en assistant au cours sans toutefois avoir de réelles intentions d'apprendre le français.

Atteinte des niveaux de compétence

De nouveaux indicateurs ont été ajoutés pour suivre la performance du Programme comme la proportion d'élèves atteignant les niveaux visés par cours. La cible y étant associée est l'atteinte par 80 % des élèves des niveaux ciblés pour chacun de ces cours. Les résultats en lien avec l'atteinte de cette cible n'ont toutefois pas été présentés dans le dernier rapport annuel de gestion, mais sont dorénavant suivis dans le tableau de bord sectoriel et ministériel. L'analyse documentaire²⁶ a permis de constater que les cibles du 80 % d'atteinte des niveaux visés par les cours sont généralement atteintes pour les cours couvrant les niveaux 1 à 6, mais le sont difficilement pour l'atteinte des niveaux 7 et 8 couverts par le quatrième cours.

Une analyse a été réalisée en 2018 au Ministère afin de présenter la progression des compétences des élèves. Cette analyse permet de constater que les élèves progressent dans l'acquisition des compétences en compréhension orale sur une période d'un an. De plus, « une forte proportion des élèves ayant commencé la formation en 2015-2016 et en 2016-2017 atteignent le niveau 6 de compétences, peu importe le niveau de compétence qu'ils avaient

²⁶ Une copie du tableau de bord ministériel pour l'année 2017-2018 a été consultée ainsi que les mandats 1449 et 14461 réalisés en 2018.

manifesté lors de l'évaluation de classement »²⁷. L'analyse de la progression de ces cohortes relève aussi que le nombre d'élèves de niveau 0 au moment du classement qui atteint le niveau 5 en compréhension orale au moment de l'évaluation sommative diminue depuis 2015. En 2015-2016 cette proportion atteignant 84,19 %, 81,41 % en 2016-2017 et 65,95 % en 2017-2018²⁸. Une note apparaît toutefois pour expliquer que la cohorte de 2017-2018 avait été suivie sur une plus courte période.

Du point de vue du personnel enseignant rencontré pendant les groupes de discussion, selon leur estimation approximative, entre 15 et 30 % des élèves n'atteindraient pas les niveaux visés par les cours, ce qui est cohérent avec les résultats statistiques présentés dans le paragraphe précédent.

Toutefois, l'atteinte de la cible pour les niveaux de compétences 7 et 8 est plus problématique. Une analyse statistique a été réalisée par la DPPF et la DPSRC en observant les sessions d'automne 2017 à celle du printemps 2018 afin d'observer la performance de l'offre de services en francisation après l'ajout d'un 4^e cours à temps complet en novembre 2017 couvrant les niveaux de compétences 7 et 8. « Depuis l'introduction du cours, la proportion des élèves ayant atteint les niveaux de compétence visés par ce cours a diminué pour les deux sessions subséquentes, sauf pour la compréhension écrite dont l'atteinte du niveau 7 est restée relativement stable. Ainsi, pour la compréhension orale, 70,7 % des élèves ont atteint le niveau 8 à la première session, celle d'automne 2017, mais seulement 52,8 % à la session d'hiver 2018 et 51,3 % à celle du printemps 2018. Il en est de même pour la production orale, le niveau 8 étant atteint par 60,1 % des élèves à la session d'automne 2017, mais par seulement 47,0 % d'entre eux à la session d'hiver 2018 et par 43,3 % à celle du printemps 2018. En production écrite, le niveau 7 a été atteint par 63,7 % des élèves à la session d'automne 2017, alors que pour la session d'hiver 2018, 50,5 % des élèves ont atteint ce niveau et seulement 44,9 % à celle du printemps 2018 »²⁹.

Cette analyse, à l'aide d'une analyse multivariée, démontre que la variable compromettant le plus l'atteinte des niveaux 7 ou 8 est « le nombre d'heures de participation au cours de francisation »³⁰ c'est-à-dire, le nombre de cours suivi au sein de l'offre ministérielle. Ainsi, les élèves qui réussissent le mieux suivent moins de cours, car ils ont déjà acquis des compétences langagières avant de commencer leur processus de francisation au Québec (les élèves ayant commencé au cours FIA330-4 ont un taux d'atteinte plus élevé que ceux qui ont commencé au

²⁷ MIDI. Mandat 14449. 2018. Progression des élèves de francisation au MIDI dans l'acquisition des niveaux de compétence langagière en français.

²⁸ Ibidem.

²⁹ Mandat no 14461. 2018. Analyse de la performance de l'offre de services en francisation après l'ajout d'un 4^e cours à temps complet.P1.

³⁰ Mandat no 14461. 2018. Analyse de la performance de l'offre de services en francisation après l'ajout d'un 4^e cours à temps complet 30 novembre 2018. P2.

cours FIA330-1)³¹. Dans cette analyse, les causes sont expliquées par un mauvais calibrage des cours et par le plan de classement (évaluation de classement avant de commencer les cours). Ces causes identifiées sont cohérentes avec les difficultés constatées par l'évaluation quant à la conception et la mise en œuvre du Programme.

Résultats concernant l'usage du français

Selon les normes du Programme, un des résultats escomptés est l'atteinte des niveaux de compétences langagières pour permettre l'usage du français en contexte familial, social, professionnel ou pour poursuivre des études.

