

---

---

# Ministère de la Solidarité sociale

**Rapport  
annuel  
1999-2000**

Le contenu de cette publication a été rédigé par  
le ministère de la Solidarité sociale.  
Ce rapport annuel peut être consulté sur le site  
Internet du Ministère :  
<http://mss.gouv.qc.ca>

Cette édition a été produite par  
Les Publications du Québec  
1500D, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2000  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 2-551-19413-X  
ISSN 1204-7694

© Gouvernement du Québec, 2000

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau  
Président de l'Assemblée nationale  
Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*, c'est avec plaisir que nous vous transmettons le rapport annuel du Ministère pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2000.

Il rend compte des principales activités et des résultats stratégiques du Ministère et comprend des renseignements d'intérêt public.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le ministre de la  
Solidarité sociale,

La ministre d'État au  
Travail et à l'Emploi,  
ministre responsable  
de l'Emploi,

André Boisclair

Diane Lemieux

Québec, décembre 2000

Madame Diane Lemieux  
Ministre d'État au Travail et à l'Emploi,  
ministre responsable de l'Emploi  
425, rue Saint-Amable, 6<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur André Boisclair  
Ministre de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,  
Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel 1999-2000 du ministère de la Solidarité sociale pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2000.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, Monsieur le Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le sous-ministre,

Alain Deroy

Québec, décembre 2000

## Table des matières

### Avant-propos 9

### Introduction 11

Message du sous-ministre	11
Déclaration de la Direction	13
Les faits saillants de l'année 1999-2000	14

### Chapitre 1 Le Ministère en bref 17

1.1 La mission	17
1.2 Les principales activités	17
1.3 La clientèle	18
1.4 Les partenaires	18
1.5 Les principaux leviers d'intervention	19
1.6 L'organisation administrative	20
1.7 Les ressources	20
1.7.1 Les ressources humaines	20
1.7.2 Les ressources financières	21
1.7.3 Les ressources matérielles	22
1.7.4 Le Fonds des technologies de l'information	22

### Chapitre 2 La prestation des services 23

2.1 Le réseau de la sécurité du revenu	23
2.1.1 L'organisation administrative	23
2.1.2 Les clientèles	23
2.1.3 Les services	28
2.1.4 Les ressources humaines et financières	31
2.2 Emploi-Québec	31
2.2.1 L'organisation administrative	31
2.2.2 Les clientèles	32
2.2.3 Les services	32
2.2.4 Les ressources humaines et financières	33
2.3 Le Centre de recouvrement	34
2.3.1 L'organisation administrative	35
2.3.2 Les services	35
2.3.3 Les ressources humaines et financières	35
2.4 Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	35
2.5 Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec	37
2.5.1 La Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire	37

2.5.2 Les ressources humaines et financières	37
--	----

2.5.3 Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	37
---	----

2.5.4 Le prix Hommage bénévolat-Québec	37
--	----

2.6 Les relations et les communications avec les citoyens	38
---	----

2.6.1 La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	38
--	----

2.6.2 L'application du plan de sécurité de l'information corporative	39
--	----

2.6.3 Le Bureau des renseignements et plaintes	39
--	----

2.6.4 Les recours disponibles pour la clientèle	39
---	----

2.6.5 Les communications, relations publiques et relations de presse	39
--	----

### Chapitre 3 Les résultats stratégiques 1999-2000 41

3.1 Orientation 1 – Améliorer le fonctionnement du marché du travail	41
--	----

Axe 1.1 – Optimiser l'appariement des offres et des demandes d'emploi	41
---	----

Axe 1.2 – Agir sur l'offre de travail en offrant des mesures et services d'emploi qui répondent mieux aux besoins des personnes et des entreprises	42
--	----

3.2 Orientation 2 – Combattre la pauvreté et l'exclusion sociale et professionnelle	44
---	----

Axe 2.1 – Mettre en œuvre, tout en favorisant la solidarité sociale, des programmes de soutien du revenu axés sur l'insertion sociale et économique et sur la reconnaissance des besoins particuliers	45
---	----

Axe 2.2 – Mettre en place un régime de sécurité du revenu qui tend vers plus d'équité et qui met davantage l'accent sur la réciprocité des droits et des obligations	46
--	----

Axe 2.3 – Soutenir les mesures et projets gouvernementaux qui visent à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en développant la solidarité sociale, et en dégageant les effets des mesures et programmes notamment chez les ménages à l'assistance-emploi	46
--	----

3.3 Orientation 3 – Intensifier l’effort d’amélioration continue des services en fonction des besoins de la clientèle 47

Axe 3.1 – Améliorer la qualité et l’efficacité de la prestation de services 47

Axe 3.2 – Développer des outils et mécanismes concourant à une organisation du travail plus efficace et à des services de qualité 49

## Chapitre 4 Perspectives 2000-2001 53

### À propos de ... 54

L’application de la Politique gouvernementale relative à l’emploi et à la qualité de la langue française dans l’Administration 54

L’application de la Politique de protection des non-fumeurs 54

### Les annexes 55

Annexe 1 Bureau des renseignements et plaintes – Rapport annuel 1999-2000 55

Annexe 2 Lois et règlements administrés 62

Annexe 3 Les directions régionales de la sécurité du revenu et d’Emploi-Québec 73

Annexe 4 Les centres locaux d’emploi 75

Annexe 5 Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques 81

Annexe 6 Organigramme et carte du réseau des centres locaux d’emploi

### Les tableaux et graphique

Tableau 1 Effectif du Ministère au 31 mars 2000 20

Tableau 2 Les dépenses par programme, 1999-2000 21

Tableau 3 Les revenus du Ministère en 1999-2000 22

Tableau 4 Les dépenses en ressources matérielles, 1999-2000 (en millions de dollars) 22

Tableau 5 Les prestataires de l’assistance-emploi au 31 mars 2000 25

Tableau 6 Principales caractéristiques des ménages et des adultes à la sécurité du revenu (assistance-emploi) en mars 2000 26

Tableau 7 Les prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels en 1999 28

Tableau 8 Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 1999-2000 (sauf pour les revendicateurs du statut de réfugié) 29

Tableau 9 Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 1999-2000 aux revendicateurs du statut de réfugié (trois premiers trimestres) 30

Tableau 10 Effectif du réseau de la sécurité du revenu au 31 mars 2000 31

Tableau 11 Nouveaux participants aux mesures actives d’emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000 32

Tableau 12 Effectif d’Emploi-Québec au 31 mars 2000 34

Tableau 13 Fonds de développement du marché du travail – Dépenses 1999-2000 par mesure 34

Tableau 14 Projets du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail en 1999-2000 selon la répartition régionale 36

Tableau 15 Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d’œuvre pour 1996, 1997 et 1998 44

Tableau A.1 Les demandes de renseignements en 1999-2000 56

Tableau A.2 Les demandes de renseignements du volet aide financière du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000 57

Tableau A.3 Les demandes de renseignements du volet emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000 57

Tableau A.4 Les plaintes portant sur l’aide financière du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000 58

Tableau A.5 Les plaintes portant sur l’emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000 59

Graphique 1 Les entreprises et organismes participant à la mesure Concertation pour l’emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000 32

## **Avant-propos**

Le rapport annuel du ministère de la Solidarité sociale pour l'année 1999-2000 présente les renseignements généraux sur sa raison d'être, son organisation, les services ainsi que les principaux résultats qu'il a atteints en lien avec sa planification stratégique. Il fait également état de certaines de ses orientations pour la prochaine année.

Pour des renseignements supplémentaires, vous pouvez vous adresser à la Direction des communications du Ministère ou au Bureau des renseignements et plaintes.

