

Chapitre 4

**Évaluation
du déploiement de
Francisation Québec**

Rapport annuel 2023-2024



COMMISSAIRE
à la langue française

Direction

Benoît Dubreuil, commissaire à la langue française

Recherche, analyse et rédaction

Nabila Jean-Claude Bationo, Louis-François Chabot, Marilou Jetté et Fiacre Zoungni

Révision

Jonathan Aubin, réviseur linguistique

Gaby Audet, réviseure linguistique

Date de parution

29 mai 2024

Comment citer ce document

Commissaire à la langue française (2024). Rapport annuel 2023-2024. Chapitre 4 – Évaluation continue du déploiement de Francisation Québec.

<https://www.commissairelanguefrancaise.quebec/publications/rapport/deploiement-evaluationfq-2023-2024>

Éditeur

Commissaire à la langue française

875, Grande Allée Est, bureau 1.879

Québec (Québec) G1R 4Y8

Site Web : commissairelanguefrancaise.quebec

Courriel : info@clf.quebec

Chapitre 4 du rapport annuel 2023-2024 du Commissaire à la langue française déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

Faits saillants

L'évaluation de Francisation Québec

Au cours des dernières décennies, plusieurs intervenants ont signalé des problèmes qui découlaient de l'éparpillement de l'offre de services d'apprentissage du français entre plusieurs prestataires de services.

Le 1^{er} juin 2023, le gouvernement du Québec lançait Francisation Québec (FQ), qui constitue dorénavant l'unique point d'accès gouvernemental pour les personnes qui souhaitent recevoir des services d'apprentissage du français.

Ce rapport présente une première évaluation du déploiement de FQ, en lien avec les fonctions dévolues au Commissaire à la langue française par la *Charte de la langue française*.

Il s'appuie sur une analyse de la documentation préparée par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), de même que sur des entretiens réalisés auprès d'acteurs touchés par la mise en œuvre de la réforme. Au total, d'octobre 2023 à avril 2024, 41 entretiens ont été réalisés avec 67 personnes dans 6 régions du Québec.

Le rapport porte sur quatre thèmes, soit la gouvernance et les partenariats, l'évolution de la demande et la gestion des inscriptions, les aspects technologiques ainsi que l'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation.

Constats

La gouvernance et les partenariats

Le court délai légal fixé pour la création de FQ a incité les responsables du MIFI à travailler de façon plus étroite avec quelques partenaires clés. Certains de ces partenaires sont satisfaits de leur participation à la planification et au déploiement de la réforme, mais d'autres considèrent que cette participation fut insuffisante.

Par ailleurs, des intervenants ont éprouvé des difficultés dans la communication avec les responsables du MIFI. Malgré les efforts du ministère, certains ont eu l'impression d'être peu informés. Les canaux de communication avec le MIFI n'étaient pas connus de tous et, lorsqu'ils l'étaient, ne fonctionnaient pas toujours de manière adéquate.

Les intervenants rencontrés ont relevé des préoccupations sur la diffusion des informations par le MIFI. Selon eux, il leur manquait des informations importantes pour répondre aux préoccupations soulevées par les élèves et leur apporter l'accompagnement nécessaire.

L'évolution de la demande et la gestion des inscriptions

En centralisant les inscriptions pour tous les services d'apprentissage du français, FQ a renforcé considérablement l'intelligence d'affaires au sein du MIFI. En effet, les équipes de FQ ont conçu un tableau de bord qui leur donne une vue globale de la gestion des inscriptions et de la participation aux cours.

Depuis le 1^{er} juin 2023, les mécanismes mis en œuvre n'ont cependant pas permis de répondre à l'important volume de demandes soumises. Des goulots d'étranglement sont ainsi apparus dans le processus de formation des groupes, ce qui a créé des délais d'attente pour les demandeurs et occasionné divers problèmes pour les prestataires de services et les élèves.

Il existe un lien étroit entre la hausse du nombre de travailleurs étrangers temporaires au Québec et celle du nombre de demandes d'inscription aux cours de français. L'ampleur de cette augmentation ne semble pas avoir été anticipée par les responsables de FQ, qui ne disposaient pas d'un modèle de prévision robuste de la demande.

Les aspects technologiques

La plateforme « Apprendre le français » a été rendue disponible comme prévu le 1^{er} juin 2023. Son déploiement s'est fait sans interruption de service, de sorte que des dizaines de milliers de personnes ont pu manifester leur intérêt à suivre un cours de français dans les semaines suivant sa mise en service.

Dans le cadre de sa démarche de conception, le MIFI a mobilisé des comités clientèles pour solliciter une rétroaction sur la plateforme. Cette mobilisation n'a cependant pas suffi à bien cerner les besoins essentiels des utilisateurs finaux. Ainsi, les prestataires de services rencontrés ont dû offrir un soutien informatique plus important que celui prévu aux personnes désirant s'inscrire à un cours de français.

Son déploiement s'est fait sans interruption de service, de sorte que des dizaines de milliers de personnes ont pu manifester leur intérêt à suivre un cours de français dans les semaines suivant sa mise en service

De plus, ces personnes ont manifesté le souhait que la plateforme offre plus d'information au sujet des processus d'aiguillage et du cheminement des dossiers une fois soumis. Elles aimeraient que la plateforme soit accessible en différentes langues et qu'elle permette les interruptions et les

changements en cours de formation, par exemple le passage du temps complet au temps partiel.

L'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation

Il existe des cultures pédagogiques distinctes dans le réseau scolaire relevant du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et chez les prestataires de services relevant directement du MIFI. Cette différence, qui existait avant le déploiement de FQ, réduit la comparabilité des résultats des élèves et la validité des indicateurs de réussite utilisés par le MIFI. Elle soulève aussi des questions d'équité, d'équivalence et de mobilité pour les élèves.

Depuis le lancement de FQ, la gestion pédagogique peut s'appuyer sur un système d'information et un tableau de bord favorisant le suivi en temps réel d'un nombre croissant d'indicateurs. Des améliorations seront néanmoins nécessaires, notamment l'harmonisation de l'évaluation des apprentissages entre le MEQ et le MIFI et la consolidation d'un véritable système d'assurance qualité.

Par ailleurs, l'information disponible sur la plateforme mériterait d'être bonifiée pour que la personne qui souhaite apprendre le français puisse évaluer l'effort qu'exigera son apprentissage et organiser sa participation aux cours de manière efficace.

Liste des recommandations au MIFI

- 1** Renforcer les mécanismes de communication avec les prestataires de services dans le but de consolider leur adhésion au projet de FQ.
- 2** Publier une information juste et complète sur l'apprentissage du français, l'offre de services et la gestion des inscriptions, à l'intention de l'ensemble des parties prenantes, dont la clientèle.
- 3** Développer un modèle de prévision de la demande robuste et renforcer les mécanismes de gestion des inscriptions, de manière à favoriser la réduction des délais de traitement.
- 4** Prioriser, dans la poursuite du déploiement de FQ, les changements à la plateforme « Apprendre le français » qui améliorent l'expérience utilisateur et qui contribuent à accroître l'efficacité opérationnelle.
- 5** Poursuivre la stratégie d'harmonisation pédagogique en renforçant l'adhésion du personnel des deux réseaux (MIFI et MEQ) et en priorisant la création d'instruments communs pour l'évaluation des apprentissages.
- 6** Consolider les différents mécanismes de gestion pédagogique de façon à en faire un véritable système d'assurance qualité.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 10 |
| Francisation et langue commune au Québec | 12 |
| Francisation Québec | 14 |
| Le contexte de création de Francisation Québec | 14 |
| Les objectifs de Francisation Québec | 15 |
| L'offre de services | 16 |
| Les principaux partenaires en matière de services d'apprentissage du français | 17 |
| Évaluation de Francisation Québec | 20 |
| L'évaluation continue | 20 |
| La portée de l'évaluation | 20 |
| La gouvernance et les partenariats | 21 |
| L'évolution de la demande et la gestion des inscriptions | 21 |
| Les aspects technologiques | 21 |
| L'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation | 21 |
| La méthodologie | 21 |
| L'analyse documentaire | 21 |
| Les entretiens auprès d'acteurs de la francisation | 22 |
| Les outils de collecte | 22 |
| Le cadre d'analyse des données | 23 |
| Constats | 26 |
| La gouvernance et les partenariats | 27 |
| La gouvernance de la réforme | 27 |
| Les partenariats | 29 |
| Les communications avec les partenaires | 30 |
| L'évolution de la demande et la gestion des inscriptions | 33 |
| L'évolution de la demande | 33 |
| Le traitement des demandes et les délais d'inscription | 38 |
| Les mécanismes de gestion des inscriptions | 41 |
| L'allocation de participation | 44 |
| Les aspects technologiques | 47 |
| Le déploiement de la plateforme « Apprendre le français » | 47 |
| La prise en compte des besoins des utilisateurs | 50 |
| L'aiguillage des élèves | 54 |
| L'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation | 58 |
| L'harmonisation pédagogique | 58 |
| La gestion pédagogique et les indicateurs de suivi | 62 |
| L'information aux élèves | 65 |
| Recommandations | 70 |
| Commentaires du MIFI | 77 |

Liste des figures

- Figure 1 Participation des élèves à l'offre de services de francisation 2016-2024
- Figure 2 Traitement des demandes complètes soumises depuis le 1^{er} juin 2023
- Figure 3 Traitement des demandes selon la formule de cours depuis le 1^{er} juin 2023

Liste des tableaux

- Tableau 1 Situation des demandes du 1^{er} juin 2023 au 15 avril 2024
- Tableau 2 Traitement des demandes au 15 avril 2024
- Tableau 3 Nombre moyen de plaintes traitées par mois avant et après le déploiement de FQ

Liste des acronymes

| | |
|--------|--|
| CLF | Commissaire à la langue française |
| COFI | Centre d'orientation et de formation des immigrants |
| CS | Commission scolaire anglophone |
| CSS | Centre de services scolaire |
| FQ | Francisation Québec |
| GUF | Guichet unique de francisation |
| MEQ | Ministère de l'Éducation du Québec |
| MESS | Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale |
| MIFI | Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration |
| OBNL | Organisme à but non lucratif |
| OQLF | Office québécois de la langue française |
| PAFILI | Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants |
| PILI | Programme d'intégration linguistique pour les immigrants |
| PMV | Produit minimum viable |
| PQAF | Programme québécois d'apprentissage du français |
| VGQ | Vérificateur général du Québec |

Introduction

Le 1^{er} juin 2023, le gouvernement du Québec lançait Francisation Québec (FQ), qui constitue dorénavant l'unique point d'accès gouvernemental pour les personnes qui souhaitent recevoir des services d'apprentissage du français. Prévues par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* (2022, chapitre 14), cette nouvelle structure propose de transformer de manière considérable l'offre de services en matière de francisation des personnes domiciliées au Québec et des personnes qui envisagent de s'y établir, de même qu'en matière de francisation des entreprises.

Au regard de l'importance de l'apprentissage du français pour assurer la pérennité et la vitalité de la langue française au Québec, le Commissaire à la langue française (CLF) s'est engagé à suivre la mise en œuvre de FQ par une évaluation continue. Cette démarche s'inscrit dans les fonctions du CLF de veiller au respect des droits et obligations conférés par la *Charte de la langue française*. Elle s'appuie également sur l'obligation, pour le CLF, de faire le suivi de la connaissance, de l'apprentissage et de l'usage du français par les personnes immigrantes. Alors que l'immigration exerce une influence croissante sur la situation linguistique du Québec, les programmes d'apprentissage du français peuvent contribuer de façon importante à consolider la place du français comme langue commune. Au cours des dernières décennies, plusieurs intervenants ont signalé les problèmes qui découlaient de l'éparpillement de l'offre de services d'apprentissage du français entre plusieurs prestataires de services.

1

Francisation et langue commune au Québec

Francisation et langue commune au Québec

En vertu de la *Charte de la langue française*, le français est la seule langue officielle du Québec. Il est aussi l'unique langue commune de la nation québécoise, c'est-à-dire la langue d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, la langue de communication interculturelle et la langue permettant l'adhésion et la contribution à la culture distincte de la nation québécoise.

Pour favoriser l'adoption du français comme langue commune, la *Charte* accorde également le droit d'accéder à des services d'apprentissage du français à toutes les personnes qui sont domiciliées au Québec ou qui souhaitent s'y établir. Les programmes de francisation ont été mis en place pour aider ces personnes à se réaliser pleinement au Québec. Ces programmes prennent plusieurs formes, que nous décrivons plus loin.

Au Québec, la francisation renvoie « au processus par lequel une personne non francophone apprend le français et l'adopte comme langue commune afin de pouvoir interagir, s'épanouir au sein de la société québécoise et participer à son développement »¹. Dans cette perspective, la francisation doit donc fournir aux personnes qui ne connaissent pas le français les compétences nécessaires pour faire de cette langue une propriété commune, une valeur partagée.

Au terme de leur apprentissage, ces personnes devraient être en mesure d'adopter « le français comme langue d'usage normal et habituel dans différents domaines de la vie sociale »². La maîtrise de la langue constitue, en effet, un puissant moyen d'intégration, notamment pour les personnes immigrantes. Elle leur permet, entre autres, d'interagir avec un plus grand nombre de concitoyens, d'améliorer leurs perspectives professionnelles et de participer au fonctionnement de la société d'accueil³.

¹ Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. *Programme de soutien à la francisation – 2023-2024* (Québec : MIFI, 2023), 4.

² Charles Gagnon et Jennifer Dion. *La francisation et l'intégration professionnelle des personnes immigrantes* (Québec : Conseil supérieur de la langue française, 2018), 9.

³ Conseil supérieur de l'éducation. *L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes. Avis au ministre de l'Éducation* (Québec : Conseil supérieur de l'éducation, 2021).

2

Francisation Québec

Francisation Québec

Francisation Québec (FQ) est une unité administrative instituée au sein du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Elle conduit et gère l'action gouvernementale en matière de francisation des personnes domiciliées au Québec qui ne sont pas assujetties à l'obligation de fréquentation scolaire et des personnes qui envisagent de s'établir au Québec, de même qu'en matière de francisation des personnes dans les entreprises.

Le contexte de création de Francisation Québec

Au fil des accords avec le Canada en matière d'immigration, le Québec a acquis la responsabilité de l'accueil et de l'intégration des personnes immigrantes sur son territoire. La prise en charge de cette responsabilité s'est manifestée par la mise en place, en 1969, des centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI), d'abord placés sous la responsabilité du ministère de l'Éducation avant d'être transférés sous la responsabilité du ministère de l'Immigration.

Les COFI offraient aux personnes immigrantes des cours de français et d'initiation à la vie au Québec. Offerts à temps complet ou à temps partiel, ces cours avaient une durée de 30 semaines et donnaient droit à des allocations⁴. Leur objectif était de favoriser l'autonomie des personnes immigrantes en leur permettant de poursuivre leurs apprentissages, d'où la notion de « première francisation » utilisée à ce moment⁵. En parallèle des COFI, de nouveaux acteurs se sont implantés au début des années 1980 dans les services de francisation ou d'enseignement du français langue seconde au Québec. Des organismes communautaires, des cégeps, des universités et des commissions scolaires ont ainsi progressivement élaboré une offre de formation selon des modalités qui leur étaient propres.

En 1998, le Groupe de travail externe sur la révision de l'offre d'apprentissage du français définissait la francisation comme un processus continu de formation et d'apprentissage des personnes concernées⁶. De plus, il recommandait de changer l'organisation pédagogique de la francisation afin qu'elle réponde davantage aux besoins des nouveaux arrivants, qui étaient de plus en plus scolarisés. Dans ce but, il proposait deux programmes : l'un général, par modules; l'autre à l'intention d'une clientèle analphabète. L'offre de services dépasserait ainsi la notion de « première francisation » et viserait dès lors une « formation continue et qualifiante »⁷. Les réflexions du Groupe de travail touchaient aussi à la composition des groupes en proposant un classement par rythme d'apprentissage selon la scolarité et l'âge des personnes apprenantes ainsi que la proximité de leur langue maternelle avec le français.

⁴ Hugo Couture. *Historique de l'offre de service en matière d'alphabétisation et de francisation des personnes immigrantes et réfugiées au Québec, Études et recherches* (Québec : Conseil supérieur de la langue française, 2019).

⁵ Gagnon et Dion. *La francisation et l'intégration professionnelle des personnes immigrantes*, 9.

⁶ Groupe de travail externe sur la révision de l'offre de service en francisation. *Pour une francisation et une insertion sociale et économique réussies des nouveaux arrivants et des non-francophones : un système public intégré, des services de qualité, pertinents, accessibles, centrés sur le client et sur l'objectif à atteindre, un parcours individualisé de francisation et d'insertion sociale et économique, une approche de citoyenneté : sommaire* (Montréal : ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 1998).

⁷ Couture. *Historique de l'offre de service en matière d'alphabétisation et de francisation des personnes immigrantes et réfugiées au Québec, Études et recherches*, 17.

Au début des années 2000, pour mieux orienter les personnes immigrantes vers des services correspondant à leur réalité, le ministère de l'Immigration a décentralisé l'offre de francisation au profit de trois types d'acteurs : les commissions scolaires, les organismes communautaires et les partenaires institutionnels (cégeps et universités)⁸. En conséquence, les acteurs de la francisation, les lieux de formation et les programmes pédagogiques se sont multipliés avec pour effet, entre autres, de placer les prestataires de services en situation de concurrence et de soulever des enjeux de cohérence dans l'offre de services.

Pour répondre à ces enjeux, le ministère de l'Immigration et le ministère de l'Éducation ont élaboré un référentiel commun à l'intention des personnes immigrantes adultes. Ce référentiel comprend deux outils : l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes, comptant douze niveaux, et le Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec⁹. Ce dernier outil définit des objectifs d'apprentissage pour les huit premiers niveaux de l'Échelle québécoise, c'est-à-dire jusqu'au seuil d'autonomie langagière considéré comme nécessaire pour occuper divers emplois et poursuivre des études supérieures¹⁰.

Au fil des années, le Conseil supérieur de la langue française a également avancé plusieurs propositions en vue d'améliorer l'offre de francisation¹¹. Ces propositions concernaient, entre autres, l'élargissement de l'admissibilité aux cours, l'élaboration d'une formation à visée professionnelle et une coordination plus efficace des programmes d'apprentissage du français. Dans le même ordre d'idées, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a recommandé :

Une meilleure concertation entre les divers intervenants gouvernementaux en matière de francisation [pour] mieux répondre aux besoins de la clientèle et [...] utiliser de manière plus efficiente les ressources gouvernementales. Parmi les éléments à développer ou à améliorer, il y a le guichet unifié...¹²

À la suite de ce rapport, le MIFI a travaillé à la création d'un guichet unique de francisation (GUF) pour les cours à temps complet à l'intention des personnes immigrantes. Ce projet faisait suite à deux tentatives infructueuses, conduites en 2005-2007 et en 2008-2012. L'approche du guichet unique a reçu un nouvel élan à la suite de l'adoption, le 1^{er} juin 2022, de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, en raison de l'obligation pour le MIFI de créer FQ et d'en faire l'unique point d'accès gouvernemental aux services d'apprentissage du français.

Les objectifs de Francisation Québec

La création de FQ s'inscrit dans une visée d'harmonisation des services gouvernementaux de francisation. Selon la *Charte de la langue française*, cette nouvelle entité doit coordonner et offrir les services d'apprentissage du français sur l'ensemble du territoire du Québec. Dans ce but, elle doit concevoir des programmes, du matériel et des outils pédagogiques, et collaborer avec l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour mettre en place des services d'apprentissage du français dans les entreprises.

⁸ Couture.

⁹ Couture.

¹⁰ VGQ. *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2017-2018 – Audit de performance – Francisation des personnes immigrantes – Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion* (Québec : VGQ, 2017), 20.

¹¹ Gagnon et Dion. *La francisation et l'intégration professionnelle des personnes immigrantes*.

¹² VGQ. *Audit de performance – Francisation des personnes immigrantes*, 15.