Les sondages à l'intention des bénéficiaires de la francisation ont été effectués afin de connaître l'usage des compétences langagières acquises à la suite de la participation au Programme. Les personnes répondantes ont d'abord répondu aux questions relatives à leur perception de l'acquisition des compétences langagières pour pouvoir les utiliser dans divers contextes. Les personnes répondantes, tant à temps partiel qu'à temps complet, sont en majorité en accord avec les affirmations portant sur leur niveau de compétence. Ainsi, les personnes répondantes considèrent qu'elles sont en mesure de communiquer en français avec leur famille et leur entourage et dans l'espace public. Plus en détail, 81,6 % des personnes répondantes à temps complet et 78,7 % des personnes répondantes à temps partiel considèrent qu'elles ont un niveau de français suffisant pour communiquer dans l'espace public. De même, 80,8 % des personnes répondantes à temps complet et 77,8 % des personnes répondantes à temps partiel considèrent qu'elles ont un niveau de français suffisant pour communiquer avec leur famille et leur entourage.

Les personnes répondantes considèrent dans une proportion moindre qu'elles ont un niveau de français suffisant pour chercher un emploi en français, travailler et étudier en français. Ainsi, 59,5 % des personnes répondantes à temps complet et 60,9 % d'entre elles à temps partiel jugent que leur niveau de français est suffisant pour chercher un emploi en français, de plus, 53,9 % personnes à temps complet et 57,2 % à temps partiel pour travailler en français. Finalement, 56,5 % des personnes répondantes à temps complet et 57,9 % à temps partiel estiment que leur niveau de français est suffisant pour poursuivre des études dans cette langue.

³¹ Ibidem.

Figure 6 — Résultats du sondage — Perception de l'acquisition des compétences en français (temps complet)

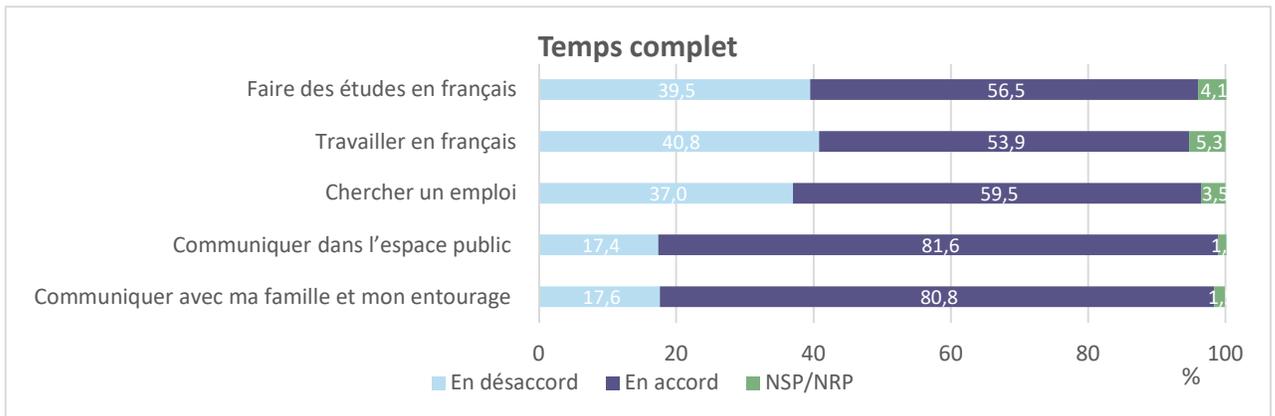
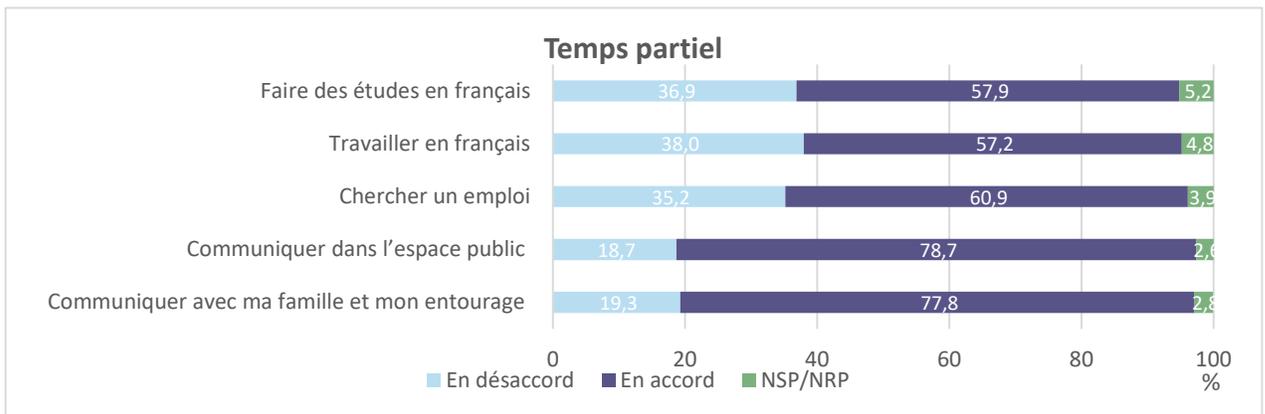