Direction des communications  
Ministère de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : (418) 643-9804  
Télécopieur : (418) 646-5426

Adresse Internet : <http://mss.gouv.qc.ca>

Bureau des renseignements et plaintes  
Ministère de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Téléphone : (418) 643-4721 ou 1 888 643-4721  
Télécopieur : (418) 643-4855

Adresse Internet : <http://mss.gouv.qc.ca>

# Introduction

---

## Message du sous-ministre

Après avoir relevé le grand défi de la mise en place, le ministère de la Solidarité sociale est entré, en 1999-2000, dans une phase de consolidation. À cet égard, mentionnons la fin du déploiement des centres locaux d'emploi, qui forment maintenant un vaste réseau de services publics d'emploi et de sécurité du revenu. De fait, 153 CLE se répartissent dans les 17 régions administratives du Québec.

Le Ministère s'adresse ainsi à des milliers de citoyennes et de citoyens qui ont besoin d'un coup de pouce pour se maintenir en emploi ou pour intégrer le marché du travail; à des citoyennes et des citoyens qui ont besoin d'une aide financière et de soutien dans leur démarche d'insertion sociale. Grâce à la compétence et à l'engagement du personnel, ils ont effectivement bénéficié de cette aide et de ce soutien, et ce, dans le respect des objectifs de qualité. C'est ce que révèlent non seulement les résultats présentés dans ce rapport, mais un sondage mené auprès de la clientèle ayant eu recours aux services d'emploi.

L'opération de recentrage de l'action d'Emploi-Québec au cours de l'automne 1999 a aussi permis de préciser les interventions d'Emploi-Québec, d'établir des priorités d'action et de bonifier les outils favorisant l'insertion en emploi.

La concertation et le partenariat, éléments essentiels à la réussite de la mission du Ministère, ont été au cœur de nos actions. Le rôle clé joué par la Commission des partenaires du marché du travail dans la détermination des orientations en matière d'emploi et de développement de la formation de la main-d'œuvre a été confirmé par l'entente intervenue entre la ministre d'État au Travail et à l'Emploi et les partenaires du marché du travail, *Pour une concertation en faveur de l'emploi*. De plus, les interventions des conseils régionaux des partenaires ont contribué à l'ajustement du plan d'action d'Emploi-Québec. Enfin, le réseau de la sécurité du revenu a réaffirmé la nécessité de la concertation des partenaires dans le traitement intégré des problèmes d'insertion sociale.

L'ensemble de la clientèle a profité de l'amélioration des services, l'une des principales préoccupations du Ministère. Parmi les gestes concrets qui ont été posés, citons la réduction du nombre de dossiers traités par les agentes et les agents d'aide socio-économique, laquelle coïncide avec un meilleur accompagnement de la clientèle, la mise en place de

salles multiservices et de guichets libre-service, l'adoption de l'approche d'intervention d'Emploi-Québec, la simplification des avis de décision ainsi que la réévaluation de la déclaration mensuelle obligatoire. De plus, l'expérimentation de projets Innovation par certains centres locaux d'emploi a permis d'adapter les services aux besoins d'insertion sociale des prestataires de l'assistance-emploi vivant des problèmes particuliers. Les CLE – Innovation se trouvent ainsi à l'origine des ajustements continuels que notre organisation doit apporter pour suivre l'évolution du contexte dans lequel se trouvent les personnes les plus démunies de notre société.

Par ailleurs, plusieurs bonifications découlant de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* – en vigueur depuis octobre 1999 – ont été appliquées progressivement au cours de la dernière année : entre autres, la majoration de l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi, l'aide financière versée par Emploi-Québec sous forme d'allocation d'aide à l'emploi et de frais supplémentaires et, plus récemment, l'ajustement des prestations d'assistance-emploi pour les personnes n'ayant pas de contraintes à l'emploi ainsi que la restriction de l'application de la réduction pour partage du logement.

Le Sommet du Québec et de la jeunesse, cet événement d'importance qui s'est tenu en février 2000, a touché de près le ministère de la Solidarité sociale. À cette occasion, plusieurs mesures ont été adoptées par le gouvernement et les partenaires pour lutter plus efficacement contre le chômage, la pauvreté et l'exclusion sociale. Par le biais du projet Acquisition d'une première expérience de travail, Emploi-Québec et la Chambre de commerce du Québec ont convenu d'unir leurs efforts pour favoriser l'accès des jeunes au marché du travail. Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail a été reconduit pour une période de trois ans et l'expérience pilote Solidarité jeunesse, devant être élargie à l'ensemble des jeunes prestataires dès la prochaine année. Cette expérience, autour de laquelle se sont mobilisés de nombreux partenaires locaux, offre aux jeunes une solution de rechange à l'aide de dernier recours. À terme, elle permettra de mener une réflexion plus avant sur le traitement des jeunes à l'assistance-emploi.

Enfin, les premiers jalons de la Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire ont été jetés. Un projet, qui reconnaît l'importance du partenariat en matière de développement social, a fait l'objet d'une consultation auprès du milieu communautaire. La politique qui sera éventuellement adoptée devrait baliser cette action ô combien nécessaire au Québec.

Le présent rapport témoigne des efforts déployés tout au long de l'année 1999-2000 pour faire du ministère de la Solidarité sociale une organisation performante et efficace, qui rend des services de qualité à la population et qui s'adapte aux changements tant structurels que conjoncturels. C'est en outre un objectif auquel adhèrent nos partenaires syndicaux, eux qui travaillent avec nous à l'amélioration du climat organisationnel. Je remercie l'ensemble du personnel du Ministère, qui a su maintenir le service tout en s'adaptant à un contexte en perpétuelle évolution, un personnel dont la compétence et le dévouement ne se démentent pas d'année en année.

Le sous-ministre,  
Alain Deroy

## Déclaration de la Direction

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de la responsabilité du sous-ministre en titre du ministère de la Solidarité sociale et des membres de la Direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et sur l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats qui sont présentés au regard des objectifs approuvés par la direction du Ministère.

À notre connaissance, le Rapport annuel 1999-2000 du ministère de la Solidarité sociale décrit fidèlement les mandats, les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques. Il couvre l'ensemble des activités du Ministère, présente les principaux objectifs ainsi que les résultats opérationnels et il fournit des données conformes et fiables.

Tout au long de l'année, afin de garantir la réalisation de nos objectifs, nous avons maintenu un ensemble de contrôles et de moyens pour gérer les risques, tels qu'ils sont décrits dans l'*Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques* (voir l'annexe 5). Par ailleurs, et pour la prochaine année, nous avons l'intention d'intensifier ces moyens afin de contrôler davantage la poursuite et l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Les membres de la Direction

Alain Deroy  
Sous-ministre en titre

Yvon Boudreau  
Sous-ministre associé à Emploi-Québec

Raymond Sarrazin  
Sous-ministre adjoint à la planification  
stratégique et opérationnelle

Guy Martin  
Sous-ministre adjoint à la sécurité du revenu

Jean-Yves Bourque  
Sous-ministre adjoint aux politiques

Marjolaine Loiselle  
Sous-ministre adjointe aux opérations d'Emploi-Québec

Québec, décembre 2000

## **Les faits saillants de l'année 1999-2000**

### ***L'entrée en vigueur de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et autres bonifications***

La *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* a été adoptée le 19 juin 1998. Cependant, la plupart de ses dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1999.

Ainsi, les programmes APTE et Soutien financier ont été remplacés par le programme d'assistance-emploi. Ce programme vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes capables de travailler et à les inciter à effectuer des démarches d'insertion en emploi tout en leur accordant le soutien nécessaire. Il vise aussi à accorder une aide financière aux personnes qui présentent certaines contraintes à l'emploi. Les nouvelles dispositions ont simplifié le régime. En effet, alors que l'aide sociale était auparavant déterminée d'après des barèmes établis en fonction des disponibilités à une mesure d'aide à l'emploi, elle est maintenant établie selon que le prestataire a des contraintes objectives à entreprendre une démarche vers l'emploi. Il y a désormais moins de barèmes différents puisqu'on est passé de plus de 70 barèmes à près d'une douzaine.