L'offre de services

Adopté en 2023, le Programme québécois d'apprentissage du français (PQAF) décrit les services offerts par FQ ainsi que l'aide financière à laquelle les personnes qui apprennent le français sont admissibles. Le PQAF remplace ainsi le Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI) et le Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI), en vigueur jusqu'alors. Les services d'apprentissage du français décrits dans le PQAF¹³ comprennent :

| Services d'apprentissage du français |
|--|
| <p>Personne domiciliée au Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cours de français généraux (temps complet ou partiel, en classe ou à distance). – Cours de français spécialisés par domaine d'emploi (temps complet ou partiel). – Cours de français pour besoins particuliers (temps complet ou partiel). – Cours de francisation en ligne (avec ou sans tutorat). |
| <p>Personne voulant s'installer au Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cours de francisation en ligne (avec ou sans tutorat). – Cours de français offerts aux personnes en démarche d'immigration pour travailler au Québec dans un secteur d'emploi prioritaire (temps complet ou partiel). – Cours de français offerts par une école de langues partenaire du MIFI. |
| <p>Personne travaillant en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cours de français en milieu de travail. |

Par la création de FQ, le MIFI approfondit son partenariat avec le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) ainsi qu'avec les centres de services scolaires (CSS) et les commissions scolaires anglophones (CS), qui offrent une part importante des services d'apprentissage du français. Ce partenariat se traduit par :

- la création d'une seule procédure d'inscription et d'admission;
- l'harmonisation des pratiques d'évaluation de classement pour la clientèle;
- l'harmonisation progressive de la durée des sessions de cours;
- l'uniformisation de l'intensité de la formation (nombre d'heures par semaine);
- l'aiguillage des nouvelles clientèles vers les services appropriés;
- un suivi de l'assiduité de l'ensemble des élèves;
- l'harmonisation des pratiques en matière d'évaluation des apprentissages¹⁴.

En plus de son offre destinée aux adultes, FQ travaille à l'élaboration d'une offre de services à l'intention des familles. Son objectif est de faciliter la mise en place de services de garde éducatifs à l'enfance et d'activités favorisant l'apprentissage du français par les enfants d'âge préscolaire.

¹³ MIFI. *Programme québécois d'apprentissage du français 2023-2024* (Québec : MIFI, 2023), 10.

¹⁴ MIFI. *Lancement de Francisation Québec* (Québec : MIFI, 29 mai 2023).

Les principaux partenaires en matière de services d'apprentissage du français

Francisation Québec collabore avec différents partenaires pour assurer la prestation des services d'apprentissage du français aux personnes concernées. Ces partenaires peuvent être une personne physique (professeurs) ou morale (p. ex. organismes, établissements d'enseignement) qui offre des services d'apprentissage du français au Québec ou à l'étranger. La relation entre le MIFI et le prestataire de services est encadrée par une entente ou un contrat de service.

Au Québec, les principaux partenaires du MIFI sont des CSS, des CS, des cégeps, des universités et des organismes à but non lucratif (OBNL). Exceptionnellement, des professeurs peuvent aussi conclure une entente avec le MIFI dans les territoires trop éloignés de ces principaux partenaires. À l'international, le MIFI a principalement conclu des ententes avec des écoles de langues, comme les Alliances françaises¹⁵.

¹⁵ MIFI. *Programme québécois d'apprentissage du français 2023-2024* (Québec : MIFI, 2023), 7.

3

Évaluation de Francisation Québec

Évaluation de Francisation Québec

En vertu de la *Charte de la langue française*, le CLF a pour fonction de surveiller la mise en œuvre par Francisation Québec (FQ) des dispositions qui la concernent. Dans cette section, nous expliquerons, entre autres, le type d'évaluation que nous avons retenu et notre méthodologie.

L'évaluation continue

La création de FQ engendre des changements importants en ramenant sous une seule entité l'ensemble des services d'apprentissage du français offerts par le MIFI et ses partenaires. Recommandée par différents acteurs, cette réforme soulève néanmoins, dans sa mise en œuvre, des enjeux administratifs et organisationnels qui exigeront un certain temps avant d'être résolus.

En raison de ce contexte, le CLF a choisi de privilégier, pour rendre compte du déploiement de FQ, un processus d'évaluation continue qui misera sur une participation à long terme des parties prenantes. Par cette démarche, le CLF sera en mesure de s'adapter à d'éventuels changements de politique, d'approfondir des enjeux émergents et de tirer profit de nouvelles sources de données.

La présente évaluation s'inscrit dans une visée d'accompagnement et s'appuie sur les valeurs du CLF : pertinence, rigueur, audace, vigilance, indépendance et ouverture. Elle permettra de mettre en exergue les progrès réalisés, de même que les aspects à améliorer au fur et à mesure du déploiement de FQ.

La portée de l'évaluation

Par cette première évaluation, le CLF souhaite s'assurer que le MIFI répond de manière efficace et efficiente à ses obligations et aux besoins des personnes qui désirent apprendre le français. Nous nous focaliserons ainsi sur la planification du déploiement de FQ, le déploiement lui-même et les ajustements qui ont été effectués depuis. Plus particulièrement, quatre grandes thématiques seront abordées :

- la gouvernance et les partenariats;
- l'évolution de la demande et la gestion des inscriptions;
- les aspects technologiques;
- l'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation.

Le présent rapport aborde exclusivement le déploiement de l'offre de services aux individus. L'offre de services en milieu de travail, qui s'est déployée progressivement durant la première année d'existence de FQ, a été exclue de cette évaluation parce qu'elle était toujours en transition au moment où nous avons collecté nos informations.

La gouvernance et les partenariats

Comme premier aspect, nous avons évalué la gouvernance de la réforme et les relations entre le MIFI et ses partenaires. Cet aspect inclut le processus de déploiement de FQ et les mécanismes de pilotage de la réforme. Plus précisément, nous nous intéressons ici à la compréhension des objectifs de la réforme par le MIFI et les acteurs de la francisation, à la définition des rôles et des responsabilités, à la gestion et à la diffusion de l'information, ainsi qu'aux outils de planification et de reddition de comptes.

L'évolution de la demande et la gestion des inscriptions

Comme deuxième aspect, nous avons examiné l'évolution de la demande pour les services de FQ et l'adéquation de l'offre déployée pour y répondre. Nous avons cherché à comprendre comment avaient évolué les demandes d'inscription depuis le lancement de la plateforme « Apprendre le français », et la participation aux cours offerts par FQ et ses partenaires. Nous nous sommes intéressés aux listes d'attente, aux mécanismes de gestion des inscriptions et au versement de l'allocation de participation.

Les aspects technologiques

Comme troisième aspect, nous avons évalué le déploiement des différentes composantes de la solution technologique. Plus exactement, nous nous sommes intéressés au lancement de la plateforme « Apprendre le français » et à la façon dont le développement des services technologiques a pris en compte le profil et les besoins des utilisateurs. De plus, nous avons examiné les enjeux relatifs à l'intégration des systèmes informatiques des différents partenaires et à l'aiguillage des élèves par la plateforme.

L'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation

Le déploiement de FQ est un chantier pédagogique d'envergure. Pour cette première année, et comme dernier aspect de notre évaluation, nous avons porté un regard sur le processus d'harmonisation pédagogique, en cours au MIFI et au MEQ, visant notamment l'harmonisation des tests de classement et de l'évaluation sommative des apprentissages. De plus, nous nous sommes intéressés aux mécanismes d'assurance qualité et aux indicateurs qui seront utilisés pour favoriser l'amélioration continue des formations et orienter le développement pédagogique. Nous avons également porté attention à l'accès des élèves à une information claire et exacte sur l'offre gouvernementale de francisation.

La méthodologie

Nous utilisons une méthodologie essentiellement qualitative dans le cadre de cette évaluation. Nous avons procédé à une première analyse documentaire (p. ex. rapports sur la francisation, articles scientifiques, revue de presse) afin d'établir un cadre de référence et d'élaborer des outils de collecte de données. Par la suite, nous avons rassemblé les documents clés appuyant la mise en œuvre de FQ et recueilli des témoignages de plusieurs acteurs de la francisation.

L'analyse documentaire

En vue de notre évaluation, nous avons soumis quatre demandes d'information au MIFI. L'analyse de la documentation reçue nous a permis de répondre à certaines questions

stratégiques, notamment pour ce qui est du pilotage et de la gouvernance de la réforme ainsi que de la collaboration entre le ministère et ses différents partenaires. Nous avons complété notre analyse à l'aide des documents provenant de notre revue de la littérature et de ceux fournis par différents intervenants et organisations.

Les entretiens auprès d'acteurs de la francisation

En plus des représentants ministériels, nous avons sélectionné divers types d'acteurs touchés par la mise en œuvre de la réforme. Dans le choix des acteurs rencontrés, nous avons pris en compte les différents types de prestataires de services, leur emplacement et l'importance de la clientèle. Nous avons donc invité des acteurs de la grande région de Montréal, de la Capitale-Nationale ainsi que de trois autres régions pour tenir compte des différentes réalités des organismes et prestataires offrant des services de francisation.

Nous avons donc organisé des entretiens avec des représentants du MIFI et du MEQ, de six CSS, de cinq organismes communautaires, de quatre établissements d'enseignement supérieur (cégeps et universités), de quatre regroupements d'organismes actifs en francisation, et des personnes indépendantes. Au printemps 2024, nous avons mené douze entretiens de suivi auprès de cinq acteurs scolaires, de quatre acteurs institutionnels et de trois acteurs communautaires. Au total, d'octobre 2023 à avril 2024, 41 entretiens ont été réalisés avec 67 personnes dans 6 régions du Québec.

Dans la plupart des cas, les participants aux entretiens ont été désignés par les responsables de leur organisation. Dans quelques cas, nous avons nous-mêmes ciblé des intervenants clés, à la suite de recommandations des personnes rencontrées.

Pour préserver l'anonymat des participants, nous avons utilisé des codes en fonction du type de prestataire de services. Ainsi, RS fait référence aux intervenants du réseau scolaire, RC à ceux du réseau communautaire, RI à ceux du réseau institutionnel et PI aux personnes indépendantes.

Les outils de collecte

Un document de préparation des rencontres a été élaboré et utilisé pour établir les contacts avec les parties prenantes. Dans une seconde phase, un guide a été créé pour la collecte d'informations pendant les entretiens semi-dirigés. Ce guide comprenait des questions sur les quatre thèmes inclus dans la portée de l'évaluation : la gouvernance et les partenariats, l'évolution de la demande et la gestion des inscriptions, les aspects technologiques ainsi que l'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation.

Les entretiens se sont déroulés en présence ou à distance selon la disponibilité et la préférence des participants. Les entretiens n'ont pas été enregistrés, mais des notes détaillées ont été prises. Pour expliquer aux participants la nature du projet et le traitement qui serait fait des données recueillies, nous avons mis à leur disposition un feuillet d'information. Aucun renseignement personnel n'a été recueilli au cours de nos travaux.

Le cadre d'analyse des données

D'abord, les documents recueillis pendant la collecte d'information ont été analysés à partir d'une grille portant sur les quatre thèmes retenus pour l'évaluation.

Nous avons ensuite procédé au codage du contenu des entretiens selon chaque thème, que nous avons par la suite raffiné avec l'ajout de codes supplémentaires et la fusion d'autres codes.

Enfin, nous avons analysé l'ensemble du matériel et dégagé les éléments substantiels pour chacun des thèmes définis dans une matrice d'évaluation.

4

Constats

Constats

À partir de l'information que nous avons recueillie, nous avons dégagé plusieurs constats. Ces constats s'articulent autour de nos quatre grandes thématiques, soit : la gouvernance et les partenariats; l'évolution de la demande et la gestion des inscriptions; les aspects technologiques; l'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation.

La gouvernance et les partenariats

La création de FQ est venue transformer les relations entre le MIFI et ses partenaires. Pour mieux comprendre l'incidence de la réforme sur ces relations, nous avons examiné la compréhension des rôles et des responsabilités ainsi que des objectifs de la réforme par le ministère et les acteurs de la francisation. Nous nous sommes également intéressés à la gestion et à l'échange de l'information, ainsi qu'aux outils de planification et de reddition de comptes.

La gouvernance de la réforme

Constat

En dépit d'un délai légal très court, les responsables du MIFI ont mis en place un mécanisme de gouvernance qui a permis le lancement de FQ au moment prévu.

Des délais légaux serrés

À l'entrée en vigueur de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, le 1^{er} juin 2022, le MIFI disposait d'une année pour la mise en œuvre de FQ. Selon ses responsables, le respect du délai légal pour le lancement de ce point d'accès unique a nécessité un important travail de mobilisation des acteurs. Ils assurent avoir établi, à cet effet, une gouvernance participative impliquant les principales parties prenantes.

L'analyse de la documentation montre ainsi que, dès le printemps 2021, le MIFI a créé un bureau de projet pour préparer les travaux de mise en œuvre de FQ. À la suite de la sanction de la *Loi*, ce bureau a été chargé de sa mise en œuvre, y compris l'établissement des processus, des partenariats, de l'offre de services et de la gouvernance adéquate.

Dans ce contexte, un dossier d'affaires a été préparé en vue du déploiement de la solution technologique devant soutenir le point d'accès unique. Des outils et des indicateurs de suivi ont aussi été produits.

De plus, un comité interministériel et des comités spécifiques et opérationnels ont été constitués pour préciser les objectifs de la réforme, préparer divers aspects de sa mise en œuvre et harmoniser la compréhension des parties prenantes.

Le 1^{er} juin 2023, le MIFI a lancé la plateforme « Apprendre le français », créant ainsi un point d'accès unique pour les personnes désirant recevoir des services de francisation.

Une gouvernance réunissant les principaux acteurs

Pour discuter des enjeux relatifs au déploiement de FQ, les représentants de différents ministères et organismes ont été réunis dans un comité interministériel. Les organisations représentées incluaient les ministères de la Langue française, de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur, de l'Emploi et de la Solidarité sociale de même que de la Famille, les secrétariats aux Relations avec les Premières Nations et les Inuit et aux Relations avec les Québécois d'expression anglaise, ainsi que l'Office québécois de la langue française. Ce comité a tenu huit rencontres du

16 septembre 2022 au 1^{er} décembre 2023. Il constituait une instance de concertation pour fédérer les ministères et organismes autour des nouvelles orientations gouvernementales et veiller à la mise en œuvre de FQ. Il permettait aussi d'informer les partenaires gouvernementaux de l'avancement des travaux et de tenir compte de leurs préoccupations.

En ce qui concerne les acteurs du réseau scolaire, les premières orientations leur ont été communiquées à l'automne 2022 par les autorités du MEQ et du MIFI. Par la suite, en décembre 2022, des comités opérationnels, incluant des représentants du réseau scolaire, ont été mis en place pour analyser les orientations retenues et les changements qu'elles devraient entraîner dans les pratiques administratives du réseau scolaire. Ces comités se réunissaient deux fois par semaine pour discuter de différents chantiers, comme l'admissibilité et l'inscription.

En plus de ce cadre de concertation général, des comités spécifiques ont été créés pour traiter de sujets particuliers, entre autres, le comité Entreprises, le comité des Autochtones, le comité des personnes d'expression anglaise et le comité des communications. Ce dernier avait pour mission d'assurer l'arrimage des stratégies, le partage des enjeux et la cohérence des messages auprès des publics cibles ainsi que la coordination avec l'équipe de Québec.ca pour l'élaboration et la mise à jour des pages Web à l'intention des clientèles visées.

Un mode de fonctionnement en partenariat

En vue de faciliter le fonctionnement des différents comités, des feuilles de route leur ont été proposées. Elles contenaient l'ensemble des livrables (réalisés et à venir) pour répondre aux fonctions dévolues à FQ par la *Charte de la langue française*. Ces livrables concernaient, notamment, les rôles et les responsabilités liés à la mise en œuvre de FQ, aux mécanismes de référence, de suivi et de reddition de comptes ainsi qu'à la gestion de la performance.

Avec le MEQ, partenaire principal de la réforme, le MIFI a signé en avril 2023 une entente particulière visant la gestion unifiée de l'offre de services en francisation. Le MIFI a également signé une entente particulière avec chaque prestataire de services. Ces ententes décrivent les responsabilités de chaque partie ainsi que des mécanismes de collaboration.

Entente entre le MEQ et le MIFI

En avril 2023, le MEQ et le MIFI ont signé l'Entente pour favoriser l'apprentissage du français des personnes domiciliées au Québec qui ne sont pas assujetties à l'obligation de fréquentation scolaire en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* ainsi que des travailleuses et travailleurs au sein d'entreprises.

Cette entente précise les rôles et les responsabilités des partenaires concernant :

- l'orientation vers FQ des personnes souhaitant avoir accès aux cours de français;
- l'inscription aux services;
- le classement des personnes;
- l'évaluation des apprentissages;
- l'organisation et l'offre de francisation par les CSS et CS du MEQ;
- les processus administratifs afférents (p. ex. saisie des informations, reddition de comptes).

L'entente prévoit également un volet financier, dans lequel le MIFI s'engage à transférer au MEQ les crédits budgétaires qui lui permettront de soutenir les services de francisation des adultes en milieu scolaire.

Les partenariats

Constat

Les défis liés au déploiement rapide de FQ ont conduit à une appropriation variable et parfois tardive de la réforme par les différents partenaires.

Une mise en œuvre priorisant des partenaires clés

Pour respecter les délais prévus par la *Loi*, le MIFI a choisi de travailler de manière plus intensive avec certains intervenants, qui ont joué un rôle prépondérant dans le processus de planification et de déploiement de FQ. Ce fut notamment le cas de certains CSS et organismes communautaires servant une clientèle plus nombreuse. Ces organisations ont bénéficié de cadres de rencontre permanents avec le MIFI, ce qui leur a permis de résoudre rapidement les difficultés découlant de la mise en œuvre de FQ. Ces cadres ont pris la forme de rencontres statutaires, par exemple au début de chaque session, ou encore de participation à certains comités. « En fin de compte [notre organisation] partage une belle expérience avec le MIFI dans le déploiement de FQ; [nous sentons] une volonté d'améliorer les choses, de les arrimer pour le bien des élèves » (RS 2), nous a confié une organisation.

Un sentiment de faible implication pour d'autres prestataires de services

D'autres partenaires ont eu le sentiment de peu participer à la démarche de mise en œuvre de FQ. Ces organisations expliquent leur participation moindre par leur taille plus petite ou par leur éloignement des grands centres. L'une d'entre elles se présentait ainsi comme « un petit joueur, qui n'a probablement pas la même écoute de la part du MIFI » (RC 6).

Les organisations que nous avons rencontrées ont affirmé être conscientes du délai très court dont disposait le MIFI pour procéder au déploiement de FQ (un an). Elles ont toutefois déploré le fait que ce délai ait poussé le MIFI à peu tenir compte de leurs particularités, notamment leur taille, leur capacité d'accueil ou leur localisation. Comme l'a souligné l'un des responsables interviewés, en matière de francisation, « les choses restent essentiellement concentrées au niveau de Montréal » (RC 5).

Par ailleurs, les ententes et les paramètres de la réforme ne refléteraient pas nécessairement la diversité de leurs réalités. Ainsi, si les propositions des centres de la métropole peuvent « engendrer des changements à l'échelle de la province » (RS 2), « certaines réalités propres à Montréal ne peuvent pas être généralisées pour les autres régions » (RC 5).

Même si ces organisations ont participé à des rencontres de planification du déploiement, elles estiment qu'elles n'ont pas pu suffisamment contribuer au processus, car elles ne disposaient pas d'un canal de communication avec le MIFI. Elles ont apprécié la création de différents comités, où elles pouvaient soumettre leurs propositions sur la mise en œuvre de la réforme. Toutefois, de leur point de vue, leurs idées et leurs solutions auraient été très peu prises en considération par le MIFI, qui n'aurait pas fait preuve d'une entière coopération. Selon ces mêmes organisations, cet enjeu démontre qu'avec « cette volonté de centralisation, on ne tient pas suffisamment compte des particularités locales » (RC 3).

Les communications avec les partenaires

Constat

Le MIFI a fourni un effort important en matière de communication. Cependant, la diffusion de l'information sur la réforme a connu des écueils.

Un plan et une stratégie de communication orientés vers divers acteurs

Pour informer régulièrement ses partenaires et ses employés des changements en cours et à venir, le MIFI a élaboré un plan de communication. Ce plan devait permettre aux acteurs concernés de bénéficier des informations nécessaires à la transition et de les rassembler autour d'une vision commune.

Pour joindre le plus grand nombre de personnes, notamment sur le plan opérationnel, le MIFI a misé sur des webinaires. De février à juin 2023, 43 séances virtuelles ont été organisées avec des groupes comptant en moyenne 6 personnes. « Ça a été très intense », nous ont confié les responsables du MIFI. Les contenus de la réforme, ses principales étapes et les changements en découlant ont, entre autres, été présentés lors de ces séances. En plus, plusieurs communications écrites ont été transmises aux partenaires pour les tenir informés durant les premières phases de mise en œuvre du processus.

En parallèle, les cadres de rencontres permanents, qui existaient entre le MIFI et ses partenaires, ont aussi été renforcés, par exemple par l'augmentation de la fréquence des réunions. Ainsi, un comité composé des représentants du MIFI et d'un partenaire clé se réunissait toutes les deux semaines lors du déploiement de FQ. Le MIFI a aussi tiré profit des rencontres entre les dirigeants de certaines organisations pour faire le point sur les changements en cours.