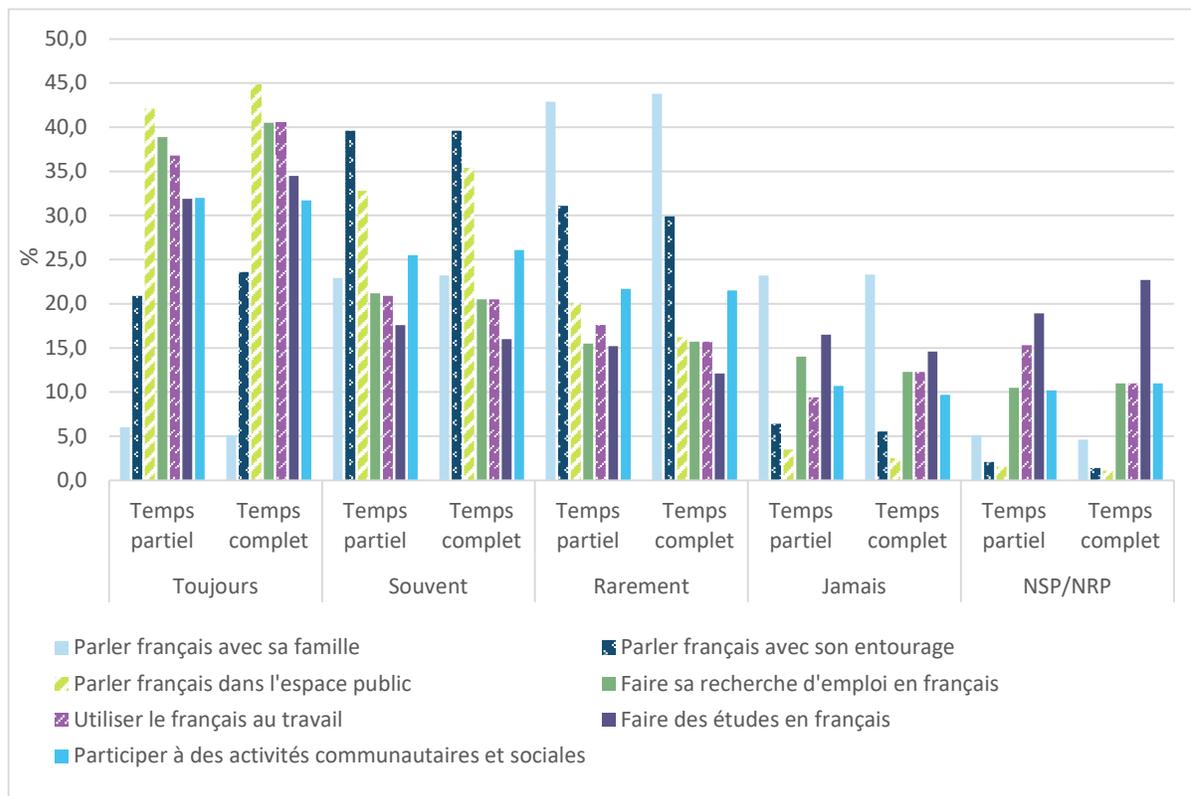
Figure 7 — Résultats du sondage — Perception de l'acquisition des compétences en français (temps partiel)



Utilisation réelle du français

Les personnes répondantes ont ensuite répondu aux questions en lien avec leur utilisation réelle du français dans divers contextes de la vie quotidienne.

Figure 8 — Fréquence d'utilisation du français dans divers contextes



À la question sur la fréquence d'utilisation du français dans différentes sphères, les personnes répondantes tant à temps partiel qu'à temps complet (toujours TP 42,1 %, TC 44,8 % ; souvent TP 32,8 %, TC 35,4 %) ont mentionné toujours et souvent parler le français dans l'espace public, mais rarement et jamais avec leur famille et leur entourage.