D'autres changements méritent d'être soulignés. C'est le cas, par exemple, de l'augmentation des allocations pour contraintes temporaires des couples, de la hausse de la prestation pour frais funéraires et du fait que l'on classe maintenant les prestations de chômage-maternité comme des revenus susceptibles de bénéficier de l'exemption relative aux revenus de travail.

Par ailleurs, le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), qui doit fournir un apport financier supplémentaire aux familles à faible revenu lorsqu'au moins un parent occupe un emploi, se poursuit avec la nouvelle loi mais sous une forme améliorée. Ces améliorations visent à réduire les trop-payés et, tout comme le programme d'assistance-emploi, à considérer les prestations de maternité et les prestations parentales de l'assurance-emploi comme des revenus de travail.

Enfin, la nouvelle loi comporte une disposition stipulant que le ministre prête assistance à toute personne qui le requiert pour lui faciliter la compréhension des mesures, programmes et services d'aide à l'emploi et, le cas échéant, l'accès à ceux-ci.

### **Les suites du Sommet du Québec et de la jeunesse**

Le Sommet du Québec et de la jeunesse a eu lieu à Québec en février 2000 et consistait en une vaste opération de réflexion, de concertation et de recherche de solutions pour répondre aux préoccupations de la jeunesse québécoise. Le ministère de la Solidarité sociale a largement contribué à documenter les différents enjeux du Sommet du Québec et de la jeunesse, principalement sur les aspects touchant l'emploi, la démographie, la situation des jeunes en emploi, la formation et l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. Le Ministère a également documenté de façon significative différents portraits statistiques sur la situation des jeunes au Québec à l'intérieur de cet exercice.

Les engagements pris lors du Sommet du Québec et de la jeunesse ont mené à la reconduction du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail pour une période supplémentaire de trois ans, en plus de prévoir un ajustement à la hausse des prestations de l'assistance-emploi pour les personnes n'ayant pas de contraintes à l'emploi et l'abolition complète de la réduction pour partage du logement pour tous les prestataires de l'assistance-emploi, d'ici la fin du mandat du gouvernement.

En outre, l'utilisation du Régime de qualification d'Emploi-Québec comme moyen d'insertion en emploi permettra à l'avenir à un plus grand nombre de jeunes d'obtenir une reconnaissance professionnelle sous la forme d'un certificat de qualification.

Par ailleurs, dans les suites à donner aux engagements du Sommet du Québec et de la jeunesse, le Ministère contribuera activement au cours des prochains mois à la mise en place de plusieurs mesures visant l'intégration professionnelle des jeunes. Au cours de cette année, le Ministère a créé un projet d'expérimentation visant à trouver une solution de remplacement à l'assistance-emploi aux jeunes demandeurs d'aide financière. Les carrefours jeunesse-emploi ont joué un rôle de premier plan avec d'autres acteurs locaux afin d'insuffler une nouvelle dynamique de prise en charge, de soutien et d'accompagnement des jeunes dans leur cheminement vers l'autonomie sociale et économique. Le projet fut expérimenté dans 10 CLE avec un objectif de rejoindre 100 jeunes dans une démarche personnalisée. Les résultats de

cette expérimentation devraient conduire à l'implantation de l'intervention dans l'ensemble des centres locaux d'emploi. De plus, Emploi-Québec initiera le projet Première expérience de travail qui offre à des diplômés de la formation professionnelle, de la formation technique au collégial et de la formation universitaire (1<sup>er</sup> cycle) la possibilité d'obtenir un premier emploi.

### **La mise en place des centres locaux d'emploi – Innovation**

La mise en place de 22 CLE – Innovation a contribué largement à donner un souffle nouveau au réseau de la sécurité du revenu par la mobilisation et l'engagement des équipes de travail avec leur gestionnaire respectif dans un objectif d'amélioration continue des services à la clientèle. Trois axes d'intervention ont été privilégiés : les communications avec la clientèle, l'accompagnement des personnes et le développement du partenariat. Plusieurs projets et initiatives ont vu le jour, confirmant ainsi le potentiel de créativité et d'imagination de la base opérationnelle ainsi que son engagement pour favoriser l'insertion sociale et l'intégration socioprofessionnelle de la clientèle, en collaboration, dans plusieurs cas, avec leurs collègues d'Emploi-Québec. Plusieurs projets sont d'ailleurs en voie d'être implantés dans d'autres CLE en raison de leurs résultats, et ce, dans le cadre de l'extension progressive de la démarche à l'ensemble du réseau.

### **La mise en place du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH)**

Le CETECH, dont la création a été annoncée par le ministre des Finances lors de son discours du budget 1999-2000, a pour mission de développer une connaissance approfondie des tendances du marché de l'emploi hautement qualifié ainsi que de réaliser des travaux sur l'effet de la diffusion et de l'utilisation de la technologie sur l'emploi et les compétences recherchées. Emploi-Québec coordonne et réalise l'ensemble des travaux.

### **L'implantation des salles multiservices dans l'ensemble des CLE**

Ces salles renferment des guichets Info-emploi munis d'écrans tactiles facilitant la consultation de la banque d'emplois, des documents d'information sur le marché du travail, des tableaux d'affichage, des téléphones, des télécopieurs, des photocopieurs et des micro-ordinateurs dotés de logiciels d'aide à l'emploi. Les CLE ont accentué l'offre de sessions de groupe à leur clientèle sur les techniques et outils de recherche d'emploi et sur l'information sur le marché du travail.

# Chapitre 1

## Le Ministère en bref

---

Le ministère de la Solidarité sociale a été créé par décret gouvernemental le 15 décembre 1998 à même les composantes de l'ancien ministère de l'Emploi et de la Solidarité, lequel avait été mis en place en juin 1997 après l'adoption de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*. Cette loi prévoyait également la création au sein du Ministère d'une unité autonome, Emploi-Québec, pour assumer sur le territoire du Québec la gestion des services publics d'emploi.

Notons par ailleurs que le réseau de la sécurité du revenu, qui détient plus de 30 ans d'expertise en matière d'aide financière, est une composante importante du ministère de la Solidarité sociale.

### 1.1 La mission

La mission du ministère de la Solidarité sociale découle d'une priorité de lutte contre l'exclusion sociale et le chômage.

- En matière de solidarité sociale : le ministre de la Solidarité sociale assume les responsabilités de l'assistance-emploi, de l'action communautaire autonome et du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. Cette mission vise, d'une part, à préserver et développer la solidarité sociale en attribuant une aide financière aux ménages dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et, d'autre part, à résoudre les problèmes sociaux qui constituent un frein à l'insertion sociale et économique de ces ménages. Elle consiste également à lutter contre la pauvreté et l'exclusion en complétant le revenu de travail des familles à faible revenu et en dirigeant vers les ressources spécialisées les prestataires de l'assistance-emploi qui présentent un risque de chômage prolongé.
- En matière d'emploi : la ministre d'État au Travail et à l'Emploi a pour mandat d'instaurer, d'animer et de coordonner les actions du gouvernement dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi. Cette mission consiste à promouvoir l'emploi et le développement de la main-d'œuvre disponible à travers l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre sur ce marché. Ce faisant, elle vise à réduire le chô-

mage, l'exclusion sociale et professionnelle, les pertes d'emplois et l'instabilité de l'emploi, à lever les obstacles à la création d'emplois et à diminuer les coûts économiques et sociaux qui y sont associés. Ces interventions se font notamment par la prestation des services publics d'emploi.

Les partenaires du marché du travail, regroupés au sein de la Commission des partenaires du marché du travail et des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, sont parties prenantes à cette démarche. La *Loi créant le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* a permis le regroupement de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des organismes communautaires travaillant dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi, ainsi que des représentants issus du milieu de la formation au sein de la Commission des partenaires du marché du travail et des conseils régionaux des partenaires du marché du travail. Ces partenaires jouent un rôle primordial dans l'accomplissement de la mission d'Emploi-Québec.