Certaines parties prenantes se disent satisfaites des informations reçues du MIFI, qui leur ont permis de suivre le processus de déploiement de FQ. Elles jugent que les orientations n'étaient pas faciles à mettre en œuvre sur le plan opérationnel, mais que le MIFI a fait un bon travail de coordination.

Des problèmes dans la chaîne de communication

Un bon nombre de prestataires de services ont néanmoins constaté que les communications étaient difficiles pendant les périodes de planification et de mise en œuvre de la réforme. Selon eux, la chaîne de communication ne semblait pas bien fonctionner entre la tête et le niveau opérationnel du MIFI, où se situent le plus souvent leurs interlocuteurs. Ces prestataires nous ont confié avoir eu la « sensation de perdre le lien avec le MIFI » (RC 1) au fil du temps. De leur point de vue, les rencontres tenues à la suite du lancement avec les responsables du MIFI ont davantage été des séances d'information que des moments d'échange.

Actuellement, les réunions sont très courtes, à peine une heure, et sont essentiellement des réunions d'information et non de discussion... À la dernière réunion, il y avait 50 personnes, et c'est le MIFI seul qui a parlé (RC 1).

Le même constat a été mentionné à propos des rencontres de certains comités. Le MIFI a tenu un registre des suivis et des décisions pour chaque comité. Néanmoins, des membres du comité consultatif rapportent qu'ils n'avaient pas accès à la synthèse des discussions tenues dans les comités spécifiques. Certains sortaient donc des réunions en restant sur leur faim, ignorant comment et où certaines décisions avaient été prises. Ces membres ont eu le sentiment de recevoir des directives du comité directeur plutôt que de se trouver dans une véritable dynamique d'échange. D'après eux, il y avait :

Zéro consultation dans les comités, car on faisait seulement état de l'état d'avancement. [...] Il n'y avait pas de plan de travail, pas d'objet de travail. Parfois, les rencontres n'avaient pas d'ordre du jour. Il n'y avait jamais de comptes rendus, même si on les demandait (PI 1).

Par ailleurs, d'autres prestataires ont affirmé avoir eu de la difficulté à obtenir de l'information. Ils ont manifesté le souhait de voir instituer des « mécanismes de suivi entre les agents de francisation des OBNL et leurs vis-à-vis du MIFI » (RC 1). Bien que chaque partenaire se soit vu assigner une personne-ressource par le MIFI, certains ont affirmé qu'il n'était pas toujours facile de la joindre lorsque des problèmes se présentaient.

De plus, les prestataires de services ont perçu des enjeux dans la communication avec la clientèle. En principe, cette dernière est prise en charge par le MIFI pour l'ensemble du processus d'admission. Cependant, dans certaines situations, par exemple lorsque des inscriptions ont dû être annulées ou reportées, le prestataire de services n'a pas trouvé facile de savoir qui devait communiquer avec l'élève. Dans plusieurs cas, il s'est senti obligé d'appeler l'élève pour l'informer d'un report ou d'une annulation, assumant de son point de vue les conséquences des failles dans le système de gestion des inscriptions.

Des problèmes de communication sont également apparus en lien avec le versement de l'aide financière aux participants, alors que des prestataires de services ont cherché à appuyer des élèves qui n'avaient pas reçu leur allocation. Selon ces prestataires, les mécanismes de communication avec le MIFI devraient être revus pour réduire la pression sur les agents administratifs des organismes partenaires.

Au printemps 2024, les communications semblaient en voie d'amélioration. Certains partenaires saluaient l'embauche de nouveau personnel au MIFI, d'autres une volonté accrue de collaboration.

Ils ont embauché. Ils ont mis des choses en place, ils font des efforts pour améliorer le processus, mais il reste du chemin à faire (RS 2).

Pour la première fois depuis FQ, il y a des rencontres d'arrimage [avec le MIFI], les gens sont très contents (RS 6).

Un certain malentendu sur les rôles et les responsabilités

Le déploiement de FQ a exigé une redéfinition des rôles et des responsabilités des partenaires, car il exigeait la centralisation de certaines fonctions. De nos entretiens, il ressort que plusieurs parties prenantes n'ont pas une bonne connaissance ou compréhension de ces rôles et responsabilités, en dépit du fait que ceux-ci sont clairement indiqués dans les ententes qu'elles ont signées avec le MIFI. C'est notamment le cas de l'aide à l'inscription. En effet, certaines organisations nous ont affirmé que l'aide à l'inscription ne relevait pas de leurs responsabilités.

Or, les ententes stipulent que le contractant doit « accompagner les personnes qui souhaitent faire une demande d'admission et qui rencontrent des difficultés d'accès à la plateforme "Apprendre le français" [...] mise en place par FQ »¹⁶.

Il en va de même de l'accès aux services connexes, qui peut varier d'un prestataire à l'autre. Les ententes précisent que les élèves inscrits en francisation doivent bénéficier des services qui sont offerts aux autres élèves sur le lieu de formation. Pourtant, l'accès des personnes inscrites à la francisation semble parfois dépendre des décisions des premiers responsables de ces services.

Par ailleurs, plusieurs prestataires perçoivent les ententes comme ayant été imposées. C'est notamment le cas dans le réseau scolaire où les ententes ont été généralement signées par les premiers responsables de l'organisation sans que les acteurs opérationnels en aient pris connaissance. Du point de vue de plusieurs acteurs, ce seraient davantage des ententes d'adhésion qu'un contrat dont les conditions auraient été négociées, car elles découlent de l'Entente MIFI-MEQ.

¹⁶ MIFI, communication du 16 octobre 2023.

L'évolution de la demande et la gestion des inscriptions

Depuis sa création, FQ reçoit un nombre important de demandes de personnes qui souhaitent apprendre le français. Nous avons cherché à comprendre comment avait évolué cette demande à la suite de la création du point d'accès unique. Nous nous sommes également intéressés à la gestion des inscriptions du MIFI ainsi qu'aux enjeux liés au nombre de dossiers en attente et au versement de l'allocation de participation.

L'évolution de la demande

Constat

Différents acteurs reconnaissent que la création de FQ est pertinente et répond au besoin de regrouper les processus d'accès à la francisation.

Une meilleure visibilité de la demande en francisation

Plusieurs partenaires reconnaissent que la mise en place de FQ répond à un besoin réel de mieux organiser les services. Ils saluent ainsi la création de ce point d'accès unique pour les services de francisation au Québec :

Avoir une plateforme unique est un effort louable (RS 7).

Pour ce qui est de l'idée de FQ pour coordonner le tout, ça c'est bien! Ça répartit mieux (RC 6).

Cela s'est fait dans le but de régler la question des inscriptions qui étaient faites par plusieurs sources [OBNL, CSS et autres organisations] et de sécuriser ainsi les informations personnelles à travers la plateforme numérique soutenant FQ (RC 5).

D'après le MIFI, la centralisation des inscriptions permet un meilleur suivi de la demande pour des cours de français. Ainsi, grâce à la plateforme « Apprendre le français », le MIFI dispose désormais d'une vue d'ensemble des demandes soumises et des caractéristiques des personnes qui souhaitent apprendre le français. Il bénéficie également d'informations en temps réel sur le traitement des demandes, y compris sur les listes d'attente.

De plus, l'implantation de FQ aurait entraîné d'autres progrès, y compris l'aiguillage de la clientèle vers son lieu de formation privilégié :

Désormais, l'élève peut communiquer sa préférence quant à son lieu de formation. Ainsi, la référence vers un partenaire est déterminée par son choix de lieu de formation, dans la mesure du possible, et le code postal de son lieu de résidence (MIFI).

Une forte demande depuis le 1^{er} juin 2023

Du 1^{er} juin 2023 au 15 avril 2024, 124 128 dossiers ont été soumis sur la plateforme « Apprendre le français ». Parmi ceux-ci, 98 893 étaient complets, soit 79,7 % du total. Les dossiers incomplets

regroupent essentiellement des demandes fermées par le système ou retirées par le client¹⁷, ceux en attente de documents¹⁸, ou encore les demandes dont le traitement n'a pas débuté (3,0 % des demandes soumises au 15 avril 2024).

Comme le stipule la *Charte*, FQ reçoit les demandes aussi bien des personnes immigrantes que des Canadiens de naissance. Au 15 avril 2024, 96,0 % des demandes complètes soumises sur la plateforme « Apprendre le français » l'avaient été par des personnes immigrantes, qui forment de loin la clientèle la plus importante de FQ. Le tableau 1 présente la situation des demandes soumises depuis le 1^{er} juin 2023.

Tableau 1. Situation des demandes du 1^{er} juin 2023 au 15 avril 2024

| Profil et statut d'étude | Soumises | Fermées ou retirées | Traitement non débuté | En attente de documents | Dossiers complets | % dossiers complets | % profil et statut |
|--|----------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Personnes immigrantes – Temps complet | 41 440 | 11 321 | – | 5 690 | 24 429 | 59,0 | 24,7 |
| Personnes immigrantes – Temps partiel | 77 116 | 2 832 | 3 738 | – | 70 546 | 91,5 | 71,3 |
| Canadiens de naissance – Temps complet | 1 375 | 281 | 12 | – | 1 082 | 78,7 | 1,1 |
| Canadiens de naissance – Temps partiel | 4 197 | 1 336 | 25 | – | 2 836 | 67,6 | 2,9 |
| Total | 124 128 | 15 770 | 3 775 | 5 690 | 98 893 | 79,7 | 100,0 |

Source : Données préliminaires du MIFI (communication du 6 mai 2024).

Les données montrent un engouement pour les cours à temps partiel, qui représentaient plus de 74 % des dossiers complets au 15 avril 2024.

La préférence pour les cours à temps partiel s'explique par le profil des élèves, qui sont nombreux à étudier ou à occuper un emploi. C'est notamment le cas des travailleurs étrangers temporaires et des étudiants étrangers, dont le nombre a augmenté de façon importante au cours des dernières années. Les immigrants temporaires ont tendance à participer aux cours en dehors des heures normales, car la raison première de leur immigration est le travail ou les études, auxquels ils doivent se consacrer pour respecter les exigences des services d'immigration.

¹⁷ « La majorité de ces demandes sont fermées par le système après 60 jours d'attente des documents statutaires non transmis (et après deux rappels envoyés à la personne) » (MIFI, communication du 6 mai 2024).

¹⁸ « Lors de la soumission de la demande via la plateforme DACF (temps complet), un jumelage automatique se fait entre les demandes et les dossiers des personnes existantes dans INTIMM afin de valider l'admissibilité statutaire. Lorsque la DACF ne parvient pas à jumeler les dossiers des personnes, la demande de francisation se met en attente de documents et un message invitant la personne à transmettre un document statutaire par la poste au registraire est envoyé » (MIFI, communication du 6 mai 2024).

Une augmentation de la demande antérieure à Francisation Québec

Du point de vue des responsables du MIFI, on assiste à une explosion de la demande depuis le 1^{er} juin 2023. En effet, « il y a eu 30 000 demandes au 30 juin ». Pour le ministère, ce nombre représentait une hausse de la demande de 40 % par rapport au nombre de dossiers qu'il recevait avant le lancement de FQ. Les représentants du MEQ sont en accord avec cette interprétation : « Avec l'effet d'annonce du MIFI et les allocations, il y a eu une hausse phénoménale de demandes de francisation ».

Les représentants gouvernementaux soulignent néanmoins que la hausse de la demande avait commencé avant le lancement de FQ. Ainsi, il y aurait eu « une augmentation de 25 % depuis environ deux ans » (MIFI).

C'est également la perception de la plupart des intervenants rencontrés :

Dès l'hiver 2022, [notre organisation] avait été mise au courant de l'augmentation du volume de la demande (RI 1).

Ça fait longtemps qu'on savait que le volet individus allait augmenter. Ça a commencé bien avant [FQ] (RS 3).

L'augmentation de la clientèle date de cinq ans (PI 2).

Il y a une augmentation, mais c'est une question de contexte. Il y avait beaucoup de listes d'attente avant FQ (RI 3).

À l'inverse, quelques prestataires de services estiment que la situation est cependant demeurée stable et au moins une organisation rencontrée a noté une baisse des effectifs :

Le nombre d'étudiants est resté stable comparativement à la session antérieure (RS 7).

Ça me semble plutôt stable. Le volume me semble stable (RI 4).

On note une baisse des effectifs pour la session d'automne (RS 5).

Les enjeux liés au dénombrement des demandes soumises avant la création du point d'accès unique ont compliqué la préparation de la réforme. Ainsi, les responsables de FQ pressentaient une hausse de la demande dans la foulée du déploiement de FQ, mais ils étaient incapables d'en prévoir l'ampleur : « Le nombre de personnes immigrantes participant aux cours de français ne prenait en compte que la clientèle du MEQ qui recevait une aide financière du MIFI » (MIFI).

Les entretiens avec certains prestataires de services confirment cette situation :

Sur le volume de la demande, les acteurs du MIFI en étaient conscients grâce aux listes d'attente, mais ils n'ont pas anticipé le volume que les CSS desservaient. Beaucoup d'apprenants du réseau des CSS suivaient des cours de français sans forcément solliciter des allocations [...]. Le MIFI, dans sa planification du volume, ne tenait pas compte de ces personnes (RS 4).

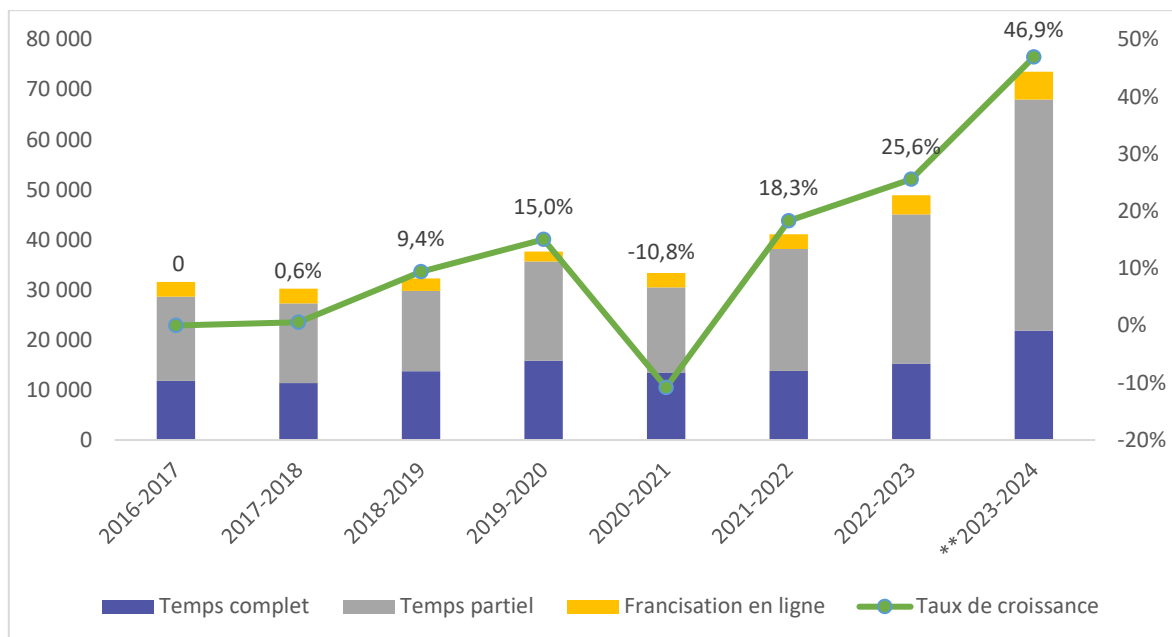
Une croissance attribuable à l'immigration temporaire

Comme pour les demandes d'inscription, il est difficile de comparer le nombre de participants aux services gouvernementaux de francisation avant et après le déploiement de FQ. Cette

difficulté est attribuable à l'utilisation de méthodes différentes, par le MIFI et le MEQ, pour dénombrer et déclarer leurs effectifs.

Néanmoins, les données de participation aux cours du MIFI nous permettent de constater que l'augmentation du nombre de participants avait débuté avant le déploiement de FQ. À l'exception de l'année 2020-2021, marquée par la pandémie de COVID-19, le nombre de participants affiche une hausse continue depuis 2018-2019 (figure 1).

Figure 1. Participation des élèves à l'offre de services de francisation 2016-2024*



Sources : Rapports annuels de gestion de 2016 à 2023 et données préliminaires du MIFI 2023-2024 (communication du 6 mai 2024).

* Les données présentées tiennent uniquement compte des personnes qui ont participé à l'offre de services du MIFI. Elles n'incluent pas les effectifs du MEQ qui ne lui avaient pas été envoyés par le MIFI.

** Les données de 2023-2024 sont préliminaires.

Cette augmentation de la participation peut être mise en relation avec les différentes mesures adoptées par le MIFI depuis 2019 :

- l'introduction d'une allocation de participation pour les cours à temps partiel (2019);
- l'élargissement de l'admissibilité aux résidents non permanents et à tous les immigrants permanents indépendamment du nombre d'années de résidence au Québec (2019)¹⁹;
- l'élargissement de l'admissibilité aux Canadiens de naissance (2023);
- la bonification des allocations et des frais de transport et de garde (2019 et 2023);
- l'ajout d'une exigence de connaissance du français pour l'immigration économique (2023).

¹⁹ Avant 2019, seules les personnes qui avaient obtenu la résidence permanente et qui étaient arrivées au Québec depuis cinq ans et moins étaient admissibles à la francisation [MIFI. [70,3 M\\$ supplémentaires pour mieux franciser les personnes immigrantes – Investissement historique en francisation](#) (Québec : Gouvernement du Québec, 5 juillet 2019)].

Plus particulièrement, notre analyse suggère que l'élargissement de l'admissibilité aux résidents non permanents a joué un rôle central dans l'augmentation du nombre de participants depuis 2019. En effet, le nombre de participants aux cours de français aurait plus que doublé de 2018-2019 à 2023-2024, passant de 30 734 à 68 844. Or, selon les données provisoires du MIFI, une part importante des participants en 2023-2024 n'avait pas un statut permanent. Ils appartenaient, en ordre d'importance, à la catégorie des travailleurs temporaires (48,6 %), à celle des étudiants étrangers (9,4 %) et à celle des demandeurs d'asile (5,4 %)²⁰. Cette forte représentation de la population non permanente peut être mise en relation avec l'augmentation importante du nombre de personnes immigrantes temporaires au Québec au cours des dernières années. En effet, au recensement de 2016, la population non permanente au Québec se chiffrait à 86 065, mais elle avait atteint 560 174 au 1^{er} janvier 2024²¹.

De leur côté, les résidents permanents et les citoyens canadiens naturalisés ont représenté, en 2023-2024, respectivement 24,8 % et 3,6 % des participants aux cours de FQ, pour un total de 19 572 personnes. Ce nombre est inférieur à ce qu'il était avant 2019, alors que seuls les résidents permanents avaient accès à la formation. Le Rapport annuel de gestion 2022-2023 du MIFI indique d'ailleurs une baisse de participation aux cours de français chez les résidents permanents²². En effet, en 2022-2023, 43,6 % des personnes immigrantes qui avaient déclaré ne pas connaître le français à l'admission avaient participé aux cours offerts par le MIFI dans les trois années suivant leur admission, comparativement à 50,4 % pour les années 2019-2020 et 2020-2021. Ce taux était aussi inférieur à la cible du ministère (65 %) pour 2022-2023.

Un effet néanmoins limité sur la situation du français

En vertu de la *Charte de la langue française*, les services offerts par FQ doivent permettre l'acquisition de compétences suffisantes pour utiliser le français comme langue commune. Dans notre rapport *Immigration temporaire : choisir le français*, nous avons estimé que le nombre d'heures consacrées à l'apprentissage du français par les résidents non permanents en 2023-2024 correspondait à environ 5,4 % de celui qui serait nécessaire pour que l'ensemble de cette population atteigne les niveaux débutants et intermédiaires de l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français²³. Nous avons également estimé la population domiciliée au Québec qui ne connaissait pas le français à 641 589 personnes au 1^{er} octobre 2023, soit 474 555 ayant un statut permanent et 167 034 ayant un statut temporaire²⁴.

À partir de cette estimation, nous pouvons avancer que le nombre de personnes ayant participé à au moins un cours de FQ en 2023-2024 représente environ 11 % de la population domiciliée au Québec qui ne connaissait pas le français. En tenant compte du type de cours suivi (à temps complet ou à temps partiel) et de la durée moyenne de participation aux cours, nous estimons que le nombre total d'heures de formation offertes en 2023-2024 correspond à environ 2 % de celui qui aurait été nécessaire pour que l'ensemble des personnes domiciliées au Québec qui

²⁰ MIFI, communication du 6 mai 2024.

²¹ Statistique Canada. [Estimations du nombre de résidents non permanents par type, trimestrielles](#) (Statistique Canada, 27 mars 2024).

²² MIFI. *Rapport annuel de gestion 2022-2023* (Québec : MIFI, 2023), 13.