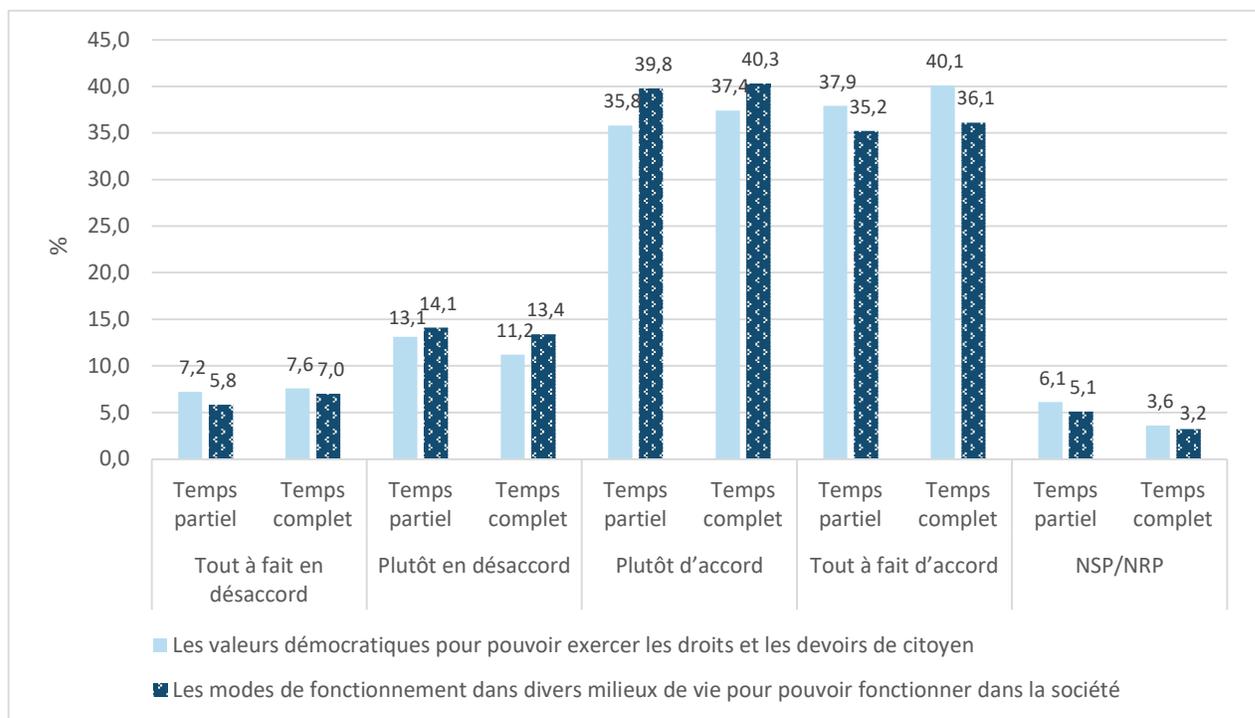
Les pourcentages en lien avec l'utilisation du français au travail ou pour faire la recherche d'emploi sont aussi élevés (61,0 % TC et 60,1 % TP pour recherche d'emploi ; 57,7 % TC et 61,0 % pour usage au travail). En effet, au temps partiel ce sont 38,9 % des personnes qui utilisent « toujours » le français pour les recherches d'emploi et 21,2 % qui l'utilisent « souvent ». Au temps complet, 40,5 % utilisent « toujours » le français dans leur recherche d'emploi et 20,5 % l'utilisent « souvent ». Quant à l'utilisation du français au travail pour le temps complet et le temps partiel, 36,8 % et 40,5 % l'utilisent « toujours » alors que 20,9 % et 20,5 % l'utilisent « souvent ».

Quant à l'utilisation du français avec la famille ou l'entourage, les pourcentages sont faibles. Il en est de même pour la clientèle à temps partiel et celle à temps complet, le français est utilisé « rarement » par respectivement 42,9 % et 43,8 % et « jamais », par 23,2 % et 23,3 % des bénéficiaires. Avec l'entourage, ces pourcentages sont légèrement moindres ; « rarement » par 31,1 % et « jamais » par 6,4 % des bénéficiaires à temps partiel et « rarement » par 29,9 % et « jamais » par 5,5 % des bénéficiaires des cours à temps complet.

Résultats concernant l'intégration : valeurs, culture et attitudes

Un des objectifs du Programme est la familiarité avec les valeurs démocratiques du Québec, sa culture et les principales attitudes et façons de faire dans les divers domaines, notamment en emploi.

Figure 9 — Les cours de français ont appris suffisamment aux personnes répondantes sur :



Les trois quarts des personnes répondantes, tant à temps plein qu'à temps partiel considèrent que les cours leur ont permis d'apprendre sur les valeurs démocratiques pour pouvoir exercer leurs droits et devoirs de citoyen (73,7 % des personnes répondantes à temps partiel et 77,5 % à temps complet) ainsi que sur les modes de fonctionnement dans divers milieux de vie pour pouvoir fonctionner dans la société (75,0 % à temps partiel et 76,4 % à temps complet).

Accès à l'emploi et intégration au marché du travail

Deux objectifs sont en lien avec le marché du travail :

- ▶ L'atteinte des niveaux de compétences langagières en rapport direct avec les besoins d'intégration au marché du travail, de maintien en emploi, d'accès à l'emploi correspondant à la compétence de la personne immigrante participante ;
- ▶ L'intégration au marché du travail ou accès à l'emploi à la hauteur des compétences de la personne immigrante bénéficiaire de l'offre de services.

Pour le premier objectif, l'atteinte des niveaux a été abordée précédemment. Un projet en lien avec la détermination de cibles à atteindre par profession est aussi en cours d'élaboration, ce qui favorisera le suivi de l'atteinte de cet objectif dans le futur.

En ce qui concerne le deuxième objectif, celui-ci n'était pas suivi pendant la période visée par l'évaluation. Des questions spécifiques à la vérification de l'atteinte de l'objectif ont été posées dans le sondage destiné aux bénéficiaires du Programme. Afin de vérifier si le fait de participer aux cours de français avait favorisé l'intégration au marché du travail, il a été demandé aux bénéficiaires si après avoir suivi des cours de français ils avaient occupé un emploi au Québec.