### 1.2 Les principales activités

Pour réaliser sa mission, les principaux créneaux du Ministère sont les suivants :

- la mise en œuvre et la gestion sur le plan national, régional, local et sectoriel des services, mesures et programmes dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et du soutien du revenu et de tous les autres services connexes qui découlent des lois et règlements;
- l'application de certaines lois, telles la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* et la *Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre*, ainsi que la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*;
- l'élaboration de politiques, d'orientations et de mesures relatives aux domaines de l'emploi et de la solidarité sociale;
- l'élaboration de la politique, des orientations et des programmes touchant l'action communautaire;
- la mise en œuvre de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*;

- la mise en place de mécanismes qui permettent d'assurer la conformité et l'équité dans la gestion des mesures d'aide;
- le recouvrement et la protection des sommes dues au Ministère.

### **1.3 La clientèle**

D'une part, le Ministère s'acquitte de sa mission en offrant des services et des programmes, des mesures et des interventions à la main-d'œuvre sur le marché du travail ou sans emploi, aux entreprises québécoises ainsi qu'aux collectivités locales. Il vient en aide plus particulièrement :

- aux demandeurs d'emploi qui cherchent à intégrer le marché du travail pour la première fois ou qui réintègrent le marché du travail après une absence prolongée;
- aux chômeurs de longue durée ou en transition entre deux emplois;
- aux travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement;
- aux personnes en emploi qui aspirent à un changement professionnel ou qui veulent acquérir des compétences nouvelles;
- aux employeurs.

D'autre part, il consacre ses efforts et ses ressources au soutien du revenu des prestataires de l'assistance-emploi et à leur intégration sociale et professionnelle, ainsi qu'au maintien du revenu des familles à faible revenu. À ce titre, il vient en aide :

- aux personnes capables de travailler;
- aux personnes présentant des contraintes temporaires à l'emploi;
- aux personnes présentant des contraintes permanentes à l'emploi;
- aux familles de travailleurs à faible revenu avec enfants à charge.

### **1.4 Les partenaires**

Le Ministère sollicite la collaboration des partenaires sociaux, communautaires, économiques et institutionnels pour faciliter l'intégration sociale et professionnelle des clientèles et pour ses mandats plus particuliers tels que le recouvrement et l'action communautaire.

#### ***Les partenaires en matière d'aide financière, d'insertion sociale et d'action communautaire***

Pour assurer l'aide financière aux familles à faible revenu et leur insertion sociale, le réseau de la sécurité du revenu s'est adjoint la collaboration de

nombreux acteurs institutionnels et communautaires. Les centres locaux de santé communautaire et les organismes travaillant auprès des clientèles particulières tels que les centres d'hébergement pour femmes sont des partenaires de premier plan pour soutenir le Ministère dans la réalisation de sa mission.

Pour l'action communautaire sous la responsabilité du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, un comité consultatif a le mandat de formuler des avis et des conseils au ministre de la Solidarité sociale en ce qui a trait aux orientations d'une politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire ainsi qu'aux programmes d'aide financière administrés par le Secrétariat.

Composé de représentants de vingt secteurs du milieu communautaire autonome, ce comité a formulé des avis au ministre et au Secrétariat au cours de l'année sur les règles d'attribution du Fonds d'aide, de même que sur la démarche et les travaux d'élaboration de la Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

#### ***Les partenaires en matière d'emploi***

Le partenariat s'exerce d'abord par l'entremise de la Commission des partenaires du marché du travail qui s'entend avec la ministre, notamment quant à l'élaboration des politiques et mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et quant aux décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant de la ministre dans ces domaines. La Commission exerce en outre les attributions prévues par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*.

Au palier régional, la définition de la problématique du marché du travail revient aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail, qui ont notamment pour fonction d'élaborer le plan d'action régional, d'en assurer le suivi et de déterminer les cibles de résultats pour la région. De plus, les conseils régionaux proposent à la Commission des critères de répartition des ressources et ils participent aux comités de sélection des postes d'encadrement.

Les centres locaux de développement (CLD), composés de représentants des milieux des affaires de même que des milieux syndical, communautaire et institutionnel, jouent également un rôle important dans la préparation du plan d'action annuel d'Emploi-Québec au palier local. À cette fin, un protocole entre les centres locaux d'emploi et les centres locaux de développement a été défini afin d'arrimer les processus de planification, de suivi et de réalisation du plan d'action annuel avec celui du volet main-d'œuvre et emploi des plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi.

Outre la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux et locaux, d'autres partenaires accompagnent Emploi-Québec dans la réalisation de son mandat. La nature des travaux d'Emploi-Québec implique des relations importantes avec différents ministères et organismes. Ainsi, elle entretient des échanges fréquents avec le ministère de l'Éducation et les établissements d'enseignement, le ministère du Revenu, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Conseil du statut de la femme et l'Office des personnes handicapées du Québec.

Les services publics d'emploi sont offerts en partenariat avec près de 300 organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, de même qu'au développement régional et local. Ces ressources externes sont constituées en majorité d'organismes communautaires, notamment les clubs de recherche d'emploi, les SEMO, les entreprises d'insertion et les carrefours jeunesse-emploi. Le recours à ces ressources externes en employabilité permet de compléter l'offre de service en faisant appel à l'expertise particulière qu'elles ont acquise au fil des ans dans l'accompagnement des personnes vers le marché du travail. À titre d'exemple, les 91 carrefours jeunesse-emploi sont des partenaires importants du Ministère dans l'offre de service d'emploi aux jeunes, en aidant cette clientèle à se trouver un emploi, à retourner aux études ou en les sensibilisant au démarrage d'entreprise.

En mars 1999, la ministre d'État au Travail et à l'Emploi a publié un énoncé d'orientation pour un recours aux ressources externes afin de compléter les services publics d'emploi. Cet énoncé précise les rôles respectifs de chacune des instances. De plus, le Forum Emploi-Québec – Ressources externes a été créé en janvier 1999. Il réunit les principaux dirigeants d'Emploi-Québec et les représentants de sept regroupements d'organismes externes qui sont en relation avec Emploi-Québec pour offrir des services d'emploi. C'est un lieu d'échange d'information et de discussion sur les enjeux communs dans la perspective d'un positionnement harmonieux des relations de complémentarité des organismes avec le service public d'emploi.

Par ailleurs, Emploi-Québec a financé et soutenu les travaux de 24 comités sectoriels de main-d'œuvre chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre dans 24 secteurs d'activité tels que l'aérospatiale, le tourisme, l'aménagement forestier, la sidérurgie, l'économie sociale et les pêches.

Enfin, Emploi-Québec participe à deux comités d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO personnes handicapées et immigrantes) et à quatre comités consultatifs chargés de la conseiller sur les actions à prendre pour améliorer l'offre de service touchant ces quatre groupes de clientèle, soit les femmes, les jeunes, les adultes judiciarisés et les travailleurs âgés.

### ***Les partenaires au Centre de recouvrement***

Le Centre de recouvrement a comme partenaires privilégiés la Direction générale de la sécurité du revenu, Emploi-Québec ainsi que les directions régionales. Ces dernières effectuent la facturation des créances d'aide de dernier recours et d'aide à l'emploi et ont la responsabilité de réaliser les premières interventions de recouvrement auprès des débiteurs.

De plus, un comité consultatif a été constitué pour conseiller le sous-ministre sur différents aspects touchant la gestion du Centre. Outre le directeur du Centre et le sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle du Ministère, des représentants des secteurs économique, gouvernemental, syndical et communautaire font partie du comité.