²³ Commissaire à la langue française. *Immigration temporaire : choisir le français* (Québec : CLF, 2024), 72.

²⁴ CLF, 56.

ne connaissaient pas le français puissent terminer les niveaux débutants et intermédiaires²⁵. Ce faible pourcentage s'explique par le fait que la majorité des participants aux cours de FQ sont inscrits à temps partiel et n'y restent que quelques mois. Par conséquent, le nombre d'heures qu'ils consacrent à leur formation est largement inférieur à celui qui serait nécessaire pour atteindre l'autonomie langagière.

Le traitement des demandes et les délais d'inscription

Constat

Malgré une accélération du traitement des demandes, un nombre important de personnes sont en attente d'un cours ou d'une confirmation d'inscription.

Un nombre important de dossiers en attente

Du 1^{er} juin 2023 au 15 avril 2024, FQ a reçu 98 893 demandes complètes (tableau 2). Par ailleurs, 50 365 personnes avaient commencé leur cours ou avaient reçu une confirmation d'inscription à un cours, soit 50,9 % du nombre de demandes reçues.

Tableau 2. Traitement des demandes au 15 avril 2024

| Statut d'études | Dossiers complets ²⁶ | En attente d'une confirmation d'inscription (prévision) | | | Qui a commencé un cours ou dont l'inscription est confirmée | | | À placer pour OSP ²⁷ , référence en CSS/CS et sessions MIFI à venir | |
|-----------------|---------------------------------|---|----------|------------|---|---------------|-------------|--|-------------|
| | | CSS/CS | MIFI | % | CSS/CS | MIFI | % | N ^{bre} | % |
| Temps complet | 25 511 | 0 | 0 | - | 6 963 | 5 400 | 48,5 | 13 148 | 51,5 |
| Temps partiel | 73 382 | 9 358 ²⁸ | 0 | 12,8 | 13 999 | 24 003 | 51,8 | 26 022 | 35,5 |
| Total | 98 893 | 9 358 | 0 | 9,5 | 20 952 | 29 403 | 50,9 | 39 170 | 39,6 |

Source : Données préliminaires du MIFI (communication du 6 mai 2024).

²⁵ Ce calcul se base sur le programme du MEQ, qui évalue à 1 400 heures la durée de la formation nécessaire pour terminer les niveaux débutants et intermédiaires de l'Échelle québécoise des niveaux de compétences en français, soit environ l'équivalent d'une année de formation à temps plein à un rythme de 25 ou 30 heures par semaine. Notre calcul s'appuie également sur l'hypothèse que les participants à temps partiel consacrent en moyenne, chaque semaine, quatre fois moins de temps à l'apprentissage du français que les participants à temps plein, soit environ une heure par jour. Pour plus de précisions sur les calculs, voir CLF, *Immigration temporaire : choisir le français*, 2024, 70-72.

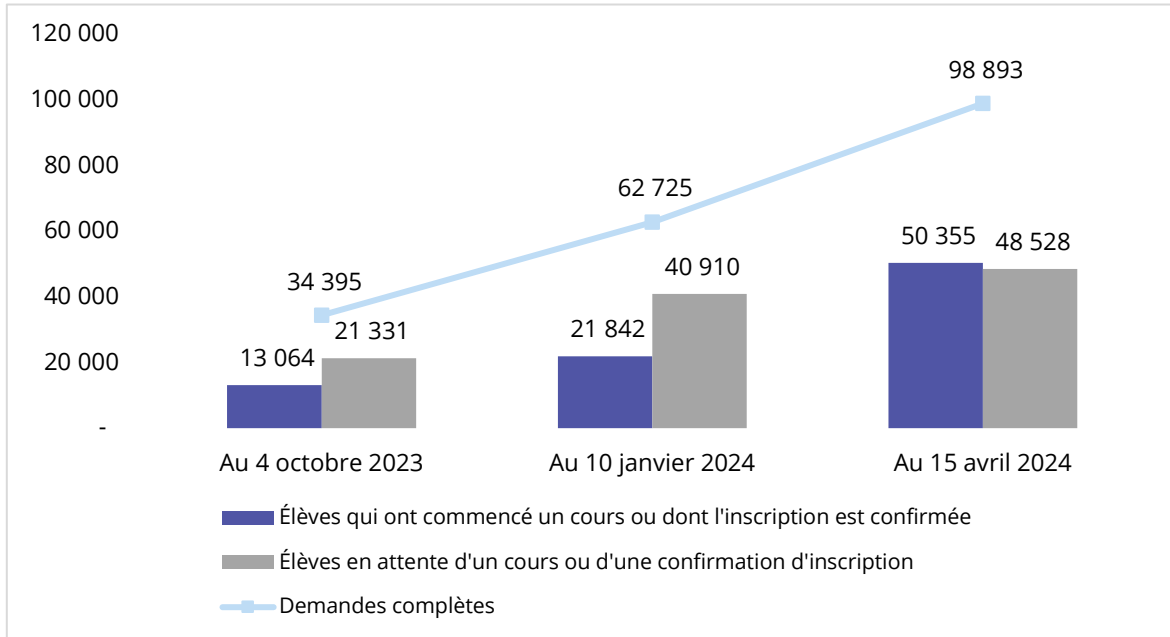
²⁶ Il s'agit de personnes distinctes par programme. « À la marge, certaines personnes peuvent avoir déposé une demande pour un cours à temps complet et une autre pour un cours à temps partiel. Une démarche pour établir la volumétrie est en cours. À noter que lors de l'inscription de ces personnes, la demande la plus récente est privilégiée et la seconde demande est fermée » (MIFI, communication du 6 mai 2024).

²⁷ OSP : omis de se présenter. « Il s'agit des personnes inscrites qui ne se présentent jamais en classe. Ces personnes sont remplacées dans les premiers jours de la session » (MIFI, communication du 6 mai 2024).

²⁸ « Pour les cours à temps partiel, le MIFI transfère des listes d'élèves à inscrire aux établissements scolaires. Ces derniers transmettent par la suite la confirmation de l'inscription des élèves au MIFI, qui procède à leur inscription dans le système. Cette donnée fluctue en fonction des références, des inscriptions et des désistements » (MIFI, communication du 6 mai 2024).

De nombreuses personnes qui avaient déposé leurs demandes étaient toujours en attente d'un cours, de sorte que le taux d'inscription restait relativement peu élevé. Depuis le début de l'année 2024, nous notons toutefois une augmentation du nombre d'élèves dont l'inscription est confirmée ou qui ont commencé un cours par rapport au nombre d'élèves en attente (figure 2).

Figure 2. Traitement des demandes complètes soumises depuis le 1^{er} juin 2023



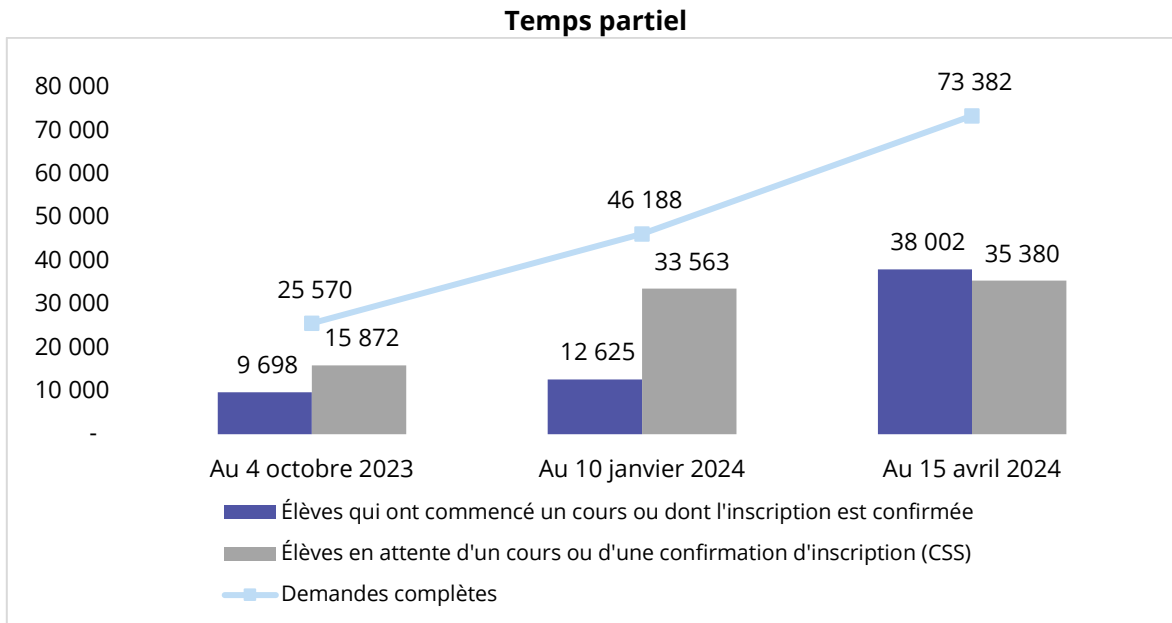
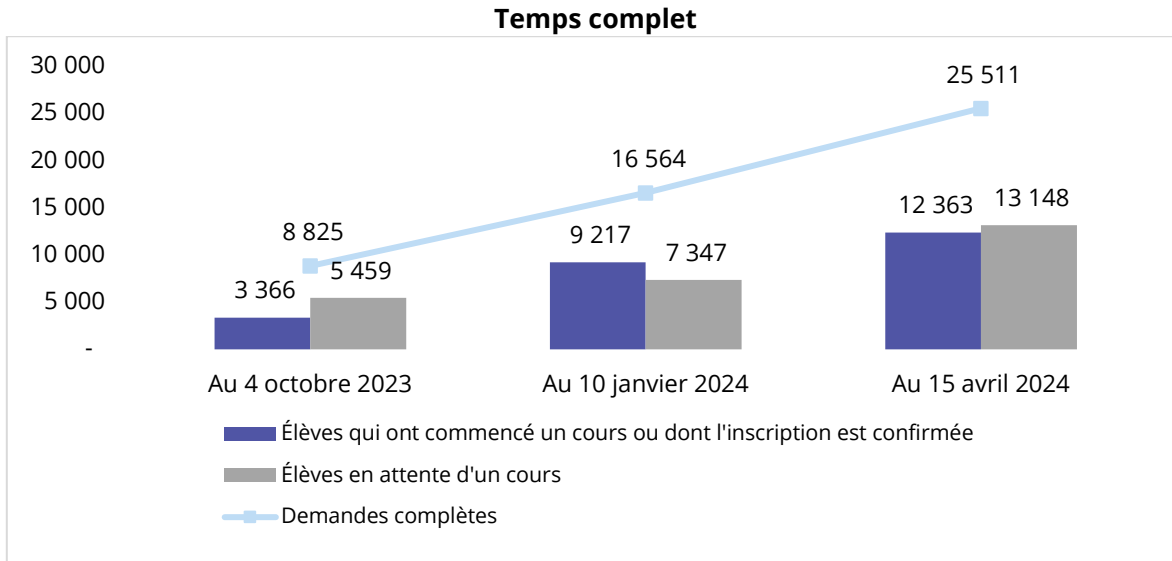
Source : Données préliminaires du MIFI (communication du 6 mai 2024).

Pour ce qui est du type de formation privilégié, depuis le lancement de FQ, le nombre de demandes soumises est beaucoup plus important pour les cours à temps partiel que pour les cours à temps complet. Par ailleurs, le traitement des demandes pour les deux types de cours semble suivre des tendances différentes (figure 3).

Pour les cours à temps complet, en avril 2024, le nombre de personnes qui avaient commencé un cours ou dont l'inscription était confirmée était légèrement inférieur au nombre de personnes en attente (48,5 %), alors qu'il lui avait été légèrement supérieur au début de l'année 2024.

La situation est différente dans les cours à temps partiel. En avril 2024, le nombre de personnes qui avaient commencé une formation ou qui avaient reçu une confirmation d'inscription a dépassé le nombre de personnes en attente (51,8 %). Nous constatons ainsi une augmentation rapide du nombre de personnes en formation à temps partiel depuis le début de l'année 2024.

Figure 3. Traitement des demandes selon la formule de cours depuis le 1^{er} juin 2023



Source : Données préliminaires du MIFI (communication du 6 mai 2024).

De longs délais d'attente pour plusieurs personnes

Selon le MIFI, une certaine attente est inévitable, parce qu'il faut constituer un bassin de candidats pour préparer les sessions à venir de façon efficace et remplacer les personnes qui omettent de se présenter aux cours. Au-delà du nombre de personnes en attente, ce sont cependant les délais d'attente qui sont décriés par les prestataires de services : « Ce sont des mois d'attente pour le temps complet. Les élèves ne savent pas non plus quand ça va aboutir. Certains ont attendu 5-6 mois » (RI 4).

Le MIFI s’est engagé à traiter 80 % des nouvelles demandes à temps complet des personnes immigrantes dans un délai de 50 jours suivant la réception d’une première demande d’inscription complète²⁹. Selon le ministère :

Pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, la proportion de nouveaux élèves ayant commencé leur premier cours de français dans les 50 jours suivant la réception de la demande est de 67,7 %. Le délai moyen a été de 45,4 jours ouvrables pour les personnes qui ont commencé pour la première fois un cours de français durant cette période.

À l’automne 2023, devant la difficulté de respecter la norme des 50 jours ouvrables, le MIFI a par ailleurs informé sa clientèle qu’un délai supplémentaire de 25 jours pourrait être nécessaire pour traiter les demandes de cours à temps complet.

En guise de comparaison, pour l’année 2022-2023, le temps moyen pour commencer un cours à temps complet avait été de 32,5 jours³⁰. De son côté, la norme de service de 50 jours avait été respectée dans 85,5 % des dossiers. Pour ce qui est des cours à temps partiel, le MIFI ne dispose pas d’une norme de service pour le délai de traitement des demandes. Cela s’explique par le fait que les demandes pour les cours à temps partiel ne lui étaient pas soumises directement, mais plutôt par le biais des établissements partenaires. Toutefois, depuis la création de FQ, « des travaux sont en cours pour calculer ce délai avec la même méthodologie que pour le temps complet » (MIFI).

Selon le MIFI, en avril 2024, les personnes qui avaient déposé une demande à FQ et dont les dossiers étaient complets (sur la liste d’attente) attendaient d’avoir accès à un cours à temps partiel depuis 86 jours ouvrables.

Les mécanismes de gestion des inscriptions

Constat

Les mécanismes de gestion des inscriptions n’ont pas permis de créer un maximum de groupes et ils ont complexifié la planification sur le terrain.

Une information imparfaite sur la capacité réelle

Chaque session, les responsables de FQ demandent aux prestataires de services de les informer du nombre de groupes que ces derniers peuvent accueillir. Par la suite, ils préparent et transmettent aux prestataires de services une liste d’élèves inscrits :

Cette opération implique une analyse des listes d’attente, une validation des capacités (locaux et professeurs), puis l’ouverture des groupes dans le système et l’inscription des élèves (MIFI).

La méthode actuelle de gestion des services de francisation est de consolider les demandes d’admission pour constituer des listes de personnes à inscrire puis d’ouvrir les cours en considérant les ratios (professeurs/élèves) et la capacité des partenaires. Nous tentons de

²⁹ MIFI. *Le MIFI à l’écoute* (Québec : MIFI, consulté le 30 avril 2024).

³⁰ MIFI. *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, 35.

répondre à la demande avec les ressources disponibles. En ce qui concerne le réseau du MEQ, les élèves sont inscrits en fonction des places disponibles déclarées par les CEA [centres d'éducation des adultes] (MIFI).

Au moment de procéder à la formation des groupes, les responsables de FQ n'ont cependant pas en main toute l'information concernant la capacité d'accueil des prestataires de services. Ainsi, ils doivent solliciter les prestataires de services de manière périodique pour valider leur capacité à ouvrir des groupes supplémentaires.

Une planification difficile pour les prestataires de services

Selon certains prestataires de services, ce processus aurait compliqué la planification des ressources humaines et matérielles :

La direction doit adresser ses demandes de personnel dans des délais bien déterminés. Lorsque les listes du MIFI parviennent en retard [à l'organisation], ces demandes ne sont pas faites et c'est un cours qui ne sera pas ouvert (RS 2).

Quand on est informés une semaine avant le début de la session, c'est difficile de trouver les ressources (RI 5).

Le MIFI envoie les listes à la dernière minute, il est donc impossible de faire des prévisions de groupes pour le recrutement des enseignants (RS 5).

Ce manque de prévisibilité a parfois nui à la rétention du personnel :

Le manque de prévision des effectifs pose le problème de la rétention des professeurs tout en sachant qu'il est impossible de prendre plus de 22 étudiants par groupe. Sur le plan des ressources, certains professeurs ont été libérés parce qu'il y avait moins de groupes à constituer (RS 7).

Ces enjeux opérationnels ont été une source de frustration pour les partenaires, dans un contexte où plusieurs personnes attendent pour participer à un cours.

Pour d'autres acteurs de la francisation, l'incertitude quant au nombre de groupes à former a également compliqué le développement de l'offre de services. Au printemps 2023, par exemple, un prestataire de services a été interpellé par des responsables de FQ pour évaluer la possibilité d'augmenter sa capacité d'accueil. Cette organisation a ensuite décidé d'ouvrir de nouveaux points de services pour être en mesure de recevoir davantage de personnes envoyées par FQ. En fin de compte, il a eu de la difficulté à combler les places dans ces points de services (RS 4).

Un autre prestataire relate avoir procédé à l'ouverture de nouveaux points de services afin de répondre à la hausse de la demande. Cependant, en raison de l'arrivée tardive des listes du MIFI, des cours n'ont pas pu être ouverts. Heureusement, ce prestataire n'avait pas encore recruté d'enseignants et a donc évité de subir une perte financière (RS 2). Dans la même logique, un prestataire envisageait de déménager pour pouvoir offrir plus d'espace, mais le suivi a également fait défaut :

On a eu un enjeu de risque par rapport à un projet de déménagement. On devait savoir si le MIFI pouvait nous assurer un certain nombre de cours [supplémentaires] avant de s'engager. Le MIFI ne nous a pas répondu (RI 2).

Par ailleurs, selon plusieurs intervenants, le nombre d'élèves qui omettent de se présenter à un cours aurait considérablement augmenté depuis FQ. Cette situation s'expliquerait par le fait que les listes leur sont transmises de manière tardive :

Au moment de recevoir [les listes des élèves], en raison des retards dans l'envoi, 50 % des élèves sur les listes ne veulent plus suivre les cours ou ne sont, tout simplement, plus joignables. Il faut donc demander d'autres listes pour effectuer les remplacements, mais celles-ci, non plus, n'arrivent pas à temps (RS 2).

Nous ne disposons pas de données qui nous permettraient de confirmer si cette perception est fondée. Cependant, les relances réalisées auprès des prestataires de services au printemps 2024 nous ont permis de constater que les enjeux de prévisibilité demeuraient entiers. Pour réduire le nombre d'élèves qui se désistent ou omettent de se présenter, le MIFI travaille sur un projet qui vise à confirmer l'intérêt des élèves avant de les orienter vers un prestataire.

Une hausse des plaintes d'ordre opérationnel

Le tableau 3 compare le nombre moyen de plaintes traitées par mois par le bureau des plaintes du MIFI avant et après FQ³¹. Ainsi, les plaintes visant les services de francisation ont connu une augmentation substantielle depuis le 1^{er} juin 2023. Pour l'essentiel, ces plaintes concernent la qualité du traitement de la demande d'allocation, le délai de traitement et la qualité de traitement de la demande d'inscription. Bien que le nombre total de plaintes demeure relativement faible (124 plaintes pour les 14 mois avant FQ et 353 plaintes pour les 10 mois après FQ), cette augmentation reste tout de même préoccupante et nécessite que des mesures soient prises pour améliorer la qualité des services de FQ.

Tableau 3. Nombre moyen de plaintes traitées par mois avant et après le déploiement de Francisation Québec

| Motif de plainte | Avant FQ | Après FQ |
|--|------------|-------------|
| Qualité de traitement (admissibilité au cours, conformité des documents, qualité de service) | 3,0 | 8,7 |
| Qualité de traitement des demandes d'allocation | 1,9 | 13,1 |
| Délai de traitement | 1,7 | 11,1 |
| Relation personnel/clientèle | 1,5 | 1,5 |
| Autre (enjeu TI, confidentialité, lois et règlements) | 0,8 | 0,9 |
| Total | 8,9 | 35,3 |

Source : MIFI, communication du 6 mai 2024.

³¹ À la demande du CLF, le MIFI a fourni un portrait des plaintes traitées avant et après le déploiement de FQ. Comme les données portent sur les 14 mois avant le déploiement de FQ (du 1^{er} avril 2022 au 31 mai 2023) et les 10 mois suivant son déploiement (du 1^{er} juin 2023 au 31 mars 2024), nous avons calculé le nombre moyen de plaintes par mois avant et après FQ pour permettre la comparabilité des deux périodes.