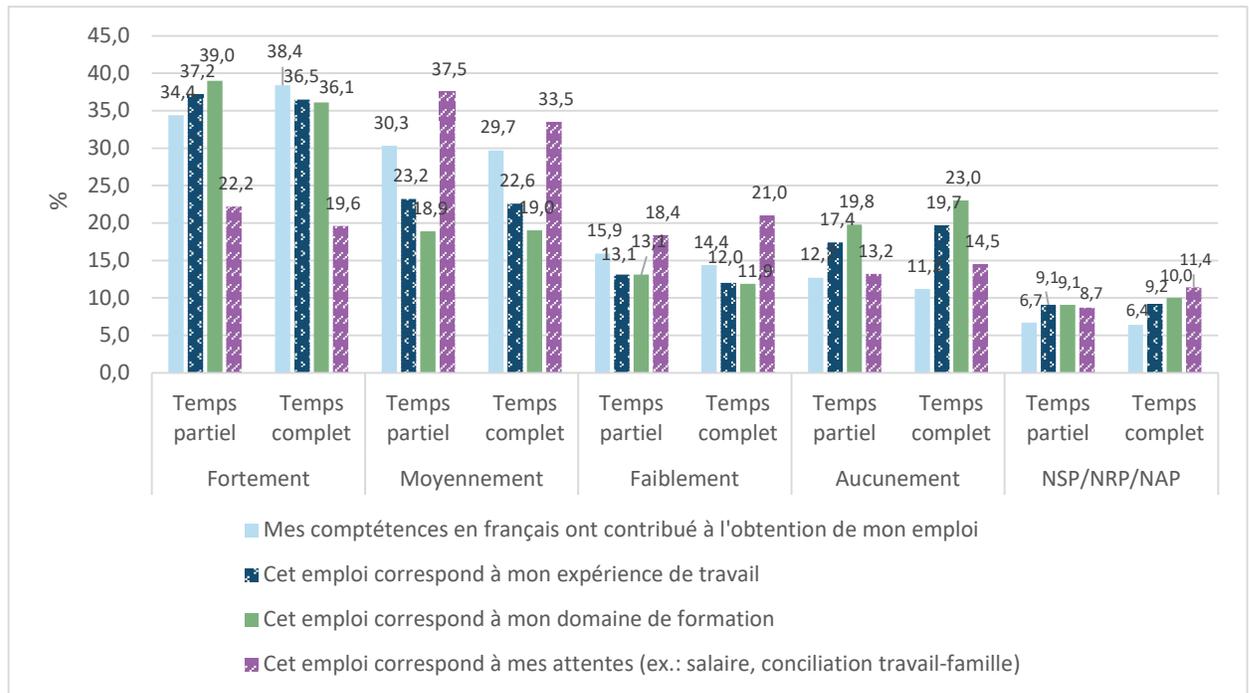
Après avoir suivi des cours de français, plus de la moitié des personnes participantes étaient en emploi (60,0 % à temps partiel et 55,8 % à temps complet). Toutefois, le sondage utilisé ne permet pas de déterminer un lien de causalité, c'est-à-dire de conclure que les bénéficiaires ont accédé à un emploi grâce à la participation au cours, plusieurs autres facteurs pouvaient contribuer ou non à l'obtention d'un emploi.

Des questions plus précises ont ensuite été posées auprès des personnes répondantes qui ont mentionné avoir eu un emploi ou être en emploi depuis qu'elles ont suivi des cours de français afin de vérifier si l'emploi trouvé correspondait à leurs compétences, tel que précisé dans le deuxième objectif du Programme en lien avec l'emploi.

Ainsi 38,4 % des personnes répondantes ayant bénéficié de cours à temps complet et 34,4 % des répondants ayant bénéficié de cours à temps partiel ont mentionné que leurs compétences en français avaient fortement contribué à l'obtention d'un emploi et pour 29,7 % des personnes répondantes à temps complet et 30,3 % de celles à temps partiel, cette contribution a été qualifiée de moyenne.

Par ailleurs, 37,2 % des personnes répondantes à temps partiel considèrent que leur emploi correspond fortement à leur expérience de travail et 39,0 % à leur domaine de formation. Ces proportions sont semblables pour celles à temps complet : 36,5 % des personnes répondantes considèrent que leur emploi correspond fortement à leur expérience de travail et 36,1 % à leur domaine de formation. Toutefois, seulement 22,6 % des personnes répondantes à temps partiel et 19,6 % de celles à temps complet considèrent que leur emploi correspond fortement à leurs attentes.

Figure 10 — Contribution des cours de français à l'obtention d'un emploi et accès à un emploi à la hauteur des compétences des personnes participantes à la francisation



Section 5. Conclusion et recommandations

L'engagement du Ministère dans le programme de francisation transparait par les résultats positifs sur l'intégration des personnes participantes et sur l'amélioration de leurs compétences langagières en français.

À ce sujet, le programme contribue à un impact positif sur l'intégration économique et culturelle des personnes immigrantes bénéficiaires. Il atteint toutefois des résultats mixtes quant à l'atteinte des compétences langagières visées. Ces retards observés, en comparaison avec les objectifs escomptés du programme, portent à examiner des obstacles liés au programme même, particulièrement en ce qui concerne la conception, la mise en œuvre et le suivi du programme.

