Monsieur Owen-John Peate
Sous-ministre adjoint à l'immigration et à la reconnaissance des compétences
owenjohn.peate@mifi.gouv.qc.ca

17 juin 2022

L'ACCPI vous transmet ses observations au sujet des enjeux et irritants liés aux services d'immigration

Monsieur le sous-ministre adjoint,

Dans votre lettre du 19 avril 2022, vous nous faites part de la volonté de votre ministère de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de ses services et de ses façons de faire et d'accorder une place de choix à l'expérience client.

Vous nous informez également qu'en harmonie avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère s'engage à impliquer davantage les citoyennes et citoyens dans la conception des nouveaux services numériques pour bien prendre en compte les besoins et les enjeux rencontrés par la clientèle.

Pour ce faire, vous nous invitez à vous faire part d'une liste plus détaillée des enjeux et des irritants observés jusqu'à présent par nos membres, cela afin de vous permettre de les analyser et d'en tenir compte dans le cadre des travaux ministériels.

Nous nous sommes prêtés à cet exercice en consultation avec nos membres et vous trouverez en annexe une synthèse de leurs points de vue.

Nous réitérons notre point de vue sur la pertinence d'établir un comité consultatif composé de toutes les parties prenantes du domaine de l'immigration. Nous sommes, comme toujours, disposés à vous rencontrer pour discuter plus concrètement des modalités de consultation.

Les enjeux

- L'allongement des délais de traitement ainsi que l'absence d'uniformité de ces délais pour des dossiers similaires déposés à peu près en même temps.

- La complexité inutile des formulaires ainsi que les problèmes techniques pour les

compléter.

- La transition complète vers la gestion numérique des demandes et l'élimination des demandes papier.

- Les difficultés pour les travailleurs qualifiés de passer du statut temporaire à celui de permanent.

- Le besoin d'avoir accès à tous les directives administratives en vigueur utilisées pour traiter un dossier, ce qui implique la publication en ligne de tous les chapitre du GPI et l'accès à la banque de données sur la correspondance des diplômes étrangers avec les diplômes du Québec. L'ancien GPI contenait des tableaux de correspondance avec les principaux pays source d'immigration.

- Un formalisme excessif qui pourrait ne pas respecter les paramètres de la Loi sur la justice administrative qui s'applique au MIFI, notamment lorsqu'un élément accessoire de preuve, devient un obstacle dirimant à une évaluation globale d'un dossier. La présence de pièces justificatives doit être au service du jugement sur un dossier et non devenir une fin en soi pour obtenir un CSQ.

- Le manque de prévisibilité dans les critères d'invitation du système de déclaration d'intérêt.

- La nécessité de surseoir à l'application immédiate de modification à la liste des domaines de formation. Le présent système de DI maintient dans la grille de sélection la présence de points pour les domaines de formation. Or, comme c'est le Ministère qui invite une personne à déposer une demande, le MIFI devrait surseoir à la règle de l'application immédiate lors de modification de la liste des domaines de formation, pour les personnes qui ont déjà été invitées à déposer une demande. Puisque des délais de traitement rapide nous sont promis, il serait équitable de ne pas changer les règles en cours de traitement.

- La suspension d'un programme ou d'un volet pour les immigrants entrepreneurs permettant aux entrepreneurs étrangers, qui désirent démarrer une entreprise de s'installer au Québec; l'inexistence d'un programme ou d'un volet pour les immigrants entrepreneurs permettant aux entrepreneurs étrangers, qui désirent

prendre la relève des entreprises québécoises, de s'installer au Québec.

Les irritants

- L'accroissement d'un mois à cinq mois pour l'obtention de l'approbation de l'engagement par un conjoint ou le parent d'un enfant mineur, dans le cadre du regroupement familial, alors qu'il n'y a pas d'évaluation financière. Cela retarde le processus fédéral déjà très long.

- Une mise à jour déficiente de certains formulaires; par exemple, celui de procuration (A-0525-AF) ne prévoit pas de case pour les programmes pilotes d'immigration permanente.

- L'absence de notification préalable lors de changement de formulaire et l'absence d'une période de grâce pour l'utilisation des nouveaux formulaires

- La liste des documents à soumettre pour les demandes de CAQ ne sont pas assez claires et précises. Il faut par exemple joindre une pièce d'identité avec signature du parent qui signe la déclaration de soutien financier. Or, ce document n'est pas listé sur la liste.

- Pour un même document, une exigence de certification différente que celle exigée par le fédéral, par exemple, acte de naissance.