Il importe de préciser que le partage des responsabilités entre le MIFI et ses partenaires fait en sorte que le ministère n’a pas une vision complète des plaintes visant l’offre de services en francisation. En effet, la Politique-cadre de gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle exclut de son champ d’application les plaintes reçues et traitées par les organismes partenaires du ministère.

La priorité à l’efficacité opérationnelle

Selon les responsables du MIFI, l’atteinte de l’efficacité opérationnelle est la priorité du ministère. En novembre 2023, ils confirmaient que des mesures avaient été prises pour améliorer les processus de gestion des inscriptions : « Le registraire était un goulot jusqu’à récemment. L’enjeu, c’est d’avoir de plus grosses sessions au MIFI et chez les partenaires. [Notre] mandat, c’est de transformer le registraire pour faire face à cette [demande] ». Ainsi, plusieurs outils ont été mis en place pour assurer un traitement efficace de la demande en francisation. Il s’agit notamment d’un plan de gestion de la performance, incluant un état de situation hebdomadaire des données opérationnelles du Registrariat et de la plateforme Arrima, produit à l’intention du sous-ministre.

En ce qui concerne la capacité d’accueil des prestataires de services, les responsables de FQ nous ont confirmé que des tests étaient en cours pour modéliser les bons processus. Il y avait aussi les travaux du Comité consultatif avec les CSS et les gros joueurs. En avril 2024, ces responsables nous ont confirmé qu’ils expérimentaient, avec une dizaine d’établissements du réseau scolaire, un « espace partenaire » pour faciliter le partage d’information entre le registraire de FQ et ses partenaires dans le but d’améliorer la fluidité du traitement des dossiers.

L’allocation de participation

Constat

L’allocation de participation accroît l’intérêt pour la participation aux cours, mais son versement a connu des difficultés qui ont entraîné des conséquences pour certains bénéficiaires.

Une allocation qui accroît l’intérêt pour les cours

Selon les responsables du MIFI, une réflexion a été menée dans le cadre de la planification du déploiement de FQ en vue d’évaluer la valeur de l’aide financière versée aux participants aux cours de français. À ce sujet, le MIFI a sollicité le Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO) pour réaliser une comparaison avec d’autres États et estimer le montant optimal qui pourrait être accordé pour les allocations incitatives à la francisation. De son côté, le ministère a tenté d’estimer l’incidence budgétaire de divers scénarios d’augmentation de la valeur de l’aide financière, ainsi que l’effet d’une telle augmentation sur la participation aux cours. La décision a été prise d’établir à 230 \$ par semaine l’allocation pour une personne qui participe à un cours à temps complet, soit un montant légèrement supérieur à celui reçu par les prestataires de l’aide sociale n’ayant pas de contrainte à l’emploi (807 \$ par mois).

La plupart des personnes rencontrées estiment que, même si le montant de l'allocation est relativement faible, cette dernière contribue à améliorer l'intérêt pour les cours offerts par FQ :

Les allocations constituent un bon incitatif pour certains étudiants (RS 7).

C'est un bon incitatif (RC 1).

[Plusieurs personnes] qui reçoivent l'allocation et qui sont à temps plein ne travaillent pas et ne vivent que de cette allocation. C'est la même chose pour les frais de garderie (RS 7).

[Les] allocations seraient responsables de beaucoup de nouvelles clientèles (RC 2).

Pour les personnes qui en bénéficient, les allocations permettraient de surmonter une partie des obstacles financiers à la participation. Selon un intervenant, « beaucoup d'élèves qui avaient de la difficulté pour les transports trouvent une aide à travers ce nouvel incitatif, ça aide beaucoup » (RC 6).

En dépit de l'élargissement des allocations à plusieurs groupes, notamment aux travailleurs étrangers temporaires et aux étudiants étrangers, certaines catégories de participants n'y sont toujours pas admissibles. C'est le cas des Canadiens de naissance et des demandeurs d'asile. Certains prestataires de services rencontrés souhaiteraient que ces catégories de participants y soient également admissibles. Ainsi, un organisme soutient que « considérant que 70 à 75 % des demandeurs d'asile finissent par être reconnus, ce serait bon de leur offrir » (RC 2).

De façon générale, il semble y avoir un consensus voulant que l'aide financière ait un effet positif sur l'inscription aux cours de français et sur la persévérance. En effet, comme nous l'avons expliqué dans un autre rapport³², la plupart des personnes qui ne connaissent pas le français sont occupées à travailler ou à étudier, généralement en anglais. L'un des principaux obstacles à leur apprentissage du français est le manque de temps à y consacrer. Ainsi, une augmentation de l'aide financière à la francisation permettrait à plusieurs personnes de dégager le temps nécessaire à l'apprentissage du français, notamment en réduisant leur nombre d'heures travaillées.

Cependant, des montants importants devraient être dégagés pour couvrir les coûts de renoncement de l'ensemble des personnes ne connaissant pas le français³³. Par conséquent, nous considérons que les réflexions sur l'admissibilité à l'aide financière et le montant de l'allocation doivent s'inscrire dans une discussion plus large. Plus particulièrement, elles doivent considérer la façon dont nos politiques conduisent, pour chaque catégorie d'immigration permanente ou temporaire, à l'admission des personnes ne maîtrisant pas déjà le français. Ces réflexions doivent également viser une répartition équitable des coûts de renoncement entre les différents acteurs qui participent à la venue des personnes immigrantes, que ce soient les gouvernements, les employeurs, les établissements d'enseignement et les personnes immigrantes elles-mêmes.

³² CLF. *Immigration temporaire : choisir le français*.

³³ CLF, 77.

Une gestion de l'allocation qui se bute à des difficultés

En plus des considérations liées au montant de l'aide financière et de l'admissibilité aux allocations, un bon nombre d'intervenants rencontrés ont fait état de difficultés dans le versement de l'aide financière :

Il y a beaucoup d'erreurs. Le délai de traitement au MIFI n'est pas bon. Les gens font une demande de dépôt direct et ça peut prendre de deux à quatre mois. C'est énorme! (RI 2).

Il y a aussi la demande de dépôt direct des élèves. Ça occasionne de longs [délais]... On parle de mois (RC 2).

Parfois, le traitement prend jusqu'à 2 mois, ce qui est vraiment long pour ces personnes vulnérables (RC 7).

Les problèmes relatifs au versement des allocations auraient provoqué « des tensions et de l'inquiétude chez les personnes bénéficiaires » (RS 7). En effet, « plusieurs personnes dépendent de l'aide financière pour payer leur loyer et leur épicerie » (RS 5).

De leur côté, les responsables de FQ reconnaissent que le versement de l'aide financière a connu des difficultés et que le nombre de plaintes à ce sujet a considérablement augmenté depuis le 1^{er} juin 2023 (tableau 3). Selon les intervenants rencontrés, les délais augmentent considérablement lorsqu'une erreur se glisse dans le formulaire d'inscription. Par exemple, au cours de l'automne, le formulaire n'affichait pas de case pour indiquer un numéro d'appartement. Cette lacune a été corrigée par la suite, mais a engendré des erreurs et des délais de traitement pour de nombreux participants. Dans d'autres situations, une mauvaise saisie de l'adresse dans le formulaire d'inscription ou un déménagement ont occasionné des délais allant jusqu'à plusieurs mois pour recevoir l'allocation. Au printemps 2024, selon les intervenants rencontrés, les personnes qui attendaient de recevoir des allocations étaient encore nombreuses.

Les allocations, c'est ce qui est le plus difficile présentement (RS 2).

On a fait un gros travail de répertorier toutes les personnes qui n'avaient pas eu le financement, ça a été envoyé à FQ et on sait que ça n'a pas été traité encore. Ça devient complexe parce qu'il y en a [des élèves] qui ont dû nous quitter pour aller travailler. Ça peut prendre d'un à trois mois, ça met en péril leur francisation (RS 5).

Si une partie des difficultés semble avoir été résolue, il faudra attendre un certain temps pour que les répercussions de cette situation s'estompent.

Les aspects technologiques

Pour prendre en charge ses nouvelles obligations, le MIFI a conçu la plateforme « Apprendre le français », point d'accès unique aux services de FQ. Nous avons cherché à comprendre comment cette plateforme avait été créée, comment elle répondait aux besoins des utilisateurs et comment elle est appelée à évoluer au cours des prochaines années.

Le déploiement de la plateforme « Apprendre le français »

Constat

Le MIFI a mis en ligne au moment prévu la plateforme « Apprendre le français », son point d'accès unique aux services gouvernementaux d'apprentissage du français.

Des efforts de livraison dictés par les exigences gouvernementales

La mise en œuvre de FQ a obligé le MIFI à concevoir des outils technologiques pour prendre en charge ses nouvelles responsabilités. En vue de ce déploiement, le MIFI a préparé un dossier d'affaires, qui a été approuvé par le Secrétariat du Conseil du trésor en mai 2023³⁴.

La livraison de la plateforme « Apprendre le français » dans les délais impartis a représenté un jalon central dans la mise en œuvre du projet de FQ, devenant ainsi le moyen de communication privilégié entre le MIFI et sa clientèle. Selon les représentants du MIFI, ce déploiement est une réussite, considérant les délais dans lesquels le projet devait être livré : « On doit ajouter qu'on a réalisé en un an le plus gros projet TI du MIFI à ce jour ».

La plateforme « Apprendre le français » s'inscrit dans l'écosystème infonuagique Arrima, utilisé au MIFI depuis 2018 pour la gestion des dossiers d'immigration. Elle s'appuie également sur le GUF, conçu au cours des années précédentes, dont elle élargit la portée en intégrant l'ensemble de la clientèle désormais servie par FQ. La plateforme vise, en effet, à fournir au MIFI une solution intégrée pour la gestion de l'admission et du suivi des élèves, ainsi que pour des fonctions de registraire.

³⁴ Le CLF a eu accès à la version 1.0 du Dossier d'affaires, datée du 23 septembre 2023.

Par ailleurs, les responsables du MIFI considèrent avoir minimisé les risques en matière de sécurité de l'information dans la livraison de la plateforme.

Présentation de la solution technologique retenue

Selon le dossier d'affaires du MIFI³⁵, la solution technologique retenue a les caractéristiques suivantes :

- le client saisit sa demande d'admission dans un nouveau site transactionnel gouvernemental;
- le traitement de la demande est automatisé;
- les informations de suivi des élèves sont centralisées et consolidées;
- si nécessaire, les renseignements personnels provenant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et des CSS/CS sont échangés entre le site transactionnel et les ministères et organismes;
- les fonctions de registraire du MIFI sont intégrées au guichet (inscription, gestion des allocations et suivi des élèves).

Cette solution a les avantages suivants :

- l'amélioration de l'expérience client;
- l'optimisation, l'automatisation et l'harmonisation des processus opérationnels;
- la centralisation des données de suivi de la clientèle;
- l'utilisation des composantes gouvernementales disponibles;
- le délestage d'un système désuet qui ne respecte plus les obligations gouvernementales en matière de sécurité des données.

Une stratégie de livraison en plusieurs étapes

La livraison de la plateforme « Apprendre le français » constitue la première étape d'un projet informatique qui, selon la planification du MIFI, se déroulera jusqu'en décembre 2027. Ce projet nécessitera beaucoup d'efforts et occasionnera une révision en profondeur des processus d'affaires du ministère et de ses partenaires.

Devant l'ampleur du projet, en considérant les orientations gouvernementales en matière de développement des services numériques, le MIFI a opté pour une stratégie de développement itérative, qui lui permettra d'automatiser graduellement les fonctionnalités de la plateforme. Il a donc conçu un projet comprenant trois livraisons principales, qui seront développées en parallèle, de même que 15 sous-livraisons et 330 cas d'utilisation.

Pour l'essentiel, la première livraison correspond à la mise en service de la plateforme au 1^{er} juin 2023, alors que les deuxième et troisième livraisons portent sur l'organisation du travail entre le MIFI, le MEQ et les prestataires de services.

³⁵ MIFI, communication du 16 octobre 2023.

Une stratégie d'atténuation des risques qui a évité les interruptions de service

Dans le cadre de sa planification du projet informatique, le MIFI a réalisé une analyse de risques. Le seul risque critique qu'il a relevé fut celui de ne pas livrer le projet dans les délais prescrits en raison d'un manque de ressources expertes.

Pour cette raison, le MIFI a aussi mis en œuvre un ensemble de mesures dans le but d'assurer la réussite du déploiement de la première livraison. Parmi ces mesures, nous relevons :

- la constitution d'un comité regroupant des représentants de la clientèle;
- l'établissement d'un plan de travail et d'un mécanisme de suivi régulier;
- la mise sur pied d'une équipe multidisciplinaire réservée au projet;
- la constitution d'un comité stratégique de gouvernance du projet;
- la réalisation de différentes formes d'essais (fonctionnels, d'intégration, d'acceptation par les utilisateurs et de sécurité);
- la mise en place d'un environnement de formation pour les partenaires externes.

Dans les jours suivant la mise en ligne, le ministère a également mis en place une cellule de soutien intensif. Cette cellule avait pour but d'assurer un suivi étroit de la performance de l'application, en recueillant les commentaires des clientèles internes et externes et en leur portant assistance au besoin. Les représentants du MIFI soulignent que, grâce aux mesures déployées, aucune interruption de service n'a eu lieu à la suite du lancement de FQ.

L'interopérabilité des systèmes du MIFI et du MEQ, un chantier long et complexe

Une composante importante du déploiement de FQ concerne l'interopérabilité entre les systèmes informatiques du MIFI et du MEQ. Une fois atteinte, celle-ci permettra au MIFI et aux établissements scolaires d'échanger des informations en temps réel et d'éviter la double saisie de données.

Dans le cadre du projet de FQ, l'échange de données entre le MIFI et le MEQ était nécessaire. En raison des délais très courts, des moyens temporaires tels qu'un extranet, S-Filer et SharePoint ont été utilisés par les deux ministères.

D'importants travaux restent cependant nécessaires pour arriver à une solution technologique permanente. Ils exigent non seulement des modifications aux systèmes informatiques, mais aussi une réflexion sur les finalités des processus de collecte de données et sur les règles s'y appliquant. Par exemple, le MIFI ne fournit pas au MEQ le nom du père, ni celui de la mère, ni le lieu de naissance de l'élève. Selon le MIFI, le fait de recueillir et de partager ces informations pourrait contrevenir à ses obligations en matière de protection des renseignements personnels. Or, le MEQ considère avoir besoin de ces informations pour créer le code permanent qu'il utilise pour inscrire l'élève dans le système « Jade » (gestion des horaires) et dans le système « Charlemagne » (déclaration des effectifs). Pour l'instant, ce sont les enseignants des CSS/CS qui recueillent les informations nécessaires à la création du code permanent une fois les étudiants en classe. Pour résoudre ce problème, un positionnement commun des deux ministères sera nécessaire.

Selon les représentants de FQ, les travaux sur l'interopérabilité entre les systèmes du MIFI et du MEQ débuteront à l'automne 2024 et devraient se terminer en novembre 2025, avec la fin de la deuxième livraison du projet informatique.

La prise en compte des besoins des utilisateurs

Constat

La plateforme déployée lors de la première livraison ne répond pas à certains besoins essentiels des utilisateurs.

Une application insuffisante de la Démarche de conception des services numériques

La Démarche de conception des services numériques découle de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 et s'inscrit dans le respect de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles*³⁶. Elle permet aux ministères de s'assurer que les services qu'ils conçoivent répondent aux besoins des utilisateurs finaux, par la participation de ces derniers à chaque phase de développement, par la réalisation de prototypages et par la rétroaction obtenue sur les composants livrés régulièrement.

Cette démarche permet aussi aux ministères de se concentrer sur les besoins essentiels des utilisateurs finaux par la détermination et la conception d'un produit minimum viable (PMV). En effet, un PMV est un produit que l'on rend accessible aux utilisateurs alors qu'il contient seulement les fonctionnalités essentielles, qui répondent aux exigences d'affaires jugées obligatoires.

L'adhésion du MIFI à cette démarche se reflète entre autres par son engagement, dans son Plan stratégique 2023-2027, à consulter ses clientèles « dès l'élaboration de nouveaux services numériques »³⁷.

Les représentants du MIFI estiment avoir appliqué correctement la démarche de conception prescrite et priorisé la réponse aux besoins essentiels des utilisateurs. Nous considérons néanmoins que la démarche ne lui a pas permis de cerner certains besoins essentiels et que, par conséquent, la plateforme mise en ligne ne correspond pas à un PMV.

En effet, des comités clientèles ont pu tester des maquettes de la plateforme seulement quelques semaines avant sa mise en ligne. Cette mobilisation tardive n'a pas laissé suffisamment de temps au MIFI pour apporter des correctifs liés aux besoins essentiels des utilisateurs.

De plus, des représentants d'organismes ayant participé aux comités clientèles sont d'avis qu'ils ont eu peu de latitude pour suggérer des changements à cette étape.

³⁶ Gouvernement du Québec. *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023* (Québec : Gouvernement du Québec, consulté le 2 avril 2024).

³⁷ MIFI. *Plan stratégique 2023-2027* (Québec : MIFI, 2023), 22.

Les comités clientèles

Selon le MIFI³⁸, dans le cadre du déploiement de la première livraison de FQ, il a organisé des comités clientèles pour s'assurer que le contenu de la plateforme « Apprendre le français » était en adéquation avec les besoins des usagers. Ces comités lui ont permis de recueillir les commentaires des utilisateurs finaux de la plateforme, soit les personnes immigrantes, les Canadiens de naissance ainsi que les membres du personnel de soutien du réseau scolaire et des autres partenaires du MIFI.

Du 14 mars au 28 avril 2023, 6 groupes ont été rencontrés (en personne et en virtuel), pour un total de 30 élèves (17 personnes immigrantes et 13 personnes nées au Canada) et 28 responsables de la francisation (9 dans le réseau du MEQ et 19 dans les OBNL).

À chaque groupe, une présentation des maquettes de la future plateforme a été projetée. Les participants devaient se prononcer sur la clarté des questions posées dans les formulaires, sur les choix de réponses ainsi que sur les bulles d'information. Selon le MIFI, ces consultations ont été appréciées par l'ensemble des participants, qui ont pu exprimer leurs préoccupations et formuler leurs suggestions pour améliorer les formulaires de la plateforme. Plusieurs de leurs commentaires ont été pris en considération et d'autres améliorations sont en cours de réalisation.

Pour guider leurs travaux, les représentants du MIFI soutiennent s'être également appuyés sur les conclusions d'une recherche utilisateur réalisée en 2020 dans le cadre du projet de GUF à l'intention des personnes immigrantes inscrites à temps complet³⁹. Le ministère affirme avoir tenu compte de certains résultats de cette recherche, par exemple en prévoyant un soutien à l'inscription dans ses ententes avec les prestataires de services.

Cependant, les enjeux que nous avons relevés lors de nos entretiens indiquent que l'application de la Démarche gouvernementale de conception des services numériques s'est avérée insuffisante.

Un formulaire d'inscription disponible en français seulement

L'offre de francisation est conçue pour des personnes qui, généralement, connaissent peu ou pas le français. Ainsi, le fait que le formulaire d'inscription soit accessible seulement en français a été relevé comme un irritant par plusieurs intervenants rencontrés. L'un d'entre eux souligne que « les élèves doivent s'inscrire en passant par des organismes, [car le formulaire d'inscription en ligne] n'était et n'est pas disponible en plusieurs langues. Le fait que ce soit uniquement en français pour les immigrants est problématique » (RS 3).

De leur côté, les responsables du MIFI reconnaissent que des représentants de la clientèle ont exprimé leur inquiétude par rapport à l'idée que la documentation soit accessible en français seulement, alors que l'on s'adresse à une clientèle qui veut apprendre le français. Ainsi, dès le

³⁸ MIFI, communication du 27 novembre 2023.

³⁹ En 2020, le MIFI a réalisé une recherche utilisateur visant à confirmer les besoins cibles des clients dans le cadre du projet de GUF à l'intention des immigrants à temps complet. Bien que cette étude n'a pas porté sur toutes les clientèles de FQ, elle faisait ressortir le besoin d'une plateforme multilingue et d'un soutien à l'inscription. De plus, une part importante des participants estimait qu'il devait y avoir une autre option que le service exclusivement en ligne proposé par le MIFI, et ce, bien qu'ils soient majoritairement à l'aise avec la technologie.

lancement de la plateforme, le MIFI a publié une version anglaise de ses principales pages, de même qu'une foire aux questions, un tutoriel et un formulaire inactif en anglais. Le 20 juin 2023, une version espagnole de cette documentation a également été ajoutée. En revanche, le formulaire d'inscription en ligne est demeuré en français seulement.