Il serait important d'améliorer le Programme en ce qui a trait à la documentation des besoins des personnes immigrantes ciblées par le Programme, d'adapter sa conception et de continuer à renforcer la proximité et la communication entre l'administration centrale du MIDI et les membres du personnel enseignant présents sur le terrain afin d'optimiser l'atteinte des résultats. Une amélioration continue du Programme, basée sur des données probantes, nécessite un consensus à propos des cibles et indicateurs, une évaluation systématique, ainsi que la documentation des effets à moyen et à long termes.

Des recommandations spécifiques liées à ces éléments sont présentées ci-dessous. Toutes ces recommandations sont adressées aux directions du Ministère.

En ce qui concerne les constats 1, 5, 6 et 7, portant sur la documentation des besoins, le suivi des résultats du programme et l'optimisation de l'atteinte de ces derniers, les différentes directions concernées (incluant DPPF, DSF, DPSRC, DEP, etc.) devraient s'investir dans un effort concerté afin d'assurer une rétroaction sur le Programme (par exemple : inscription, suivi après six mois, étude longitudinale après trois à cinq ans) :

- ▶ **Recommandation 1** : Identifier et suivre des cibles et des indicateurs couvrant les extrants, les effets à court et à moyen termes visés par le Programme, plus particulièrement, au sujet du soutien pédagogique offert au personnel enseignant, de la gouvernance, et de la rétroaction de la part du personnel enseignant quant au programme pédagogique et aux outils pédagogiques.
- ▶ **Recommandation 2** : Générer et suivre les données sur la clientèle dans le temps, pour toutes les étapes de suivi du Programme, afin de s'assurer que les besoins, les facteurs influençant l'apprentissage et les motifs de désistement soient connus, permettant une amélioration informée et continue du Programme.

Quant aux constats 2, 3 et 7, portant sur les facteurs en lien avec la conception du programme affectant l'atteinte optimale des résultats escomptés, les directions concernées devraient examiner, de façon concertée avec le personnel enseignant, les options de révision de certaines

normes et règles du programme, afin de réduire l'ampleur de l'hétérogénéité des niveaux de compétence des étudiants dans les cours :

- ▶ **Recommandation 3** : Revoir le calibrage des cours et les outils pédagogiques en concertation avec le personnel enseignant.
- ▶ **Recommandation 4** : Revoir la règle du redoublement unique afin d'éviter que les élèves soient dans un niveau inadéquat pour leur niveau de compétences langagières.
- ▶ **Recommandation 5** : Alléger les règles et le processus de reclassement des cas problématiques.

Concernant les constats 4 et 7, relativement à la mise en œuvre du programme, l'évaluation recommande de :

- ▶ **Recommandation 6** : Maintenir et bonifier la présence et la communication auprès du personnel enseignant par les conseillères et conseillers pédagogiques du Ministère, tout en assurant une clarification des rôles et responsabilités de ces derniers et les responsables de la francisation en milieu institutionnel 'une application uniforme des règles du Programme.

Annexe 1. Comité d'évaluation, personnes-ressources et conseillères en évaluation

COMITÉ D'ÉVALUATION

Marie-José Lemay, directrice générale	Direction générale des politiques et programmes de francisation, de diversité et de l'inclusion (DGPPFDI)
Reney Crompt, directrice générale	Direction générale de l'audit interne, enquêtes et évaluation de programmes (DGAIEEP)
Christine Rioux, directrice	Direction des politiques et programmes de francisation (DPPF)
Ghislain Beaudin, directeur général p.i.	Direction générale des services de francisation (DGSF)
Kévin Dufault, directeur	Direction de la planification stratégique et reddition de comptes (DPSRC)
Raphael Vargas Benavente, directeur	Direction de l'évaluation de programme (DEP)

PERSONNES-RESSOURCES

Etleva Vocaj, conseillère (DPPF) immigrants (PILI)	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI)
Alain Massé, conseiller (DPPF) immigrants (PILI)	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI)
Roseline Fréchette, coordonnatrice (DPPF)	Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI)
Alain Morisseau, directeur (DRF)	Registraire de la francisation
Lucie Vaillancourt, chef de service (DRF)	Registraire de la francisation
Myriam Hamelin, directrice (DFMMI)	Services de francisation à Montréal, milieu institutionnel
Marc Blouin, directeur p. i. (DFMMC)	Services de francisation à Montréal, milieu communautaire
Alberto Fonseca, directeur (DFCNR)	Services de francisation Capitale-nationale et régions
Francine Laliberté, conseillère (DAAA)	Assurance qualité, rapport de reddition de comptes

Marie-Soleil Ouellette, conseillère (DPSRC)	Sondage de satisfaction, analyse des besoins en francisation
Caroline Palardy, conseillère (DPSRC)	Données administratives et reddition de comptes
Atika Chentir, conseillère (DRS)	Accompagnement méthodologique à la collecte des données externes
Yulia Presnukhina, conseillère (DRS)	Accompagnement méthodologique à la collecte des données externes