## **1.5 Les principaux leviers d'intervention**

Les leviers d'intervention dont dispose le Ministère sont de divers types. L'intervention en relation d'aide vise :

- l'information sur le marché du travail, qui favorise une meilleure connaissance du marché du travail et facilite le jumelage de l'offre et de la demande;
- l'aide-conseil aux personnes et aux entreprises;
- les mesures actives d'emploi qui comprennent de l'aide en matière de préparation à l'emploi, d'insertion en emploi, de maintien en emploi, de stabilisation de l'emploi et de création d'emplois;
- les services liés aux lois, aux mandats spéciaux ou à des ententes particulières.

L'intervention financière comprend :

- l'aide financière de dernier recours;
- le soutien du revenu des participants aux mesures actives;
- les subventions salariales;
- l'aide financière pour aider les familles à faible revenu ayant des enfants à charge.

Enfin, la gestion de la *Loi sur le développement de la formation de la main-d'œuvre* par Emploi-Québec permet au ministère du Revenu du Québec d'accorder le crédit d'impôt remboursable sur la formation.

## 1.6 L'organisation administrative

La structure administrative comprend deux grands réseaux complémentaires qui reflètent la mission du Ministère. Il s'agit de la Direction générale de la sécurité du revenu, responsable de l'aide financière, et d'Emploi-Québec, une unité autonome de service responsable de l'aide à l'emploi et du développement de la main-d'œuvre. Les 33 directions régionales (une fusionnée pour le Nord-du-Québec) et les 153 centres locaux d'emploi (CLE) assurent la présence des deux réseaux dans les 17 régions administratives du Québec.

Le Ministère compte également sur deux autres grandes unités centrales : la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle, incluant le Centre de recouvrement, autre unité autonome de service, et la Direction générale des politiques. En plus de son rôle de premier plan dans l'élaboration et l'évaluation des politiques, cette direction assure la conception, la mise en œuvre et le suivi des interventions du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. Ce dernier, sous la responsabilité du ministre de la Solidarité sociale, voit sa gestion assurée par Emploi-Québec.

La structure du Ministère comprend certaines unités qui relèvent directement du sous-ministre : le Secrétariat du ministère, la Direction des affaires juridiques, le Bureau des renseignements et plaintes, la Direction du service de révision, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, la Direction des communications, la Direction des ressources humaines ainsi que le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec.

## 1.7 Les ressources

### 1.7.1 Les ressources humaines

Le Ministère compte sur d'importantes ressources pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle.

Tableau 1  
Effectif du Ministère au 31 mars 2000

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre supérieur	112
Cadre intermédiaire	241
Professionnel	1 240
Technicien	3 918
Soutien	1 511
Ouvrier	9
<b>Total</b>	<b>7 031</b>

Note – Ces données excluent le personnel de la Ville de Montréal, soit 268 personnes à Emploi-Québec et 750 personnes à la sécurité du revenu.

Dans sa gestion des ressources humaines, le Ministère accorde une attention particulière au climat organisationnel, aux services aux employés et à l'accès à l'égalité.

### *Le partenariat avec les organisations syndicales*

Outre les comités mixtes ministériels de relations professionnelles prévus aux conventions collectives, les autorités du ministère de la Solidarité sociale privilégient différentes démarches de partenariat avec le personnel syndiqué de même qu'avec les organisations syndicales qui les représentent.

Le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) est un exemple de partenariat dont le Ministère est fier. Les priorités du CMOT pour l'année 1999-2000 visaient particulièrement la mise en œuvre de l'Entente de partenariat sur l'organisation du travail et la modification des périodes d'adhésion au programme d'aménagement et de réduction du temps de travail. L'actualisation de l'Entente de partenariat s'est traduite par une démarche dynamique d'implantation des comités régionaux d'organisation du travail. Quant au programme d'aménagement et de réduction du temps de travail, les employés admissibles peuvent maintenant y adhérer en tout temps.

Par ailleurs, les autorités ministérielles et les autorités du Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) ont conclu à l'été de 1999 une entente en vue de créer des groupes de travail conjoints MSS-SFPQ. Cette démarche vise à traiter diverses préoccupations du personnel touchant notamment l'évaluation des emplois, la dotation, le climat organisationnel et certains problèmes liés à l'organisation du travail.

### *L'aide au personnel*

La raison d'être du Programme d'aide aux employés et aux employées (PAE) est de fournir aux membres du personnel un soutien approprié de façon à les aider à prévenir, définir et résoudre des problèmes d'ordre personnel ou professionnel susceptibles de diminuer leur rendement ou de modifier leur comportement au travail.

En 1999-2000, 10 % des employés ont utilisé les services du Programme d'aide aux employés et aux employées du Ministère. Par ailleurs, les résultats observés auprès de 700 personnes ayant reçu une aide individuelle en 1999-2000 ont permis de confirmer l'influence positive du programme sur leur rendement, leur comportement et leur sentiment d'appartenance.

### *Dépenses de formation*

L'investissement en formation pour l'année fiscale totalise plus de 7 millions de dollars, ce qui

représente 2,7 % de la masse salariale du Ministère. Les activités de formation du personnel permettent notamment la mise à niveau de leur connaissance des programmes et des mesures ainsi que des outils informatiques à leur disposition.

### *L'accès à l'égalité*

Pour donner suite à la volonté gouvernementale d'augmenter la représentation de membres de groupes cibles au sein de la fonction publique, le Ministère a adopté le 22 octobre 1999 un plan d'action reposant sur les axes d'intervention suivants : la responsabilisation de gestionnaires, l'accentuation des interventions de la Direction des ressources humaines pour les candidatures soumises par ces groupes, ainsi que l'information au personnel.

Les données pour l'année financière 1999-2000 démontrent que le Ministère a atteint les objectifs concernant l'embauche d'étudiants et de stagiaires nouveaux diplômés (SND). Pour les emplois occasionnels et réguliers, les données révèlent que les candidats et candidates aptes parmi ces groupes cibles sont embauchés. Cependant, pour atteindre l'objectif, il faudra poursuivre les efforts et les interventions afin d'augmenter le bassin des candidats et candidates aptes au recrutement.

## 1.7.2 Les ressources financières

### *Le budget et les dépenses*

Pour l'année 1999-2000, les activités du Ministère ont généré un montant de plus de 4 milliards de dollars. Le tableau 2 qui suit présente la ventilation des dépenses par programme.

Tableau 2  
**Les dépenses par programme, 1999-2000**

<b>PROGRAMME</b>	<b>(000 \$)</b>
<b>MESURES D'AIDE À L'EMPLOI</b>	
• Emploi-Québec <sup>1</sup>	909 413
• Politiques d'emploi	2 384
<b>Sous-total</b>	<b>911 797</b>
<b>MESURES D'AIDE FINANCIÈRE</b>	
• Gestion du réseau de la sécurité du revenu	166 415
• Administration du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	3 200
• Politique de sécurité du revenu	6 822
• Assistance-emploi	1 725 349
• Protection sociale	955 438
• Gestion du dénuement	30 037
• Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)	38 990
• Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris	16 362
• Allocation de maternité	6 620
<b>Sous-total</b>	<b>2 949 233</b>
<b>SOUTIEN À LA GESTION</b>	
• Direction	27 171
• Soutien à la gestion	142 243
• Centre de recouvrement	7 033
<b>Sous-total</b>	<b>176 447</b>
<b>Total</b>	<b>4 037 477</b>

1. Les dépenses du Fonds de développement du marché du travail de 941,8 millions de dollars, ainsi que son surplus de 20 millions, ont été financés par les contributions de 909,4 millions et d'autres contributions de 50,1 millions du Ministère, principalement du programme « Soutien à la gestion ». Le solde de 2,3 millions a été financé par les revenus autonomes du Fonds.

Note – Le grand élément « Soutien à la gestion » comprend les coûts administratifs des unités centrales sauf ceux de la Direction générale des politiques, des unités centrales d'Emploi-Québec et de la Direction générale de la sécurité du revenu. Sous « Direction », le montant comprend les coûts administratifs de la Direction du ministère et des unités relevant du sous-ministre. Sous « Soutien à la gestion », il s'agit des coûts administratifs de la Direction générale de la planification stratégique et opérationnelle.