Une aide à l'inscription plus exigeante que prévu

La mise en place de la plateforme « Apprendre le français » visait à faciliter l'inscription par la création d'un point d'accès unique. Pour certaines personnes, sa mise en place semble plutôt avoir entraîné une rupture de relations avec l'Administration. Selon un intervenant :

L'immigrant a besoin de savoir où il va aller, [le prestataire de services] humanise le rapport avec la personne. Le rêve du MIFI est que l'élève fasse tout en ligne. Le MIFI s'imaginait que ce serait possible (PI 2).

Cet enjeu serait lié au fait que certaines personnes souhaitant s'inscrire seraient peu familières avec les processus administratifs ou qu'elles auraient des aptitudes numériques ou des compétences de littératie limitées. Selon un intervenant, « l'étudiant a besoin de comprendre le système d'information [la plateforme] et de comprendre ce qui est demandé. Le volet financier [les allocations] est aussi difficile. La surcharge cognitive est amplifiée » (RS 3).

D'autres personnes ne posséderaient tout simplement pas d'ordinateur, alors que l'inscription sur un appareil mobile se révèle moins conviviale.

Pour pallier ces difficultés, le MIFI a exigé, dans ses ententes avec les prestataires de services, que ces derniers offrent une aide à l'inscription. Cependant, sur le terrain, la demande pour ce service s'est avérée beaucoup plus importante que prévu. « L'engouement nous a surpris pour l'aide à l'inscription pour les organismes », affirment les représentants du MIFI.

Ainsi, certaines organisations rencontrées soutiennent avoir aidé des dizaines de personnes à s'inscrire chaque session, alors que d'autres évaluent plutôt ce nombre à des centaines de personnes. D'autres encore affirment qu'elles n'avaient pas les ressources humaines et matérielles nécessaires pour offrir ce service, que ce soit en raison du grand nombre de demandes ou du temps consacré au traitement de chacune d'elles. Dans tous les cas, l'importance du soutien nécessaire a été relevée par les intervenants sur le terrain. Selon les témoignages recueillis, entre 30 et 45 minutes seraient nécessaires en moyenne pour remplir le formulaire d'inscription.

Une clientèle ayant besoin de flexibilité

Au cours de leur formation, certains élèves peuvent passer d'un cours à temps complet à un cours à temps partiel, et inversement. Ce type de changement est prévisible chez la clientèle en francisation, qui est composée d'adultes dont les disponibilités tendent à changer en raison de contraintes liées au travail, à la famille ou à diverses circonstances personnelles. Or, un élève qui souhaite changer de statut doit produire une nouvelle demande sur la plateforme, car actuellement une demande d'inscription ne peut pas être modifiée une fois soumise.

Aux yeux des acteurs rencontrés, cette situation aurait pour effet de contraindre certains élèves à interrompre leur apprentissage et de les ramener à la fin de la liste d'attente. Comme l'indique l'un des intervenants :

Le problème sur la [plateforme], c'est qu'on ne peut pas modifier le profil d'une demande initiale, on ne peut pas envoyer de nouveaux documents pour une situation qui change. [...] On voudrait plus de flexibilité pour les interruptions : les gens ont des familles, ils ont des obligations. Pour l'instant, [les élèves] doivent repasser par la [plateforme] et perdent beaucoup de temps (RS 2).

Les enjeux liés au manque de flexibilité sont aggravés par les délais de traitement parce que la disponibilité indiquée par une personne au moment du dépôt de sa demande d'inscription n'est plus nécessairement la même au moment où elle est convoquée à un cours. Ainsi, selon certains acteurs, la procédure de gestion des inscriptions serait entièrement à revoir :

Là où il y a intransigeance, c'est dans la mécanique de placement. C'est la centralisation qui crée des goulots d'étranglement, considérant l'ampleur et l'évolution rapide de la demande. Il y a une intransigeance, là, qui mérite un second regard (RS 3).

[Les élèves] avaient choisi le soir parce qu'ils travaillent le jour, et ils se font donner le matin. J'ai l'impression qu'ils [le MIFI] ne suivent pas le vœu de l'étudiant. D'autres sont envoyés [dans une autre ville] et doivent refuser. Ils doivent [alors] se réinscrire sur la [plateforme] et attendre la prochaine session. Ils sont très très fâchés! (RC 4).

Lorsqu'ils font face à ce genre de situation, les intervenants rencontrés considèrent ne pas avoir la capacité d'appuyer correctement les élèves. Lorsque ces derniers ne sont pas disponibles pour un cours, par exemple, les intervenants peuvent difficilement les orienter vers d'autres possibilités. Certains cherchent alors à replacer les élèves dans un autre cours, mais y parviennent difficilement, surtout si le délai est court avant le début de la formation. Dans des cas, cette situation a mené à des exclusions ou à des désistements :

Parfois, les élèves reçoivent un courriel le jour même du cours et s'ils s'absentent deux cours de suite, ils sont exclus. Ils ont donc 48 heures pour la limite de l'entrée différée. Je trouve que c'est injuste. J'en ai quatre à exclure dans cette situation (RC 4).

Selon le MIFI, la création d'un nouvel « espace partenaire » contribuera à surmonter ces difficultés, car il permettra aux prestataires de services d'accéder aux listes des élèves en attente et de valider leur disponibilité au moment de l'inscription.

Un engagement envers la qualité des services numériques

Selon la plupart des prestataires rencontrés, l'expérience utilisateur n'est pas au rendez-vous sur la plateforme : « Le MIFI aurait eu intérêt à rendre l'expérience client plus intéressante et plus chaleureuse » (RS 3).

Dans le but de faire le suivi en continu de l'expérience numérique sur sa plateforme, le MIFI a créé l'Outil de rétroaction de la clientèle externe. Cet outil lui permettra, entre autres, de faire le suivi du taux de satisfaction des utilisateurs. De plus, le MIFI mesurera le taux d'abandon des demandes d'admission et le taux de désistement aux cours. Nous considérons que ces indicateurs sont pertinents et que leur production est prioritaire.

Par ailleurs, en lien avec ces difficultés, nous croyons que ces indicateurs, qui ne sont toujours pas en place, auraient gagné à être produits plus tôt, de façon à mieux guider le déploiement de la plateforme. D'autant plus que le MIFI prévoyait s'en servir pour mesurer les bénéfices liés à l'amélioration des services que la plateforme devrait engendrer.

L'aiguillage des élèves

Constat

Les critères d'aiguillage utilisés par le MIFI sont peu compris des prestataires de services, ce qui contribue au manque d'efficacité opérationnelle et crée du mécontentement parmi la clientèle.

Le processus d'aiguillage

L'aiguillage consiste à orienter un demandeur vers un lieu de formation. Le processus d'aiguillage débute lors de l'ouverture d'un formulaire d'inscription et prend fin lorsque l'élève commence son cours.

À partir des informations saisies dans le formulaire d'inscription, le registraire de FQ établit l'admissibilité du demandeur, puis procède à son classement en fonction de ses besoins et de ses caractéristiques. Il prépare ensuite des listes d'élèves qu'il transmet aux prestataires de services afin de s'assurer que ces derniers ont la capacité d'accueillir de nouveaux groupes. Une fois cette confirmation obtenue, le registraire procède à l'inscription et à la création du groupe.

L'aiguillage s'appuie notamment sur :

- les préférences du demandeur (le régime à temps complet ou à temps partiel, l'établissement souhaité);
- son niveau de connaissance du français;
- l'emplacement du prestataire de services par rapport au code postal du lieu de résidence du demandeur;
- la nature des ententes contractuelles entre le MIFI et les prestataires de services;
- l'offre de cours et la capacité d'accueil du prestataire de services;
- le volume de demandes par type de cours;
- la disponibilité d'enseignants.

L'Entente MIFI-MEQ prévoit que le demandeur peut indiquer l'établissement où il préfère suivre son cours et préciser s'il a été envoyé par un prestataire de services. Le MIFI tient compte ensuite de ces informations au moment d'aiguiller l'élève vers un lieu de formation. Cependant, l'élève peut être dirigé vers un prestataire qu'il n'a pas choisi, par exemple si cela permet au ministère de compléter un groupe et de maximiser l'offre de services. Dans cette situation, le MIFI tient néanmoins compte de la proximité géographique de l'élève avec cet établissement.

Un aiguillage différencié des Canadiens et des immigrants

En vertu de la *Charte de la langue française*, il appartient au MIFI de déterminer les modalités d'inscription et de classement des personnes qui souhaitent apprendre le français. Ainsi, l'Entente MIFI-MEQ précise que :

Le MIFI pourra référer certaines catégories de clientèle prioritairement vers les CSS, les CS ou vers des établissements d'enseignement qui disposent d'expertise particulière pour répondre aux besoins différenciés, notamment des personnes nées au Canada qui pourront être référées vers les CSS ou CS (en particulier pour les cours à temps complet)⁴⁰.

Cette possibilité d'un aiguillage différencié pour les Canadiens de naissance semble s'appuyer sur le fait qu'ils n'auraient pas les mêmes besoins que les personnes nées à l'étranger. « Pour les Canadiens de naissance, le [réseau communautaire] n'en prend aucun. Car avec eux c'est du français langue seconde, et non de la francisation, [puisqu']il n'y a pas d'intégration culturelle », nous a expliqué un représentant du MIFI.

Cette approche suscite néanmoins des questionnements dans le milieu. Selon un intervenant du réseau scolaire, « le programme de francisation est fait pour tous au MEQ, peu importe le profil des élèves. Ça existe depuis longtemps » (RS 3). Du point de vue d'un intervenant du milieu communautaire, « la raison donnée pour expliquer le fait que les Canadiens de naissance ne peuvent pas aller en OBNL est incompréhensible. C'est comme s'il y avait une différence dans la manière d'apprendre entre les deux catégories » (RC 1).

Un autre intervenant reconnaît plutôt que la formation du MIFI n'est pas tout à fait adaptée aux Canadiens de naissance, mais qu'elle pourrait l'être facilement :

C'est sûr que [les cours du MIFI, qui mettent l'accent sur] des démarches concrètes, peuvent être utiles, mais présentement c'est souvent axé immigrants. Mais ça ne serait pas très problématique de l'ajuster. [...] [C'est] une richesse qu'il y ait un mélange [des Canadiens de naissance et des immigrants], les étudiants apprennent autant sur d'autres cultures que sur le Québec. Pourquoi se priver de cette richesse? (RI 4).

Le MIFI prêtera attention à la pertinence de la règle d'aiguillage pour les Canadiens de naissance à la lumière de la première année d'existence de FQ.

Des difficultés opérationnelles liées à l'aiguillage

Les prestataires de services rencontrés indiquent ne pas bien comprendre quels sont les mécanismes d'aiguillage ni comment ceux-ci sont utilisés. Une fois son formulaire d'inscription rempli, le demandeur reçoit en effet très peu d'informations sur la manière dont sa demande sera traitée et sur les délais auxquels il peut s'attendre.

« Concernant la fluidité de la plateforme, l'aiguillage reste à travailler parce que c'est à ce niveau que ça peut être confus » (RS 4), soutient un intervenant du milieu scolaire. Selon une autre personne, « [les] responsables déplorent une méconnaissance des critères dans l'aiguillage au-delà des choix de l'établissement » (PI 2).

⁴⁰ MIFI, communication du 16 octobre 2023.

Ainsi, un demandeur peut indiquer l'endroit où il préfère suivre son cours dans le formulaire d'inscription, mais les intervenants ne savent pas comment cette préférence est traitée par la suite. « On ne sait pas pourquoi [les étudiants sont envoyés ailleurs] et on essaie de clarifier ça. Il faut s'entendre avec les autres lieux de formation pour des transferts » (RS 2), relève un représentant du réseau scolaire. De même, les demandeurs doivent indiquer au moment de l'inscription si un organisme leur a offert du soutien, mais les organismes ne savent pas comment cette information est utilisée par le MIFI.

De plus, la liste des services offerts dans un lieu de formation n'est pas précisée dans le formulaire d'inscription. Ainsi, la personne qui a des enfants en bas âge ne peut pas aisément savoir quels lieux de formation offrent un service de halte-garderie. Selon un intervenant :

[II] faudrait vraiment que l'offre de services du centre apparaisse sur le site pour que la personne le sache si le service n'est pas offert et puisse aller se choisir un autre centre. Avant, l'élève venait au centre et on lui expliquait (RS 2).

Le processus de traitement des inscriptions a parfois conduit à des résultats surprenants. À titre d'exemple, certaines personnes ont été convoquées à la dernière minute, ce qui a mené à des désistements. D'autres personnes qui s'étaient inscrites le soir à temps partiel ont été convoquées pour un cours de jour. De plus, des membres d'une même famille ont été inscrits chez différents prestataires de services, ce qui a mené à des abandons.

Dans certains cas, les difficultés observées découlaient du formulaire d'inscription lui-même. Par exemple, le niveau de connaissance du français déclaré par le demandeur dans le formulaire aurait occasionné un bon nombre de reclassements. En effet, l'utilisateur qui omettait de cocher une case n'était pas contacté pour un test de classement et était automatiquement classé au premier niveau du stade débutant. De plus, un utilisateur ayant peu d'années de scolarité pouvait sélectionner une université comme établissement d'enseignement souhaité, ce qui ne conduisait pas à un aiguillage efficace.

Un déploiement graduel pour la deuxième livraison

Selon les représentants du MIFI, la deuxième livraison du projet de FQ privilégiera le renforcement de l'efficacité opérationnelle. Nous considérons que cette priorité est la bonne.

Nous constatons cependant que la stratégie de livraison du ministère a évolué en cours de route. Au départ, dans son dossier d'affaires, le MIFI proposait de déployer au fur et à mesure les améliorations à sa plateforme, de manière à créer de la valeur en continu. En novembre 2023, il était désormais question de déployer en une fois, en avril 2025, les différentes composantes de la deuxième livraison. En mars 2024, le MIFI est toutefois revenu à sa stratégie initiale. Il prévoit de nouveau livrer les améliorations au système de façon progressive. Le ministère souhaite notamment se concentrer sur les fonctionnalités qui permettront d'accroître l'efficacité des activités du registraire de FQ. Le déploiement de la deuxième livraison est en cours et devrait être terminé en novembre 2025.

Exemples de fonctionnalités

Voici quelques exemples de fonctionnalités qui seront rendues disponibles avec la deuxième livraison selon le MIFI⁴¹ :

- gérer mon dossier de francisation;
- utiliser mes services individu FQ;
- générer le récapitulatif de mon formulaire de demande d'admission;
- modifier une demande d'admission;
- modifier une demande d'aide financière;
- modifier le mode de paiement;
- modifier une demande de remplacement de chèque;
- traiter une demande d'admission.

⁴¹ MIFI, communication du 4 mars 2024.

L'harmonisation pédagogique et la qualité de la formation

Chantier pédagogique d'envergure, la création de FQ est l'occasion, pour le MIFI et ses partenaires, d'harmoniser leurs façons de faire. Ainsi, nous nous sommes intéressés aux démarches visant les tests de classement, l'évaluation sommative des apprentissages, les indicateurs conçus pour appuyer la gestion pédagogique et l'information aux élèves.

L'harmonisation pédagogique

Constat

La création de FQ a permis au MIFI d'entreprendre un processus d'harmonisation pédagogique, mais ce dernier soulève certaines difficultés.

Une démarche collaborative

Au moment du déploiement de FQ, plusieurs acteurs contribuaient à l'offre de services de francisation selon des méthodes pédagogiques qui, le plus souvent, leur étaient propres. En fonction du lieu de formation, des différences existaient, par exemple, dans le nombre d'heures d'enseignement, le calendrier de formation, le matériel pédagogique utilisé, l'évaluation des apprentissages, le soutien pédagogique et la formation du personnel enseignant. La plupart de ces différences existent encore, mais la création de FQ nous permet d'envisager une harmonisation des pratiques pédagogiques entre les prestataires de services. Dans ce but, le MIFI a élaboré, en collaboration avec le MEQ et le MESS, une stratégie d'harmonisation qui doit se déployer jusqu'en 2025⁴².

Cette stratégie inclut la mise à jour des contenus d'enseignement et l'harmonisation des pratiques évaluatives entre les prestataires du réseau scolaire (CSS et CS) et ceux relevant directement du MIFI (OBNL, cégeps et universités)⁴³. Elle prévoit également une harmonisation de l'offre de services parce que les deux réseaux suivent traditionnellement des calendriers de formation distincts.

Pour ce qui est des résultats des travaux sur les contenus d'enseignement et sur l'offre de services pour la clientèle scolarisée, ils étaient attendus en novembre 2023⁴⁴. Cependant, en mars 2024, ils n'étaient pas encore disponibles.

En ce qui concerne les pratiques évaluatives, les progrès réalisés concernent principalement les tests de classement.

⁴² 2023-2024 : année de transition pour l'harmonisation de l'offre de services et des processus entre le MIFI et le réseau du MEQ. Planification 2023-2024 : « Poursuivre l'harmonisation entre le MIFI et le réseau du MEQ, notamment quant à l'évaluation de classement, l'assiduité et les évaluations sommatives ». Planification 2024-2025 : « Consolider l'harmonisation entre le MIFI et le réseau du MEQ, notamment les pratiques et outils d'évaluation de classement » (MIFI, communication du 16 octobre 2023).

⁴³ MIFI, communication du 27 novembre 2023.

⁴⁴ MIFI, communication du 16 octobre 2023.

Un test de classement gouvernemental

Depuis le 1^{er} juin 2023, le MIFI est devenu l'unique responsable des évaluations de classement pour l'ensemble de la clientèle. Dès le lancement du point d'accès unique, le ministère a ainsi implanté un test de classement gouvernemental basé sur l'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français⁴⁵. Un bureau d'évaluation comprenant des évaluateurs et des évaluatrices venant des deux réseaux a alors été mis en place pour réaliser l'évaluation des compétences des nouveaux élèves. D'une durée prévue d'environ 25 minutes, cette dernière se déroule à distance ou, au besoin, en présentiel.

La mise en œuvre de ce test de classement a soulevé certains défis. Selon un bon nombre de partenaires rencontrés, son utilisation a occasionné une augmentation des erreurs dans le classement des élèves. Certains auraient été surclassés alors que d'autres auraient été classés à un niveau inférieur à leurs compétences réelles. Cette situation aurait donné du travail supplémentaire au personnel enseignant et aux équipes sur le terrain (RC 5). De telles difficultés existaient avant le déploiement de FQ, mais elles seraient devenues plus fréquentes après le 1^{er} juin 2023 :

À cause de cette nouvelle façon d'évaluer les élèves, il y a beaucoup de reclassements, avec des enjeux sur la formation des groupes et la gestion scolaire des élèves (RS 2).

Trois reclassements ont été nécessaires pour une [seule] personne (RC 3).

Selon plusieurs intervenants, les difficultés rencontrées seraient liées aux modalités de passation des tests. En pratique, les évaluations dureraient seulement quelques minutes, se dérouleraient en mode virtuel et se limiteraient parfois à quelques questions orales :

Cette évaluation se fait [par] un appel téléphonique. Comment peut-on en assurer la qualité? Cela crée des inexactitudes dans les classements. On perd le contact avec les personnes, on les évalue mal. On n'a jamais vu une session avec autant de reclassements. Cela crée des lourdeurs autant au niveau des OBNL que des profs (RC 1).

Normalement, l'évaluation de classement se faisait à l'oral et à l'écrit. En combinant les deux approches, le niveau réel des élèves était déterminé. Mais actuellement, le MIFI ne fait que le test de classement à l'oral. Ce point faisait partie des irritants dès le début des travaux en comité (RS 2).

[Pour] moi, évaluer un élève en trois questions, ça n'a pas de sens (RC 6).

Évaluer les étudiants par téléphone, en cinq minutes, ce n'est pas possible (RC 4).

Nous constatons donc que certaines situations rapportées ne correspondent pas à la procédure établie par le MIFI.

⁴⁵ MIFI, communication du 16 octobre 2023.

Des ajustements à la mise en œuvre du test de classement

Pour améliorer le processus de classement, des ajustements ont été apportés au cours de l'automne 2023. Ainsi, le réseau scolaire a contribué à cette démarche, participant notamment à la réalisation des évaluations selon les nouvelles modalités établies par FQ. Pour assurer une uniformité de pratique, un guide d'évaluation a été fourni à l'ensemble des prestataires qui étaient disposés à participer aux évaluations de classement. Des formations ont également été offertes aux évaluatrices et évaluateurs du MIFI et à celles et ceux du réseau scolaire.

De son côté, le MIFI considère que les difficultés initiales ont pu être surmontées et que la nouvelle approche utilisée pour les évaluations de classement favorise un traitement plus efficace et cohérent des dossiers :

Pendant la pandémie, on a commencé à classer à distance, avec une petite marge d'erreur. Dans les CSS, c'était très variable comme pratique, avec beaucoup de visites par client. Il y a eu des formations en septembre et on n'en a plus entendu parler par la suite. Tous les CSS qui veulent évaluer, ils peuvent le faire.