CONSEILLÈRES EN ÉVALUATION

Thuy-Lan Lam, évaluatrice (DEP)	Planification et réalisation de l'évaluation
Sarah Lanctôt, coordonnatrice (DEP)	Coordination et réalisation de l'évaluation
Rima Slaibi, évaluatrice (DEP)	Réalisation de l'évaluation

Annexe 2. Matrice d'évaluation

ENJEUX	Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte et sources de données
1. Pertinence et cohérence	1.1 Le profil de la clientèle cible et ses besoins d'intégration linguistique sont-ils connus ?	État de connaissance des besoins d'intégration linguistique <ul style="list-style-type: none"> - Éléments de preuve de la disponibilité et de l'utilisation d'une étude des besoins - Éléments de preuve de l'utilisation de recherches portant sur les besoins de francisation des personnes immigrantes 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme
	1.2 Le Programme répond-il adéquatement aux besoins d'intégration linguistique visés ?	Degré d'adéquation de l'offre de services <ul style="list-style-type: none"> - Perception des bénéficiaires du niveau d'adéquation entre l'offre de services par rapport à leurs besoins de francisation - Perception du personnel enseignant et professionnel du Ministère du niveau d'adéquation entre l'offre de services par rapport aux besoins de francisation des bénéficiaires 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Groupes de discussion auprès du personnel enseignant Sondage auprès du personnel enseignant Sondage auprès des bénéficiaires
	1.3 Le Programme convient-il aux rôles et priorités du Ministère ?	Degré de concordance entre le rôle, les priorités du Ministère et sa réponse aux besoins : <ul style="list-style-type: none"> - Degré d'alignement des objectifs du Programme avec les priorités et la mission du Ministère (plan stratégique, mission du Ministère) - Avis des autorités du Ministère sur l'alignement du Programme avec les priorités ministérielles - Perception des gestionnaires et du personnel professionnel du Ministère de l'existence d'une complémentarité/chevauchement avec les interventions d'autres organismes 	Étude documentaire Entrevues auprès de la haute direction du Ministère Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme

ENJEUX	Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte et sources de données
2. Conception et mise en œuvre	2.1 Les rôles et les responsabilités de la conception et de la mise en œuvre sont-ils adéquatement définis et partagés entre les unités administratives concernées ?	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de preuve que les rôles et les responsabilités (tâches associées au Programme) sont bien définis - Éléments de preuves d'une compréhension commune des gestionnaires et du personnel professionnel du MIDI sur leurs rôles et leurs responsabilités - Cohérence en ce qui concerne la perception des gestionnaires et du personnel professionnel que les rôles et responsabilités sont bien partagés entre les unités administratives du MIDI, notamment au point de vue de la planification, de la mise en œuvre et du suivi du Programme 	<p>Étude documentaire (processus)</p> <p>Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme</p>
	2.2 Le Programme est-il bien conçu (ex. : démarche et processus, contenu de formation, adéquation du choix du mode de prestation et des partenaires, équité de l'aide financière) ?	<p>Qualité de conception de l'offre et d'organisation des services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perception des gestionnaires et du personnel professionnel et de la CPN sur la qualité de conception des différentes composantes du Programme (ex. : démarche et processus, contenu de formation, adéquation du choix du mode de prestation et des partenaires, équité de l'aide financière) - Avis du personnel enseignant relativement au contenu des cours, au mode de prestation de services et à l'organisation de service 	<p>Étude documentaire (ex. : étude de faisabilité du Guichet unifié)</p> <p>Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme</p> <p>Entrevue auprès de la CPN</p> <p>Groupes de discussion auprès du personnel enseignant</p> <p>Sondage auprès du personnel enseignant</p>
	2.3 Le Programme fonctionne-t-il comme prévu/planifié (ex. : organisation des services, satisfaction client) ? Le cas échéant, quelles sont les modifications apportées au Programme et quels ont été les résultats de ces modifications ?	<ul style="list-style-type: none"> - Perception des gestionnaires et du personnel professionnel de la qualité du Programme - Perception du degré d'alignement de la mise en œuvre du Programme avec la planification initiale - Perception des difficultés et problèmes rencontrés de la mise en œuvre et du fonctionnement du Programme - Perception du niveau d'adaptabilité du Programme 	<p>Étude documentaire</p> <p>Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme</p> <p>Groupes de discussion auprès du personnel enseignant</p> <p>Sondage auprès du personnel enseignant</p>