### *Les revenus*

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Ministère a géré des revenus de 723,7 millions de dollars répartis en deux catégories : les revenus autonomes et les paiements de transfert du gouvernement fédéral. Le tableau 3 résume les différents types de revenus.

Tableau 3  
**Les revenus du Ministère en 1999-2000**

Types de revenus	(000 \$)
<b>Revenus autonomes</b>	
Aide de dernier recours – prestataires	56 843,8
Aide de dernier recours – garants défaillants	(9 766,0)
Aide de dernier recours – pensions alimentaires	18 442,9
Aide de dernier recours – RRQ	4 845,0
Aide de dernier recours – intérêts et frais	31 698,0
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	986,3
Autres revenus	13,8
<b>Sous-total</b>	<b>103 063,8</b>
<b>Revenus provenant des transferts du gouvernement fédéral</b>	
Initiatives stratégiques	0
Planification de l'emploi	63,7
Formation des adultes	0
Entente relative Canada Québec au marché du travail	613 436,1
Entente particulière à la conception et mise en place des systèmes informatiques	0
Prestation nationale pour enfants	7 150,0
<b>Sous-total</b>	<b>620 649,8</b>
<b>Total</b>	<b>723 713,6</b>

Les revenus autonomes sont constitués presque exclusivement de créances d'aide de dernier recours versées à des prestataires mais dont le remboursement est réclamé à divers débiteurs. Ils comprennent aussi des frais liés au recouvrement de ces créances.

Ainsi, les montants réclamés à des prestataires et versés au cours d'exercices antérieurs atteignent 56,8 millions de dollars. Les montants réclamés à des garants défaillants d'immigrants parrainés (reconnus comme revenus sur le plan comptable) sont de 7,9 millions de dollars. De plus, une réévaluation à la hausse des taux de non-réalisation des revenus des garants défaillants a amené le Ministère à procéder à une correction de revenus pour 17,7 millions de dollars, créant ainsi un revenu négatif de 9,8 millions. Les montants accordés à des prestataires pour des pensions alimentaires non versées par les ex-conjoints (reconnus comme revenus sur le plan comptable) s'établissent à 18,4 millions. De plus, les montants versés à certaines catégories de prestataires et réclamés à 50 % à la RRQ conformément aux directives de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* sont de 4,8 millions. Finalement, tous les frais et intérêts liés au recouvrement des montants réclamés aux prestataires eux-mêmes et aux garants d'immigrants parrainés totalisent 31,7 millions.

Quant aux revenus de transfert, l'année 1999-2000 représente le deuxième exercice financier depuis l'entrée en vigueur de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*. Les revenus perçus de cette entente sont de 613,4 millions de dollars. Quant aux transferts fédéraux découlant de l'entente propre à la conception et à la mise en place des systèmes informatiques, l'accord ne prévoit aucun versement pour 1999-2000. Enfin, le gouvernement fédéral a versé une somme non récurrente de 7,1 millions de dollars pour le nouveau programme de prestation nationale pour enfants. Ce programme remplace la prestation fiscale pour enfants.

### 1.7.3 Les ressources matérielles

Au cours de l'année 1999-2000, les coûts en ressources matérielles ont atteint 106 millions de dollars répartis entre les éléments présentés au tableau 4.

Tableau 4  
**Les dépenses en ressources matérielles, 1999-2000 (en millions de dollars)**

La gestion des immeubles	35,7
La téléphonie et les télécommunications	6,5
La gestion des contrats	
Contrats auxiliaires et professionnels	31,6
Contrats d'approvisionnement	25,5
Affranchissement du courrier	6,7

### 1.7.4 Le Fonds des technologies de l'information

Institué en avril 1996, le Fonds des technologies de l'information permet au ministère de la Solidarité sociale de capitaliser, d'amortir et de financer tous les projets de développement, d'amélioration et de mise à niveau des actifs informationnels. Ainsi, les coûts imputés au Fonds concernent les dépenses directes et indirectes de rémunération du personnel affecté aux développements informatiques, le coût des contrats de services liés à ces développements, le coût du matériel et des logiciels, ainsi que les coûts d'installation de ces systèmes.

Les coûts d'amortissement ainsi que les frais d'intérêt sont payés par le Ministère à même ses crédits réguliers seulement à compter de la date d'implantation des systèmes nouvellement développés ou modifiés et de la date d'utilisation de l'équipement acquis. Ainsi, de telles dépenses peuvent être étalées sur une période correspondant à la durée de vie utile prévue de ces actifs.

Pour l'exercice 1999-2000, ce fonds aura permis de réaliser des investissements en technologies de l'information de l'ordre de 69 millions de dollars. Au 31 mars 2000, le solde net des immobilisations est de 108 millions.

## Chapitre 2

# La prestation des services

---

### 2.1 Le réseau de la sécurité du revenu

Conformément aux pouvoirs et responsabilités qui lui sont confiés par la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*, la Direction générale de la sécurité du revenu (DGSR) a pour mission de maintenir et de développer la solidarité sociale en soutenant financièrement les personnes dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et en contribuant, avec les autres acteurs du ministère de la Solidarité sociale et les partenaires gouvernementaux, à la mise en œuvre des mesures appropriées pour favoriser l'autonomie économique et sociale des personnes et les soutenir dans leurs démarches d'insertion, de réinsertion ou de maintien en emploi.

Pour ce faire, la DGSR rend accessibles aux citoyens des services de soutien financier de dernier recours et met en place les mécanismes qui permettent d'assurer la conformité et l'équité dans la gestion des mesures d'aide. Elle développe et maintient également des mécanismes de concertation et de collaboration avec Emploi-Québec afin d'assurer la cohérence et la complémentarité des services offerts à sa clientèle au regard de l'emploi.

#### 2.1.1 L'organisation administrative

Le réseau de la sécurité du revenu offre des services à la population sur tout le territoire du Québec, par l'entremise des centres locaux d'emploi répartis dans chacune des dix-sept régions administratives. La Direction générale de la sécurité du revenu, sous la responsabilité d'un sous-ministre adjoint, encadre le réseau et s'assure que les ressources fournies et les services offerts par ses directions centrales et les autres directions générales du Ministère soutiennent celui-ci dans l'atteinte des résultats et des objectifs de service à la population.

La Direction générale de la sécurité du revenu est composée des directions suivantes : la Direction générale adjointe du contrôle, de l'équité et des services centralisés, la Direction générale adjointe de l'implantation et de la gestion opérationnelle, la Direction générale adjointe des opérations régionales, dont relèvent douze directions régionales, et la Direction générale adjointe des opérations de la Métropole, dont relèvent les cinq directions régionales de la région métropolitaine de Montréal. Les services au palier local sont assurés dans 153 centres locaux d'emploi répartis sur tout le territoire du Québec.

#### 2.1.2 Les clientèles

Les tableaux 5 et 6 précisent les caractéristiques des 618 896 prestataires de l'assistance-emploi, qui sont répartis dans les 391 863 ménages aidés au 31 mars 2000, dont :

- 68,6 % des ménages étaient des personnes seules (incluant les conjoints d'étudiants);
- 17,7 % étaient des familles monoparentales.

De plus, les 444 735 adultes prestataires à cette date présentaient les caractéristiques suivantes :

- 51,4 % des adultes étaient des femmes;
- 21,2 % des adultes avaient moins de 30 ans;
- 44,4 % des adultes présentaient une durée cumulative à l'aide de dix ans et plus;
- 15,7 % des adultes étaient des personnes immigrantes.