Lors des relances que nous avons réalisées au printemps 2024, il est ressorti de cela que certaines difficultés constatées à l'automne 2023 s'étaient atténuées grâce à des ajustements au processus de classement mis en œuvre par le MIFI et à des initiatives locales dans certains centres du réseau scolaire.

Présentement, il y a moins de problèmes pour le reclassement [qu'au début de FQ]. Il est possible que ce soit dû au fait que le MIFI, qui faisait beaucoup d'erreurs, se soit corrigé (RC 6).

Oui, nous avons fait des propositions pour l'évaluation de classement des élèves, notamment pour permettre à ces derniers de se rendre au centre pour se faire évaluer, plutôt qu'en ligne. Cela s'est fait après le début de la session, face à l'inefficacité de l'évaluation en ligne proposée par le MIFI (RS 2).

Pour mieux faire le suivi de l'efficacité des évaluations de classement, FQ a conçu un indicateur portant sur le taux de reclassement. Les données relatives à cet indicateur n'étaient pas encore disponibles au moment de la préparation de ce rapport, mais nous considérons qu'il fournira une information pertinente qui contribuera à l'amélioration continue du système de classement.

Un chantier important pour l'évaluation sommative des apprentissages

L'enjeu principal de l'harmonisation pédagogique est l'évaluation des apprentissages. En effet, alors que les réseaux du MIFI et du MEQ s'appuient sur le même Programme-cadre⁴⁶, leurs approches évaluatives respectives s'ancrent dans des cultures pédagogiques distinctes.

Ainsi, dans la formation du MEQ, les apprentissages sont évalués de manière égale dans les quatre compétences suivantes : compréhension orale, compréhension écrite, production orale et production écrite. À l'inverse, le développement de ces compétences n'est pas évalué de la même façon par les enseignants du MIFI, qui concentrent leurs efforts sur les compétences orales.

⁴⁶ Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* (Montréal : 2011).

Les intervenants du réseau scolaire rencontrés nous ont indiqué que la coexistence de ces deux approches crée un écart dans la progression des élèves entre les deux réseaux. De leur point de vue, les élèves du MEQ posséderaient généralement des compétences supérieures à l'écrit que les élèves du MIFI :

Pour réussir un programme [dans un CSS], il faut réussir aussi bien à l'écrit qu'à l'oral, tandis que du côté du MIFI, la poursuite au prochain niveau est déclenchée à la réussite de l'oral. Parfois, un élève qui a réussi un niveau au MIFI doit retravailler l'écrit dans le réseau des CSS (RS 4).

Le MIFI et le MEQ n'évaluent pas de la même façon. Au MEQ, l'écrit a la même importance que l'oral. Or, au MIFI, c'est juste l'oral qui est évalué (MEQ).

Il y a de grandes différences culturelles entre les deux ministères : le MIFI veut que l'étudiant soit opérationnel dans la vie de tous les jours, alors que pour les CSS, c'est apprendre la langue dans le sens vaste, à l'oral et à l'écrit (PI 2).

Dans la formule actuelle, les responsables du MIFI demandent aux centres du réseau scolaire de fournir les résultats des évaluations sommatives dans les quatre compétences. Cette information permet notamment à ce ministère de rendre compte de la réussite des cours et de la progression des élèves. Pour l'instant, la valeur de cet indicateur est cependant limitée par l'absence d'équivalence entre les outils utilisés pour l'évaluation des apprentissages par les deux réseaux (RS 5).

Les parties prenantes semblent conscientes de ce défi d'harmonisation et paraissent s'entendre sur la nécessité de trouver une issue :

Tout cela devrait être questionné avec l'harmonisation des programmes. Les systèmes étaient différents : oral au MIFI et les quatre compétences au MEQ (RS 2).

Il y a deux types de besoins. Il y a une approche plus par écrit, qui est valorisée dans les CSS. Ici [MIFI], c'est plus l'accent sur l'oral. [Comme il y a aussi] un besoin de compétences langagières à l'oral, il faudra y réfléchir dans le futur (MIFI).

Dans le but de favoriser un rapprochement entre ces deux visions, la démarche en cours prévoit notamment l'élaboration d'une approche commune en matière d'évaluation des apprentissages.

Une réticence du réseau scolaire quant à l'harmonisation pédagogique

Lors de notre collecte de données, il est apparu que le processus d'harmonisation pédagogique ne suscitait pas l'adhésion de l'ensemble des parties prenantes. Des réticences étaient notamment perceptibles chez les intervenants du réseau scolaire. Plusieurs estiment ne pas avoir été suffisamment mis à contribution dans la réforme. De plus, nombreux sont ceux à avoir relevé des écueils dans l'application des directives pédagogiques du côté du MIFI, par exemple dans l'application des tests de classement. Cette situation a été perçue comme un manque de rigueur et semble avoir fragilisé l'adhésion à la réforme parmi les responsables de la francisation.

Des intervenants ont aussi soutenu que la centralisation entraînait une perte de flexibilité sur le terrain, ce qui aurait contribué, à leurs yeux, à une diminution de la qualité du service. Certains avaient le sentiment que le système tendait à s'éloigner des réalités pédagogiques vécues par la clientèle et qu'il n'arrivait pas toujours à s'adapter à la particularité des parcours d'intégration des personnes immigrantes.

Les responsables du MIFI disent être conscients de ces défis d'adhésion :

Au début, on ne s'entendait pas sur des termes simples, comme « inscription », « session », « durée d'une session » [...]. Il a fallu départager ce qui relevait de la [Loi sur l'instruction publique] et de la Charte. Il y a un travail d'harmonisation des sigles des cours avec le MEQ. Nous avons un plan de déploiement en vue, car il y a deux systèmes [MIFI et MEQ], avec de nouveaux processus. C'est un apprentissage pour tous. On n'avance pas aussi vite qu'on voudrait, mais on avance vite. Il y a une maturité et une culture de collaboration à développer.

Les responsables du MIFI soulignent avoir pris des mesures pour rallier ses partenaires, mais nos entretiens avec des intervenants du milieu scolaire révèlent qu'un travail important reste à faire pour construire une vision commune.

La gestion pédagogique et les indicateurs de suivi

Constat

La mise en œuvre de FQ est l'occasion de renforcer la gestion pédagogique et la qualité de la formation.

Un tableau des indicateurs pertinents

En lien avec le déploiement de FQ, le MIFI a créé un tableau d'indicateurs pour suivre la performance du PQAF et en rendre compte. Certains de ces indicateurs étaient en place avant le déploiement de FQ, leur conception ayant été motivée par le rapport du VGQ et par des rapports internes du MIFI⁴⁷. D'autres ont été établis au moment de la réforme et ils misent notamment sur le développement d'un environnement technologique qui permettra un meilleur suivi de la clientèle.

Ces indicateurs fourniront des informations essentielles pour la gestion pédagogique et l'amélioration continue de la formation offerte. Ils permettront non seulement de suivre le parcours de l'élève (p. ex. assiduité, réussite, reclassement, abandon), mais également de donner l'heure juste sur les efforts requis pour apprendre le français (p. ex. temps moyen passé en cours, nombre d'heures pour passer à différents niveaux).

Le tableau des indicateurs produit par le MIFI nous laissait présager que certaines informations seraient disponibles rapidement après le déploiement de FQ. C'était le cas du taux de reclassement des élèves, du taux de redoublement, du taux de désistement et de départs, de

⁴⁷ VGQ. *Audit de performance – Francisation des personnes immigrantes* (Québec : VGQ, 2017); Direction de l'évaluation et des programmes. *Offre de services de francisation pour les personnes immigrantes scolarisées – PILI et PAFILI*, Rapport d'évaluation (Québec : MIFI, 2019).

l'écart moyen entre le niveau d'entrée et le niveau de sortie d'une cohorte et du nombre moyen d'heures d'apprentissage par élève. Cependant, au début du mois de mars 2024, ces données n'étaient pas produites. Selon le MIFI, elles feront « partie de rapports de suivi (mensuel ou trimestriel) en cours de développement qui seront mis progressivement en place en 2024-2025 »⁴⁸.

Pour l'instant, le tableau des indicateurs de FQ ne comprend pas d'indicateurs liés à la satisfaction des élèves. Néanmoins, le MIFI a l'intention de mener des sondages automatisés pour recueillir de façon périodique la rétroaction des élèves sur les services reçus⁴⁹. Le premier sondage de ce type est prévu au printemps 2024.

Des données dont la qualité dépend de l'harmonisation pédagogique

Pour certains indicateurs, la qualité et la pertinence des informations recueillies dépendront du processus d'harmonisation pédagogique en cours. En effet, pour mesurer de façon cohérente la réussite des élèves, le MIFI et ses partenaires doivent harmoniser leurs modalités d'évaluation des apprentissages.

De même, ils doivent harmoniser leurs pratiques pédagogiques pour mesurer de façon cohérente l'avancement des élèves dans le parcours de formation. Comme l'indiquent les témoignages recueillis, il existe des pratiques différentes en matière de redoublement. Chez les prestataires qui relèvent directement du MIFI, la progression d'un niveau à l'autre ne dépendrait pas nécessairement de la réussite aux évaluations :

Après deux reprises, l'étudiant passe au niveau suivant. On peut reprendre un cours, mais pas deux fois le même cours. Tous ici trouvent que c'est du non-sens (RI 4).

Si un prof dit que tel élève devrait reprendre son cours et que nous envoyons ça au [conseiller pédagogique du MIFI], il dit : « non, on va le faire monter ». Je ne l'accepte pas, mais je compose avec. On va le faire passer, quitte à le réévaluer (RC 6).

Si un élève échoue une, deux, trois fois, on est obligé de le faire passer au niveau suivant (RI 2).

En revanche, dans le réseau scolaire, l'avancement au niveau suivant exigerait la réussite des évaluations :

La différence majeure entre le MEQ et le MIFI pour passer d'un niveau à un autre est qu'au MIFI, une fois le nombre d'heures de cours atteint, l'élève passe au niveau supérieur. Cependant, au MEQ, même si le nombre d'heures de cours a été atteint, il faut que les compétences visées soient aussi atteintes (RS 4).

Au MEQ, tant que l'élève n'a pas réussi son test, il ne change pas de groupe. Il va reprendre des heures pour prendre du temps pour atteindre sa compétence (MEQ).

Chaque 10 semaines, ou 300 heures pour le temps partiel, l'évaluation est faite selon l'Échelle [des niveaux de compétence en français]. Dans les CSS, les élèves qui ne réussissent pas peuvent redoubler (RS 3).

⁴⁸ MIFI, communication du 4 mars 2024.

⁴⁹ MIFI, communication du 4 mars 2024.

Ces différences de pratiques peuvent limiter la comparabilité des données de réussite recueillies auprès des prestataires des deux réseaux et nuire à la validité de l'indicateur.

Un mécanisme de gestion des plaintes qui suscite des insatisfactions

La gestion des plaintes est un élément central d'une gestion pédagogique de qualité. Or, plusieurs intervenants ont relevé que le mécanisme de gestion des plaintes en vigueur occasionnait des insatisfactions. Plus particulièrement, des prestataires de services se demandent pourquoi ils sont interpellés dans la gestion des plaintes visant les professeurs du MIFI :

On nous dit toujours que c'est à nous d'agir [quand il y a une plainte sur un professeur]. C'est à moi de rencontrer le prof, mais je ne suis pas l'employeur. Je trouve que ça n'a pas de sens (RI 4).

C'est un peu bizarre de nous envoyer des experts et qu'ensuite le MIFI n'effectue pas le travail pour encadrer le comportement et les propos. « Si ça devient trop grave, on s'en mêlera », c'est ce qu'on nous a dit au MIFI. C'est un peu spécial à entendre (RI 5).

Selon leurs ententes avec le MIFI, les prestataires de services qui ne relèvent pas du réseau scolaire doivent seulement recevoir et traiter les plaintes concernant la logistique, les activités de soutien à l'apprentissage et les services administratifs. En cas de problème avec le programme, le matériel didactique, les évaluations ou le personnel enseignant, les élèves doivent déposer une plainte au MIFI par téléphone ou par l'entremise d'un formulaire en ligne.

Selon les personnes rencontrées, les élèves de francisation hésitent toutefois à déposer une plainte au MIFI selon cette procédure. Cette situation s'expliquerait par la réticence des nouveaux arrivants à se plaindre officiellement d'une institution gouvernementale. Ainsi, les élèves ont tendance à se diriger vers les personnes responsables des lieux de formation, souvent des coordonnateurs, pour trouver une solution à leurs problèmes. Ces personnes se trouvent à devoir traiter des plaintes qui sortent du cadre prescrit par leur entente avec le MIFI :

C'est sûr que je préférerais ne pas avoir à m'en occuper, car les profs sont ceux du MIFI. Mais il y a des plaintes sur des profs. Je fais ce que je peux avec les moyens à ma disposition. Je transmets l'information au MIFI qui, lui, dit documenter [la situation de son côté] (RI 5).

Plusieurs prestataires de services nous ont confié subir les contrecoups d'un mécanisme de traitement des plaintes qu'ils jugent plutôt inefficace et lent. De leur point de vue, le processus de traitement des plaintes du MIFI est difficile à comprendre et les acteurs de terrain reçoivent peu d'appui au moment de résoudre les situations problématiques.

Nous recevons des plaintes d'élèves envers des profs. Nous les transmettons au MIFI, mais ils [ses responsables] se relancent la balle entre eux et, finalement, il n'y a pas de proposition de solution. Ainsi le MIFI ne règle pas les situations, mais les met de côté (RI 3).

Ça a été très très long et complexe d'avoir du soutien du MIFI. On s'attendait à avoir de l'appui et moins de délais, même si on sait que dans l'entente on doit s'occuper des élèves. On n'avait aucun recours (RI 5).

Chez les prestataires du réseau scolaire, les ententes stipulent qu'ils doivent traiter les plaintes qui concernent, entre autres, les services d'apprentissage du français. Ils doivent également informer le MIFI par écrit des plaintes reçues et de leur traitement. Toutefois, ce partage des responsabilités n'était pas clairement compris de tous les intervenants rencontrés :

On se demande quels sont leurs droits pour se plaindre. On n'a aucune idée. Au premier niveau, on suit la procédure locale du centre. Au deuxième niveau, on informe le CSS. Je ne sais pas si je dois rapporter la situation au MIFI, mais on ne l'informe pas, on s'en occupe. On l'informe seulement s'il y a une expulsion (RS 6).

On gère tout [les plaintes] à l'interne. On saisit seulement les motifs de départ. On ne fait aucun suivi sur la satisfaction (RS 5).

De son côté, le MIFI confirme qu'il ne tient pas de registre de l'ensemble des plaintes visant les services d'apprentissage du français ni de leurs motifs⁵⁰. Par ailleurs, il rappelle que les règles sur la protection des renseignements personnels imposent des contraintes au partage des informations concernant les plaintes entre lui et ses partenaires.

L'information aux élèves

Constat

L'information accessible en ligne et auprès des prestataires de services n'est pas suffisante pour les personnes voulant s'engager dans un parcours de formation.

Une information en ligne insuffisante ou indisponible

Sur la plateforme « Apprendre le français », les informations sur l'offre de services sont limitées. En effet, nos recherches ne nous ont pas permis de trouver une information centralisée, claire et exhaustive sur l'offre, l'organisation des cours, le nombre d'heures prévues au programme et les parcours de formation. Pour compléter l'information publiée par le MIFI, certains organismes partenaires diffusent des renseignements supplémentaires à l'intention de leur clientèle. Un prestataire met ainsi en ligne, sur son site Internet, un calendrier des cours à temps partiel, alors qu'un autre rend public celui des cours à temps complet.

Plusieurs intervenants nous ont fait état d'un manque d'information sur l'offre de services. Cette situation serait antérieure à la création de FQ, mais la réforme n'aurait pas encore permis une amélioration. Par exemple, l'élève ne dispose pas toujours des informations pédagogiques nécessaires au bon déroulement de sa session :

Certains profs ne donnent pas de plan de cours. Il n'y a pas de calendrier, pas de parcours d'apprentissage (RI 2).

[Notre organisation] n'a pas les calendriers de l'offre [de cours du MIFI], donc on ne peut pas vraiment référer ni aider. Sur le site Web [de la plateforme], il y a zéro information sur les partenaires (RI 4).

⁵⁰ MIFI, communication du 6 mai 2024.

Selon les responsables du MIFI, les paramètres de la plateforme Québec.ca imposent cependant des contraintes à la façon dont l'information sur l'offre de services d'apprentissage du français peut être présentée.

Des intervenants peu outillés

Des prestataires de services nous ont déclaré que ce manque d'information pouvait parfois faire naître des tensions avec la clientèle. Par exemple, des élèves ne comprendraient pas pourquoi les responsables de la francisation des organismes mandataires ne sont pas en mesure de fournir des informations sur les lieux de formation ou les cours spécialisés :

J'avais de l'intérêt de la part des élèves pour des cours spécialisés et on m'a référé au numéro de téléphone général [du MIFI]! Ça ne semble pas facile d'avoir des cours par domaine d'emploi. Un élève a fait une démarche, ça n'a pas abouti. Il est resté dans les cours réguliers. Les élèves nous demandent beaucoup : « Qu'est-ce qui suit le bloc 4? ». Même les profs me le demandent, même le CP [conseiller pédagogique] ne le sait pas (RI 5).

Cet automne, des personnes se présentaient ici avec de mauvaises inscriptions. La situation a généré beaucoup de tensions entre la clientèle et les personnes de l'établissement, car [l'établissement] n'avait pas les informations nécessaires à donner aux élèves. Tout un groupe s'est présenté ici pour une classe et c'était une erreur. Des personnes exigeaient des réponses et étaient frustrées. L'étage était plein de ces étudiants (RI 2).

Certaines personnes rencontrées considèrent qu'on pourrait pallier ces lacunes en outillant mieux les intervenants sur le terrain :

On côtoie les élèves dans les corridors, on connaît bien notre clientèle, mais on se sent impuissants. Il me semble qu'on pourrait faire plus, qu'on pourrait augmenter notre impact (RI 3).

Ce serait utile de former les [coordonnateurs] en amont. On avait beaucoup de questions des étudiants sur la reconnaissance des acquis et l'après-francisation. Une personne de [notre organisation], qui se charge de ça, a fait une présentation sur le sujet. C'est à pérenniser (RI 5).

Une nécessité de transparence dans les attentes

Les personnes qui souhaitent apprendre le français sont généralement motivées par des aspirations d'ordre personnel et professionnel qui exigent l'atteinte d'un certain niveau de compétence linguistique. Par ailleurs, en proposant de faire du français la langue commune du Québec, la *Charte de la langue française* établit les attentes de la société à l'endroit des personnes qui ne connaissent pas le français. L'atteinte de ces objectifs personnels et sociaux leur exige un investissement de temps et un engagement personnel importants.

Or, ces personnes ne disposent pas toujours d'outils pour bien évaluer l'effort requis pour mener à bien leur projet d'apprentissage et répondre aux attentes de la société. Par exemple, le programme de francisation du MEQ prévoit 300 heures d'apprentissage pour réussir les niveaux 1 à 3 de l'Échelle québécoise⁵¹, soit l'équivalent d'une session de 10 semaines d'études à temps complet. Le niveau 3 correspond à une maîtrise de base de la langue, qui permettra à

⁵¹ Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire. *Programme d'études-Francisation-Domaine des langues-Formation générale des adultes* (Québec : ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2015), 11.

l'élève de s'orienter dans des situations simples de la vie courante. Il est cependant insuffisant pour travailler en français dans la plupart des professions et pour s'intégrer pleinement à la vie civique et culturelle du Québec.

Pour réaliser l'ensemble du programme, c'est-à-dire satisfaire aux exigences des niveaux 1 à 8 de l'Échelle québécoise, et ainsi atteindre une pleine autonomie langagière, les élèves ont plutôt besoin de 1 400 heures, soit pratiquement une année d'études à temps complet. Ce nombre d'heures ne tient pas compte des particularités individuelles des élèves, comme la motivation, la langue maternelle, l'âge ou la scolarité. Il donne néanmoins une idée du temps moyen requis à l'atteinte des compétences visées.

Pour aider les personnes à se situer dans leur parcours d'apprentissage du français, le MIFI développe actuellement un outil d'autoévaluation qui sera accessible en ligne. Cet outil devrait permettre aux élèves et à toute personne intéressée par l'apprentissage du français de mieux évaluer l'investissement de temps et d'efforts requis à l'atteinte de leurs objectifs. Il sera particulièrement utile s'il leur permet de se situer dans un parcours de formation détaillé et accessible.