ENJEUX	Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte et sources de données
		<ul style="list-style-type: none"> - Degré de complémentarité/chevauchement avec les interventions d'autres organismes 	
3. Gouvernance et reddition de comptes	3.1 La communication, la coordination et la concertation à l'interne et avec les partenaires externes se sont-elles bien déroulées ?	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la communication et de la coordination à l'interne (ex. : clarté de rôles et des responsabilités) - Qualité de la communication et de la concertation avec les partenaires externes - Instance de concertation intergouvernementale existante, fonctionnelle - Guichet unifié d'accès aux services de francisation implanté, fonctionnel 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Entrevues auprès des CPE et CPN Groupes de discussion auprès du personnel enseignant
	3.2 La gestion du Programme et le suivi des personnes participantes sont-ils adéquats (ex. : suivi de résultats et performance de prestation, suivi des motifs de désistement et d'arrêt de formation) ?	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de preuve de l'existence de processus et outils de suivi des personnes participantes, de leur satisfaction, des motifs de désistement et d'arrêt de formation - Éléments de preuve de l'application des processus et outils existants (ex. : connaissance du nombre d'abandons et des motifs afférents) - Perception des gestionnaires et du personnel professionnel de la pertinence et l'efficacité des processus et des outils de suivi utilisés - Degré de concordance des motifs d'abandon et d'arrêt de formation exprimés par les bénéficiaires, le personnel enseignant et professionnel et les gestionnaires 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Groupes de discussion auprès du personnel enseignant Sondages auprès des bénéficiaires et du personnel enseignant
	3.3 Le processus de reddition des comptes du Programme est-il bien défini et respecté ?	Éléments de preuve sur l'existence, la qualité et l'application d'outils de suivi de performance et d'atteinte des objectifs, permettant de : <ul style="list-style-type: none"> - Suivre l'utilisation des intrants du Programme - Suivre l'efficacité du processus de mise en œuvre - Suivre la production des résultats - Fournir les données nécessaires pour évaluer les impacts à court, moyen et long termes et appuyer les processus de prise de décisions 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme

ENJEUX	Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte et sources de données
	3.4 L'assurance-qualité et l'amélioration continue du Programme sont-elles assurées ?	Existence et application d'outils/processus de contrôle qualité et d'amélioration continue (ex. : traitement des plaintes, vérification de conformité, évaluation/révision de Programme)	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Sondage auprès du personnel enseignant
4. Efficacité	4.1 Le Programme atteint-il ses objectifs et ses cibles de performance ?	<ul style="list-style-type: none"> - Degré d'atteinte des cibles et engagements (ex. : augmentation de la proportion de participants à la francisation de 5 % ; 80 % proportion d'élèves atteignant les niveaux de compétence visés par un cours ou un bloc de cours) - Perception des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme des éléments ayant contribué ou restreint l'atteinte des cibles de performance - Degré de satisfaction de la clientèle bénéficiaire du Programme 	Étude documentaire (ex. : Tableau de bord du Ministère, rapports des sondages de satisfaction, rapports annuels de gestion) Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Sondage auprès des bénéficiaires
	4.2 Le Programme est-il efficace, en termes de participation, de compétences langagières acquises et d'aide financière allouée ?	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de variation du niveau de compétence langagière chez les personnes participantes - Variation annuelle des taux de participation et d'achèvement des cours par les personnes participantes - Variation de l'efficacité en lien avec l'aide financière (ex. : avant/après taux révisé) 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Groupes de discussion auprès du personnel enseignant Sondage auprès des bénéficiaires
	4.3 Le cas échéant, quelles sont des mesures apportées pour améliorer l'efficacité du Programme ? Quels sont les résultats de ces mesures ?	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de preuve de mesures apportées pour améliorer l'efficacité du Programme - Perception des gestionnaires, de la CPN, du personnel enseignant et professionnel sur la pertinence et l'efficacité des mesures apportées 	Étude documentaire Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme Entrevue de la CPN Groupes de discussion auprès du personnel enseignant

ENJEUX	Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte et sources de données
			Sondage auprès du personnel enseignant
5. Effets à court et à moyen terme	5.1 Le Programme produit-il des effets et utilités attendus pour les personnes participantes (ex. : acquérir des compétences langagières) et pour le Ministère (ex. : inciter la participation par l'aide financière) ?	<p>Niveaux de compétence langagière les plus élevés atteints avant et après 2015 (introduction du 4^e cours)</p> <p>Proportions des personnes participantes atteignant les niveaux de compétence les plus élevés avant et après l'introduction du 4^e cours</p> <p>Effets et utilités du français appris constatés chez les personnes participantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – usage du français en contextes social, professionnel ou pour poursuivre des études. – intégration au marché du travail et accès à l'emploi correspondant à la qualification de la personne immigrante participante – familiarité avec les valeurs démocratiques du Québec, sa culture et les principales attitudes et façons de faire dans les divers domaines, notamment en emploi 	<p>Étude documentaire</p> <p>Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme</p> <p>Groupes de discussion auprès du personnel enseignant</p> <p>Sondage auprès des bénéficiaires</p>
	5.2 Y a-t-il des effets imprévus, qu'ils soient positifs ou négatifs ?	<p>Éléments de preuve de la présence d'effets imprévus du Programme, positifs ou négatifs</p>	<p>Étude documentaire</p> <p>Entrevues auprès des gestionnaires et du personnel professionnel du Programme</p> <p>Groupes de discussion auprès du personnel enseignant</p> <p>Sondage auprès des bénéficiaires et du personnel enseignant</p>
	5.3 Quelles sont les avenues possibles pour améliorer les effets du Programme ?	<p>Perception des parties prenantes du Programme sur les améliorations à apporter pour optimiser l'atteinte des cibles et objectifs du Programme</p>	<p>Entrevues auprès de la haute direction, des gestionnaires et du personnel professionnel du Ministère</p>

ENJEUX	Questions	Indicateurs	Méthodes de collecte et sources de données
			Groupes de discussion auprès du personnel enseignant Sondage auprès du personnel enseignant

*Immigration,
Francisation
et Intégration*

Québec 