- Les représentants n'ont pas la possibilité de faire les demandes de CAQ pour études via Arrima

- Le système de demande en ligne pour les CAQ pour études et ARRIMA ne permet pas aux représentants de lier la demande de CAQ avec le dossier ARRIMA, la raison en est qu'ARRIMA fait le lien avec la demande sur la base de l'adresse du demandeur et que le client est invité à créer son compte avec son adresse dans son pays. Alors que dans le système de demande en ligne, le représentant indique son adresse au Québec comme adresse de correspondance. Lorsqu'ARRIMA tente par la suite de faire le lien avec la demande en ligne, les informations ne

concordent plus. Cela entraîne un échec de tentative de création de dossier dans ARRIMA et l'impossibilité de téléverser les documents demandés lors de la soumission de la demande en ligne.

- Devoir utiliser deux plateformes pour les demandes de CAQ. Il serait idéal que ces demandes de CAQ d'études puissent être effectuées au complet via Arrima.

- L'obligation de créer plusieurs profils pour une même famille sur Arrima et sur le portail de demande en ligne des CAQ. Il serait idéal de pouvoir créer un dossier ARRIMA par famille.

- Les courriels concernant les dossiers en ligne des CAQ d'études n'indiquent aucun nom ou numéro de demande pour identifier à quel client ils appartiennent.

- Lorsqu'il y a des changements, messages ou notifications dans Arrima ou Mon Projet Québec, seul le client est informé par courriel. Le représentant devrait recevoir les communications.

- Dans le Programme pilote des Travailleurs de la transformation alimentaire, aucun des emplois visés n'est admissible au traitement simplifié conjoint MIFI-Service Canada. Comme pour les préposés aux bénéficiaires, le processus de recrutement serait plus facile s'ils étaient admissibles au traitement simplifié.

- Reprendre de façon hebdomadaire sur le site du MIFI, une mise à jour des dossiers reçus pour les trois programmes pilotes d'immigration permanente afin de savoir si le montage d'un dossier doit être accélérer

- Modifier l'article 20 du Règlement sur les consultants concernant le changement d'adresse d'un client. Le 2e alinéa de cet article requière du consultant qu'il avise le ministre d'un changement d'adresse résidentielle de son client dans les trente jours. Nous croyons que cette obligation ne devrait s'appliquer uniquement lorsque le consultant prend connaissance d'un changement d'adresse résidentielle de son client. Malheureusement nos clients, surtout à l'étranger, négligent souvent de nous en informer promptement. Un consultant ne devrait pas se voir reproché de n'avoir pas fourni dans les trente jours un renseignement qu'il ignorait.

- Les candidats n'ayant pas le pointage suffisant ou n'étant pas admissibles au programme régulier des travailleurs qualifies reçoivent des invitations. Seulement les candidats admissibles devraient recevoir des invitations à déposer une demande de CSQ.

- La gestion des mises à jour des coordonnées des représentants et clients ne semble pas fonctionner. Nous recevons des documents d'anciens clients alors que ceux-ci ne nous ont pas inscrits en tant que représentants dans leur demande.

- La complexité du processus pour devenir représentant d'un client exigeant au client de créer un profil avant de pouvoir établir un mandat de représentation. Cela constitue un obstacle pour certains candidats qui n'ont pas accès à un ordinateur, à internet, ou qui n'ont pas les connaissances technologiques pour utiliser les portails. La soumission du formulaire de mandat de représentation devrait suffire pour créer le profil et faire la demande pour un candidat.

- L'inexistence d'une boîte aux lettres pour les représentants afin de poser des questions non-spécifiques pour clarifier les politiques et les procédures et pour mettre à jour des dossiers.

- L'obligation d'envoyer des documents en papier pour les EIMT et autres demandes. L'élimination des demandes sur papier et le passage à l'option de soumission en ligne pour toutes les demandes qui sont encore sur papier permettra d'accroître considérablement l'efficacité. En particulier, le système de paiement en ligne éliminera les retours inutiles de demandes, par exemple en cas de refus d'un paiement par carte de crédit. Le paiement en ligne effectué à l'avance réduira les formalités administratives inutiles, tant de la part des demandeurs que du MIFI.

- La non-existence d'un courriel pour les demandes d'EIMT. Il devrait y avoir un courriel et on devrait pouvoir faire la demande simultanément auprès de Service Canada et du MIFI.

- Le portail employeurs n'étant pas accessible aux représentants autorisés. Les employeurs devraient avoir l'option d'ajouter leur représentant.

- Ne pas avoir accès au portail employeurs en tant que propriétaires d'entreprise enregistrées au Québec afin de l'utiliser pour faire du recrutement dans nos entreprises. Le processus pour accéder au portail employeurs est extrêmement compliqué.

Veuillez agréer, Monsieur le sous-ministre-adjoint, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Dory Jade, C.Dir

Directeur Général