5

Recommendations

Recommandations

Dans ce rapport, nous vous avons présenté des constats en lien avec les quatre thèmes que nous avons examinés. À la lumière de ces constats, nous proposons au MIFI différentes pistes d'action en vue d'améliorer la prise en charge de ses obligations en matière de francisation.

L'adhésion des parties prenantes

Le court délai légal qui avait été fixé pour la création de FQ a incité les responsables du MIFI à travailler de façon plus étroite avec quelques partenaires clés. Certains prestataires de services sont satisfaits de leur participation à la planification et au déploiement de la réforme, alors que d'autres considèrent que cette participation a été insuffisante, que ce soit en raison de la petite taille de leur organisation ou de sa localisation en dehors de la région de Montréal. Parmi les intervenants qui ont pris part aux travaux, certains estiment ne pas avoir été écoutés ni entendus. D'autres considèrent que les ententes entre le MIFI et les prestataires de services n'ont pas été discutées, mais plutôt imposées.

Par ailleurs, des prestataires de services ont éprouvé des difficultés dans la communication avec les responsables du MIFI. Malgré les efforts du ministère, certains intervenants ont eu l'impression d'être peu informés. Les canaux de communication avec le MIFI n'étaient pas connus de tous et, lorsqu'ils l'étaient, ne fonctionnaient pas toujours de manière adéquate. Ces lacunes ont parfois causé des problèmes en matière d'organisation des services. Elles expliqueraient non seulement une partie des enjeux d'adhésion, mais aussi la confusion que nous avons observée quant au partage des rôles et des responsabilités entre les prestataires de services et le MIFI.

Ces dernières années, plusieurs intervenants ont signalé les problèmes qui découlaient de l'éparpillement de l'offre de services d'apprentissage du français entre plusieurs prestataires de services. Nous considérons que FQ est en mesure de surmonter ces difficultés, mais qu'elle doit, pour y arriver, renforcer les mécanismes de communication avec les acteurs de la francisation, notamment en s'assurant que chaque prestataire de services :

- connaît sa personne-ressource au MIFI et en obtient des réponses en temps opportun;
- comprend bien le partage des rôles et des responsabilités entre le MIFI et lui;
- dispose d'un cadre de rencontre récurrent où présenter ses enjeux et ses propositions d'amélioration.

Dans le renforcement de ces mécanismes, FQ devrait porter une attention particulière aux organismes servant des clientèles plus petites et à ceux situés ailleurs que dans la région de Montréal.

Recommandation 1

Nous recommandons au MIFI de renforcer les mécanismes de communication avec les prestataires de services dans le but de consolider leur adhésion au projet de FQ.

La disponibilité de l'information pertinente

La mise en œuvre de FQ a permis au MIFI de regrouper dans la plateforme « Apprendre le français » des informations fiables et pertinentes, les rendant facilement accessibles aux parties prenantes de la francisation. Pour la première fois, le MIFI dispose ainsi d'un portrait complet, actualisé en temps réel, des demandes d'inscription et de leur traitement. De plus, il peut y suivre le déploiement de l'offre de services de FQ et du profil de sa clientèle. Il s'agit d'un progrès important, qui mérite d'être souligné.

De leur côté, les intervenants nous ont fait part de leurs préoccupations sur la disponibilité des informations et leur diffusion par le MIFI. Selon eux, il leur manque des informations importantes pour répondre aux préoccupations soulevées par les élèves et leur apporter l'accompagnement nécessaire. De plus, les intervenants ont affirmé avoir besoin de mieux comprendre le fonctionnement du système de gestion des inscriptions afin de bien gérer leur propre offre de services.

Nous avons bon espoir que l'atteinte d'une pleine interopérabilité des systèmes informatiques du MIFI et du MEQ facilitera l'échange d'informations entre les différents acteurs de la francisation. Ainsi, les intervenants devraient pouvoir obtenir une information complète et claire sur l'offre de services, le processus de gestion des inscriptions et la clientèle servie. Pour atteindre cette interopérabilité, les responsables du MIFI et du MEQ devront néanmoins s'entendre sur les renseignements à recueillir auprès de la clientèle. Nous considérons que ce chantier doit progresser de façon prioritaire.

Par ailleurs, nous sommes d'avis que l'information rendue publique sur la plateforme devrait être bonifiée. Pour l'instant, ce contenu ne permet pas aux utilisateurs de prendre connaissance de l'offre de services à proximité de leur domicile, de visualiser les différents parcours d'apprentissage, de prendre connaissance des contenus de formation, ni d'évaluer l'importance de l'investissement nécessaire (en nombre d'heures ou de mois) pour atteindre différents objectifs d'apprentissage. Par conséquent, ils peuvent difficilement calculer l'effort que leur exigera l'apprentissage du français et organiser leur participation aux cours de manière efficace.

Nous considérons qu'une amélioration progressive du contenu de la plateforme permettrait de mieux outiller les intervenants en francisation et les personnes qui souhaitent apprendre le français. Il existe plusieurs exemples, notamment dans les établissements d'enseignement supérieur québécois, d'approches permettant de communiquer de manière conviviale une information détaillée sur des programmes d'apprentissage. Le MIFI aurait avantage à s'en inspirer.

Parmi les informations qui pourraient être rendues disponibles, nous relevons :

- les plans de cours détaillés (y compris les compétences préalables, les objectifs d'apprentissage et les contenus) pour chaque bloc de formation;
- le calendrier des cours pour l'année courante;
- une carte qui géolocalise les lieux de formation et qui précise leur offre de services respective, notamment leurs services connexes;
- un outil d'autoévaluation des compétences linguistiques en ligne;
- un tableau indiquant le nombre d'heures recommandé pour l'atteinte de chaque niveau de compétence en français et la durée de la formation requise selon l'intensité choisie (temps complet ou temps partiel);
- une présentation conviviale du niveau de compétence en français nécessaire à la réalisation de différentes activités sociales, culturelles ou professionnelles;
- les directives concernant l'assiduité et le comportement.

Recommandation 2

Nous recommandons au MIFI de publier une information juste et complète sur l'apprentissage du français, l'offre de services et la gestion des inscriptions, à l'intention de l'ensemble des parties prenantes, dont la clientèle.

La planification et la gestion de la demande

En centralisant les inscriptions pour tous les services d'apprentissage du français, FQ a renforcé considérablement l'intelligence d'affaires au sein du MIFI. En effet, les équipes de FQ ont élaboré un tableau de bord qui leur donne une vue globale de la gestion des inscriptions et de la participation aux cours. Elles travaillent à enrichir ce nouvel outil, qui leur permettra à terme de renforcer l'adéquation entre l'offre de services en francisation et les besoins des personnes qui souhaitent apprendre le français.

Néanmoins, du chemin reste à parcourir avant de parvenir à cet objectif. Depuis le 1^{er} juin 2023, les mécanismes mis en œuvre n'ont pas permis au MIFI de répondre à l'important volume de demandes qui passaient désormais par FQ. Des goulots d'étranglement sont ainsi apparus dans le processus de formation des groupes, ce qui a créé des délais d'attente pour les demandeurs et occasionné divers problèmes pour les prestataires de services et les élèves.

Conscient de ces problèmes, le MIFI entend prioriser l'augmentation de l'efficacité du mécanisme de gestion des inscriptions. Pour y arriver, il devra, en collaboration avec les prestataires de services, améliorer les processus de gestion des listes et de formation des groupes. Il espère ainsi être en mesure de respecter son engagement à l'endroit des personnes immigrantes, qui devraient pouvoir commencer un cours de français à temps complet dans un délai de 50 jours ou moins.

Par ailleurs, notre analyse des données du MIFI nous a révélé qu'il existait un lien étroit entre la hausse du nombre de travailleurs étrangers temporaires au Québec et celle du nombre de demandes d'inscription aux cours de français. L'ampleur de cette augmentation ne semble pas avoir été anticipée par les responsables de FQ, qui ne disposaient pas d'un modèle de prévision de la demande robuste.

Pourtant, la croissance importante d'une population temporaire qui ne maîtrise pas le français n'était pas complètement imprévisible. En effet, elle est le résultat de changements que les gouvernements du Québec et du Canada ont mis en œuvre sans d'abord évaluer la capacité des services d'apprentissage du français à accueillir cette nouvelle clientèle. Ainsi, à partir du moment où les immigrantes et immigrants temporaires devenaient admissibles aux services de francisation, on pouvait raisonnablement s'attendre à ce qu'une partie d'entre eux souhaitent profiter de ce service.

De notre point de vue, cette situation plaide en faveur d'un renforcement des liens entre FQ et les secteurs du MIFI responsables de l'immigration. Ce meilleur arrimage permettrait de mieux anticiper les variations de la demande et d'éviter une saturation des services semblable à celle observée depuis le lancement de FQ.

Recommandation 3

Nous recommandons au MIFI de développer un modèle de prévision de la demande robuste et de renforcer les mécanismes de gestion des inscriptions, de manière à favoriser la réduction des délais de traitement.

L'amélioration de la plateforme « Apprendre le français »

La plateforme « Apprendre le français » constitue les assises de la mise en œuvre de FQ. Elle a été mise en ligne comme prévu le 1^{er} juin 2023. Son déploiement s'est déroulé sans interruption de service. Ainsi, dans les semaines suivantes, des dizaines de milliers de personnes ont pu manifester leur intérêt à suivre un cours de français.

Malgré ce déploiement dans les délais prescrits, nous avons constaté que l'utilisation de la plateforme soulevait des difficultés pour les prestataires de services et une partie de la clientèle. Plus particulièrement, les prestataires ont dû fournir un important soutien informatique aux personnes qui souhaitaient s'inscrire à un cours de français. Un audit ergonomique de la plateforme permettrait de cibler rapidement, à faible coût, des améliorations qui permettraient d'en accroître la convivialité et de réduire le fardeau de l'inscription.

De plus, les personnes rencontrées ont manifesté le souhait que la plateforme donne plus d'information aux demandeurs sur les lieux de formation pour les aider à faire un choix éclairé. La plateforme devrait aussi les aider à comprendre le cheminement de leur dossier une fois soumis, puis permettre les interruptions et les changements de formule pédagogique en cours de formation (p. ex. passer du temps complet au temps partiel).

Dans le cadre de sa démarche de conception, le MIFI a demandé à des comités clientèles de lui fournir une rétroaction sur la plateforme. Cette démarche n'a cependant pas suffi à bien cerner les besoins essentiels des utilisateurs. Par conséquent, nous considérons que le MIFI doit, dans ses prochaines livraisons, favoriser une conception davantage centrée sur les utilisateurs finaux. Des outils comme une recherche utilisateur et des tests d'utilisabilité l'aideraient à guider son action vers les changements ayant la plus grande valeur ajoutée. Le déploiement de l'Outil de rétroaction de la clientèle externe devrait également l'aider à mieux relever les fonctionnalités problématiques.

Plusieurs intervenants ont soulevé comme étant un irritant le fait que le formulaire d'inscription ne soit disponible qu'en français, alors qu'il s'adresse précisément à une clientèle qui ne maîtrise pas cette langue et qui souhaite l'apprendre. Nous sommes d'avis que la production d'un formulaire accessible en plusieurs langues serait cohérente avec la raison d'être de FQ, qui est de favoriser l'apprentissage du français par ceux qui ne le maîtrisent pas déjà.

Cependant, nous notons que la plupart des navigateurs Web offrent déjà la possibilité, grâce à la traduction automatique, de traduire en un clic, de façon acceptable, n'importe quelle page Web. Comme cette fonction ne semble pas connue de tous les utilisateurs, le MIFI pourrait évaluer la pertinence d'en faciliter l'utilisation sur sa plateforme, soit par l'ajout, sur le formulaire en ligne, d'un bouton dirigeant vers une application de traduction automatique. Cette approche devrait s'accompagner d'une mise en garde concernant la qualité de la traduction et les obligations du gouvernement du Québec en matière d'exemplarité de l'État.

Recommandation 4

Nous recommandons au MIFI de prioriser, dans la poursuite du déploiement de FQ, les changements à la plateforme « Apprendre le français » qui améliorent l'expérience utilisateur et qui contribuent à accroître l'efficacité opérationnelle.

La nécessité d’harmoniser les pratiques entre les différents acteurs

L’existence de cultures pédagogiques distinctes entre le MIFI et le MEQ soulève des questions sur l’équité et l’équivalence des évaluations. Tout d’abord, nous pouvons nous demander si les élèves qui sont orientés vers l’un ou l’autre des prestataires de services sont bien conscients des particularités de la formation qu’ils recevront et de la manière dont ils seront évalués.

Ensuite, cet écart entraîne un enjeu de mobilité pour les élèves, car l’existence de disparités dans les programmes de formation et dans l’évaluation des apprentissages pourrait rendre les passerelles difficiles entre les prestataires du MIFI et ceux du réseau scolaire.

Finalement, ces divergences soulèvent la question de la comparabilité des résultats des élèves et celle de la validité des indicateurs de réussite que le ministère utilise pour évaluer l’atteinte de ses objectifs stratégiques.

Pour toutes ces raisons, le MIFI et le MEQ doivent poursuivre le processus d’harmonisation pédagogique qu’ils ont entamé, en collaboration avec les intervenants des deux réseaux. Ce travail doit viser de manière prioritaire l’adoption de pratiques et d’outils communs en matière d’évaluation des apprentissages. Plus particulièrement, nous croyons que l’harmonisation des évaluations sommatives par niveau devrait avoir priorité sur l’élaboration de nouveaux contenus de formation et de nouveau matériel pédagogique.

L’harmonisation de l’évaluation des apprentissages permettra de renforcer la transparence et l’équité de l’offre de formation, la mobilité entre les réseaux et la validité des indicateurs de réussite utilisés par le MIFI. Nous sommes conscients que l’évaluation des apprentissages touche au cœur du travail des enseignants en francisation et que la mobilisation de leur expertise est essentielle pour susciter leur adhésion aux outils qui seront conçus, notamment ceux visant l’évaluation sommative par niveau.

Recommandation 5

Nous recommandons au MIFI de poursuivre la stratégie d’harmonisation pédagogique en renforçant l’adhésion du personnel des deux réseaux (MIFI et MEQ) et en priorisant la création d’instruments communs pour l’évaluation des apprentissages.

L'amélioration continue des services d'apprentissage du français

Par notre démarche d'évaluation, nous avons pu relever plusieurs enjeux qui touchent à la gestion pédagogique et qui devraient faire l'objet d'un suivi rigoureux. La plupart de ces enjeux existaient avant le déploiement de FQ, mais la réforme en cours offre une occasion inédite de les surmonter.

Depuis le lancement de FQ, la gestion pédagogique peut s'appuyer sur un système d'information et un tableau de bord favorisant le suivi en temps réel d'un nombre croissant d'indicateurs pertinents. D'autres améliorations permettront au MIFI d'aller encore plus loin, notamment la clarification des rôles et des responsabilités entre les acteurs, le renforcement de l'interopérabilité des systèmes informatiques et l'harmonisation de l'évaluation des apprentissages entre le MEQ et le MIFI. De plus, le déploiement de l'Outil de rétroaction de la clientèle externe permettra au MIFI de sonder en continu sa clientèle sur la qualité des services reçus.

Nous considérons que le MIFI gagnerait à faire évoluer ces différents mécanismes vers un véritable système d'assurance qualité. Grâce à ce système, il pourrait relever les différents enjeux touchant à la qualité des services et prendre en charge les améliorations, dans une perspective d'amélioration continue.

Plus particulièrement, le MIFI devrait s'assurer de recueillir les perceptions des élèves sur les différentes facettes de l'expérience pédagogique, notamment la pertinence et la cohérence des contenus, les méthodes pédagogiques utilisées, les évaluations et l'environnement d'apprentissage.

En outre, les mécanismes encadrant le traitement des plaintes devraient fournir au MIFI un point de vue complet sur les enjeux vécus sur le terrain. De même, les motifs de départ devraient être documentés de manière détaillée, notamment pour vérifier s'ils découlent d'enjeux liés à la pertinence des contenus, à l'accessibilité du lieu de formation, à l'adéquation des horaires, à la composition du groupe, à la pertinence des exigences en matière d'assiduité, à la relation avec le personnel enseignant ou à la qualité de l'environnement d'apprentissage.

Recommandation 6

Nous recommandons au MIFI de consolider les différents mécanismes de gestion pédagogique de façon à en faire un véritable système d'assurance qualité.

Commentaires du MIFI

Le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) a eu l'occasion de transmettre ses commentaires au CLF, qui sont reproduits ci-après. Le ministère conclut que Francisation Québec (FQ) analysera attentivement les recommandations mises de l'avant et verra à les intégrer dans ses travaux, en étroite collaboration avec ses partenaires.

Commentaires du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

« Le MIFI accueille avec ouverture les commentaires de ce rapport et agira dans un souci d'amélioration continue des services gouvernementaux de francisation. Les efforts combinés des employés, des professeurs, des partenaires et mandataires du MIFI ont permis d'assurer des gains significatifs en cette première année de déploiement de FQ. La documentation fournie à l'équipe du Commissaire témoigne du travail effectué en termes de clientèles desservies, de concertation, de gouvernance, de formations et de communication ainsi que de gestion du changement mise en place.

« L'année 2023 est une année historique. D'abord, pour avoir créé en seulement un an une porte d'entrée unique, après deux tentatives infructueuses par le passé. Elle a nécessité une importante collaboration interministérielle, notamment avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère de l'Éducation (MEQ), ce dernier offrant aussi des services de francisation. Cette porte d'entrée unique (plateforme « Apprendre le français ») est une première livraison informatique : des améliorations, autant pour la clientèle qu'au niveau du traitement des demandes, sont prévues dans les phases subséquentes.

« Ensuite, il s'agit d'une année exceptionnelle sur le plan de la prestation de services. Pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, plus de 70 000 individus distincts (selon les données provisoires) ont bénéficié des services de FQ, parmi lesquels, 32 000 ont été référés au MEQ. Il s'agit d'un nombre record de clientèles desservies. Par ailleurs, on dénombre plus de 150 000 participations (donnée qui comprend les personnes qui se réinscrivent) à des cours de français entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. En fin d'année financière, on comptait près de 40 000 élèves actifs chez les mandataires et partenaires. Bien que la participation à la francisation fût en croissance ces dernières années, comme le souligne le présent rapport, l'année 2023-2024 dépasse les croissances observées auparavant. C'est la première fois que le gouvernement a un portrait réel de la situation. FQ a été en mesure d'augmenter le nombre de personnes qui ont reçu des services de francisation, tout en pilotant la plus grande réforme de la francisation de ces dernières décennies.

« Pendant l'arrimage des services aux individus, FQ a aussi créé une porte d'entrée unique pour les services aux entreprises avec trois paliers de services, dont deux entièrement nouveaux, et a mis de l'avant des projets phares pour la petite enfance, dont un important projet avec Télé-Québec. Ainsi, bien que le rapport se concentre sur le volet Individus de FQ, une mise en contexte complète aurait été importante pour situer l'ampleur et la portée de la mobilisation des ressources de FQ.

« Le rapport souligne le court délai légal de mise en oeuvre de FQ, mais n'aborde pas la complexité de ce projet. Cette complexité comprend notamment l'arrimage administratif avec

un réseau décentralisé dont les processus sont différents d'une organisation à l'autre. La complexité tient aussi au fait que les représentants de FQ devaient faire connaître les nouveautés de la *Charte de la langue française* aux nouveaux partenaires. Elle tient enfin à d'importants enjeux de gestion du changement dans plusieurs réseaux simultanément.

« La gouvernance mise sur une collaboration au plus haut niveau ainsi que sur la mise en place de nombreux comités qui ont dû rapidement statuer sur des orientations consensuelles afin de pouvoir procéder au développement des programmes et aux développements technologiques requis pour le 1^{er} juin 2023. À cet effet, le rapport effleure les nouveautés de l'entente MIFI-MEQ, notamment les modalités communes qui correspondent à une première vague d'harmonisation qui traduit des avancées significatives.

« Le rapport aurait également eu intérêt à fixer dans le temps les propos rapportés par les participants lors des différents entretiens effectués afin qu'un lecteur externe puisse bien saisir l'évolution d'une situation. Certains propos réfèrent aux travaux préalables à la mise en place de FQ (soit avant le 1^{er} juin 2023) et d'autres concernent la période entre le 1^{er} juin 2023 et aujourd'hui soit la première année de mise en oeuvre de FQ.

« Un projet aussi vaste, avec des centaines de partenaires et parties prenantes, exige une période d'adaptation. Il est aussi entendu que des améliorations devront continuer de se faire en continu avec les partenaires du réseau de l'Éducation, les partenaires institutionnels et communautaires. FQ poursuivra le déploiement en collaboration avec les partenaires dans un mode de communication et d'écoute.

« FQ analysera attentivement les recommandations mises de l'avant et verra à les intégrer dans ses travaux, en étroite collaboration avec ses partenaires. »