Tableau 5  
Les prestataires de l'assistance-emploi au 31 mars 2000

	Adultes <sup>1</sup>	Ménages <sup>2</sup>	Prestataires <sup>3</sup>
<b>Selon le type d'allocation du ménage</b>			
Prestation de base <sup>4</sup>	188 754	172 782	258 781
Allocation pour contraintes temporaires <sup>5</sup>	113 315	94 659	203 854
Allocation pour contraintes sévères <sup>6</sup>	113 970	107 379	123 967
Allocation mixte <sup>7</sup>	23 306	11 653	26 904
Prestation familles hébergées <sup>8</sup>	5 390	5 390	5 390
<b>Selon le type de contrainte des adultes</b>			
Sans contrainte	211 783	N/A	N/A
Avec contraintes temporaires	111 985	N/A	N/A
pour état de santé	15 704	N/A	N/A
pour enfants à charge	46 261	N/A	N/A
55 ans et plus	47 357	N/A	N/A
autres	2 663		
Avec contraintes sévères	120 967	N/A	N/A
<b>Selon la situation familiale</b>			
Personnes seules	268 771	268 771	268 771
Couples sans enfants	45 032	22 516	45 032
Familles monoparentales	69 331	69 331	180 516
Couples avec enfants	60 712	30 356	123 688
Conjoints d'étudiants <sup>9</sup>	889	889	889
<b>Selon l'âge</b>			
Moins de 20 ans <sup>10</sup>	12 460	N/A	186 621
De 20 à 24 ans	40 036	N/A	40 036
De 25 à 29 ans	41 761	N/A	41 761
De 30 à 44 ans	48 992	N/A	48 992
De 45 à 54 ans	117 264	N/A	117 264
De 55 à 64 ans	101 453	N/A	101 453
De 65 ans et plus	82 769	N/A	82 769
<b>Selon le sexe</b>			
Femmes	228 635	N/A	305 116
Hommes	216 100	N/A	313 780
<b>Selon le lieu de naissance</b>			
Nés au Canada	374 887	N/A	N/A
Nés hors du Canada	69 848	N/A	N/A
<b>Total</b>	<b>444 735</b>	<b>391 863</b>	<b>618 896</b>

1. Un adulte est une personne qui ne dépend pas de parent pour sa subsistance ou une personne mineure qui a la charge d'un enfant, qui est mariée ou a déjà été mariée ou qui a obtenu une pleine émancipation par le tribunal.
2. Un ménage est une appellation générale désignant un adulte seul ou une famille avec ou sans enfants. Seuls les ménages ayant reçu, au cours du mois, une aide financière de dernier recours sont comptabilisés.
3. Un prestataire est une personne dont la subsistance assurée par la sécurité du revenu. Par exemple, un couple ayant trois enfants représente cinq prestataires.
4. La prestation de base est le montant de base applicable à l'adulte seul ou au couple.
5. L'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.
6. L'allocation pour contraintes sévères à l'emploi est le montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.
7. L'allocation mixte est le montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi que les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.
8. La prestation de base pour familles hébergées est le montant de base applicable à l'adulte hébergé de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.
9. Adulte dont le conjoint étudie à plein temps au postsecondaire et bénéficie du programme d'aide financière du ministère de l'Éducation. Cette catégorie ne comptabilise que les adultes seuls, puisque les besoins des enfants de l'un ou l'autre des conjoints sont assumés par le
10. Tous les enfants à charge de 18 ans et plus sont inclus dans la catégorie des prestataires de moins de 20 ans.

N/A : non applicable.

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juillet 2000.

Tableau 6

Principales caractéristiques des ménages et des adultes à la sécurité du revenu (assistance-emploi) en mars 2000<sup>8</sup>

Caractéristiques		Gaspésie- Îles-de-la- Madeleine	Bas-Saint- Laurent	Saguenay- Lac-Saint-Jean	Québec Capitale- Nationale	Chaudière- Appalaches	Mauricie	Centre-du- Québec	Estrie	Montréal
<b>Ménages</b>	Nombre	7 787	11 777	15 824	34 300	13 245	19 068	10 377	15 034	49 659
	% H	2,0 %	3,0 %	4,0 %	8,8 %	3,4 %	4,9 %	2,6 %	3,8 %	12,7 %
	% V	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Prestation de base (sauf hébergés) <sup>1</sup>	Nombre	3 388	4 778	7 136	15 181	4 602	8 545	4 290	6 021	20 551
	% V	43,5 %	40,6 %	45,1 %	44,3 %	34,7 %	44,8 %	41,3 %	40,0 %	41,4 %
Allocation pour contraintes temporaires <sup>2</sup>	Nombre	1 674	2 308	3 184	7 208	2 901	4 398	2 410	3 480	12 764
	% V	21,5 %	19,6 %	20,1 %	21,0 %	21,9 %	23,1 %	23,2 %	23,1 %	25,7 %
Allocation pour contraintes sévères <sup>3</sup>	Nombre	2 275	4 132	4 894	10 950	5 141	5 438	3 322	5 007	14 839
	% V	29,2 %	35,1 %	30,9 %	31,9 %	38,8 %	28,5 %	32,0 %	33,3 %	29,9 %
Allocation mixte <sup>4</sup>	Nombre	450	553	593	923	584	678	355	505	1 496
	% V	5,8 %	4,7 %	3,7 %	2,7 %	4,4 %	3,6 %	3,4 %	3,4 %	3,0 %
Prestation de base, hébergés <sup>5</sup>	Nombre	X	6	17	38	17	9	X	21	9
	% V		0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %		0,1 %	0,0 %
Personnes seules <sup>6</sup>	Nombre	4 901	8 149	10 970	25 540	9 553	13 377	7 253	10 594	33 438
	% V	62,9 %	69,2 %	69,3 %	74,5 %	72,1 %	70,2 %	69,9 %	70,5 %	67,3 %
Couples sans enfants	Nombre	887	1 122	1 169	1 923	986	1 297	711	972	2 898
	% V	11,4 %	9,5 %	7,4 %	5,6 %	7,4 %	6,8 %	6,9 %	6,5 %	5,8 %
Familles mono-parentales	Nombre	1 139	1 502	2 509	4 889	1 880	3 126	1 728	2 370	9 827
	% V	14,6 %	12,8 %	15,9 %	14,3 %	14,2 %	16,4 %	16,7 %	15,8 %	19,8 %
Couples avec enfants	Nombre	860	1 004	1 176	1 948	826	1 268	685	1 098	3 496
	% V	11,0 %	8,5 %	7,4 %	5,7 %	6,2 %	6,6 %	6,6 %	7,3 %	7,0 %
<b>Adultes</b>	<b>Nombre</b>	<b>9 534</b>	<b>13 903</b>	<b>18 169</b>	<b>38 171</b>	<b>15 057</b>	<b>21 633</b>	<b>11 773</b>	<b>17 104</b>	<b>56 053</b>
	<b>% H</b>	<b>2,1 %</b>	<b>3,1 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>8,6 %</b>	<b>3,4 %</b>	<b>4,9 %</b>	<b>2,6 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>12,6 %</b>
	<b>% V</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
Femmes	Nombre	4 704	6 961	9 498	18 966	7 975	11 256	6 110	8 699	30 005
	% V	49,3 %	50,1 %	52,3 %	49,7 %	53,0 %	52,0 %	51,9 %	50,9 %	53,5 %
Hommes	Nombre	4 830	6 942	8 671	19 205	7 082	10 377	5 663	8 405	26 048
	% V	50,7 %	49,9 %	47,7 %	50,3 %	47,0 %	48,0 %	48,1 %	49,1 %	46,5 %
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	1 137	1 655	2 499	4 394	1 606	2 862	1 598	2 206	7 380
	% V	11,9 %	11,9 %	13,8 %	11,5 %	10,7 %	13,2 %	13,6 %	12,9 %	13,2 %
25 à 29 ans	Nombre	820	1 042	1 555	3 404	1 143	1 741	954	1 584	5 366
	% V	8,6 %	7,5 %	8,6 %	8,9 %	7,6 %	8,0 %	8,1 %	9,3 %	9,6 %
30 à 54 ans	Nombre	5 723	8 334	10 766	22 966	8 983	12 704	6 853	10 037	33 008
	% V	60,0 %	59,9 %	59,3 %	60,2 %	59,7 %	58,7 %	58,2 %	58,7 %	58,9 %
55 ans et plus	Nombre	1 854	2 872	3 349	7 407	3 325	4 326	2 368	3 277	10 299
	% V	19,4 %	20,7 %	18,4 %	19,4 %	22,1 %	20,0 %	20,1 %	19,2 %	18,4 %
Études primaires	Nombre	2 060	1 909	1 707	3 550	1 988	2 724	1 556	1 915	6 480
	% V	21,6 %	13,7 %	9,4 %	9,3 %	13,2 %	12,6 %	13,2 %	11,2 %	11,6 %
Études secondaires	Nombre	5 445	7 522	10 452	19 338	7 480	12 992	6 504	9 492	31 038
	% V	57,1 %	54,1 %	57,5 %	50,7 %	49,7 %	60,1 %	55,2 %	55,5 %	55,4 %
Études collégiales	Nombre	337	800	1 185	2 389	769	1 345	657	925	2 633
	% V	3,5 %	5,8 %	6,5 %	6,3 %	5,1 %	6,2 %	5,6 %	5,4 %	4,7 %
Études universitaires	Nombre	95	340	587	1 837	365	684	268	782	1 381
	% V	1,0 %	2,4 %	3,2 %	4,8 %	2,4 %	3,2 %	2,3 %	4,6 %	2,5 %
Scolarité inconnue	Nombre	1 597	3 332	4 238	11 057	4 455	3 888	2 788	3 990	14 521
	% V	16,8 %	24,0 %	23,3 %	29,0 %	29,6 %	18,0 %	23,7 %	23,3 %	25,9 %
Durée cumulative depuis 1975										
Moins d'un an	Nombre	521	801	1 136	2 520	885	1 194	758	1 245	3 657
	% V	5,5 %	5,8 %	6,3 %	6,6 %	5,9 %	5,5 %	6,4 %	7,3 %	6,5 %
12 à 23 mois	Nombre	406	726	1 031	2 248	825	1 132	642	1 090	3 466
	% V	4,3 %	5,2 %	5,7 %	5,9 %	5,5 %	5,2 %	5,5 %	6,4 %	6,2 %
24 à 47 mois	Nombre	788	1 285	1 736	3 983	1 498	2 025	1 253	1 742	6 047
	% V	8,3 %	9,2 %	9,6 %	10,4 %	9,9 %	9,4 %	10,6 %	10,2 %	10,8 %
48 à 119 mois	Nombre	2 353	3 400	4 619	10 644	3 910	5 959	3 265	4 616	17 576
	% V	24,7 %	24,5 %	25,4 %	27,9 %	26,0 %	27,5 %	27,7 %	27,0 %	31,4 %
120 mois et plus	Nombre	5 466	7 691	9 647	18 776	7 939	11 323	5 855	8 411	25 307
	% V	57,3 %	55,3 %	53,1 %	49,2 %	52,7 %	52,3 %	49,7 %	49,2 %	45,1 %
<b>Enfants dans les familles</b>	<b>Nombre</b>	<b>3 273</b>	<b>4 235</b>	<b>5 913</b>	<b>10 953</b>	<b>4 451</b>	<b>7 023</b>	<b>4 139</b>	<b>6 123</b>	<b>22 833</b>
	<b>% H</b>	<b>1,9 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>3,4 %</b>	<b>6,3 %</b>	<b>2,6 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>3,5 %</b>	<b>13,1 %</b>
<b>Prestataires (adultes + enfants)</b>	<b>Nombre</b>	<b>12 807</b>	<b>18 138</b>	<b>24 082</b>	<b>49 124</b>	<b>19 508</b>	<b>28 656</b>	<b>15 912</b>	<b>23 227</b>	<b>78 886</b>
	<b>% H</b>	<b>2,1 %</b>	<b>2,9 %</b>	<b>3,9 %</b>	<b>7,9 %</b>	<b>3,2 %</b>	<b>4,6 %</b>	<b>2,6 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>12,7 %</b>

Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juillet 2000.

Ville de Montréal	Montréal-banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	ARK <sup>7</sup> (données incluses dans le Nord-Du-Québec)	Hébergés (central)	Ensemble du Québec
95 515	34 040	10 831	17 117	20 139	16 891	8 681	4 953	1 345	583	5 280	391 863
24,4 %	8,7 %	2,8 %	4,4 %	5,1 %	4,3 %	2,2 %	1,3 %	0,3 %	0,1 %	1,3 %	100 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
48 988	14 663	4 413	7 086	8 598	7 441	4 056	2 359	674	304	13	172 783
51,3 %	43,1 %	40,7 %	41,4 %	42,7 %	44,1 %	46,7 %	47,6 %	50,1 %	52,1 %	0,2 %	44,1 %
23 916	10 102	2 963	4 471	5 120	4 104	2 010	1 176	460	215	10	94 659
25,0 %	29,7 %	27,4 %	26,1 %	25,4 %	24,3 %	23,2 %	23,7 %	34,2 %	36,9 %	0,2 %	24,2 %
20 590	8 310	3 140	4 871	5 754	4 801	2 375	1 277	180	51	83	107 379
21,6 %	24,4 %	29,0 %	28,5 %	28,6 %	28,4 %	27,4 %	25,8 %	13,4 %	8,7 %	1,6 %	27,4 %
1 990	952	315	670	658	534	230	141	31	13	0	11 658
2,1 %	2,8 %	2,9 %	3,9 %	3,3 %	3,2 %	2,6 %	2,8 %	2,3 %	2,2 %	0,0 %	3,0 %
31	13	X	19	9	11	10	X	X	X	5 174	5 384
0,0 %	0,0 %		0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %				98,0 %	1,4 %
67 444	20 928	7 087	11 041	13 528	10 562	5 944	3 347	731	281	5 273	269 660
70,6 %	61,5 %	65,4 %	64,5 %	67,2 %	62,5 %	68,5 %	67,6 %	54,3 %	48,2 %	99,9 %	68,8 %
3 800	1 565	552	1 275	1 374	1 098	536	304	47	14	X	22 516
4,0 %	4,6 %	5,1 %	7,4 %	6,8 %	6,5 %	6,2 %	6,1 %	3,5 %	2,4 %		5,7 %
16 541	7 986	2 295	3 390	3 760	3 569	1 453	961	399	176	7	69 331
17,3 %	23,5 %	21,2 %	19,8 %	18,7 %	21,1 %	16,7 %	19,4 %	29,7 %	30,2 %	0,1 %	17,7 %
7 730	3 561	897	1 411	1 477	1 662	748	341	168	112	X	30 356
8,1 %	10,5 %	8,3 %	8,2 %	7,3 %	9,8 %	8,6 %	6,9 %	12,5 %	19,2 %		7,7 %
<b>107 045</b>	<b>39 166</b>	<b>12 280</b>	<b>19 803</b>	<b>22 990</b>	<b>19 651</b>	<b>9 965</b>	<b>5 598</b>	<b>1 560</b>	<b>709</b>	<b>5 280</b>	<b>444 735</b>
<b>24,1 %</b>	<b>8,8 %</b>	<b>2,8 %</b>	<b>4,5 %</b>	<b>5,2 %</b>	<b>4,4 %</b>	<b>2,2 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>0,4 %</b>	<b>0,2 %</b>	<b>1,2 %</b>	<b>100 %</b>
<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
51 873	22 033	6 814	10 488	12 029	10 193	4 967	2 879	858	345	2 327	228 635
48,5 %	56,3 %	55,5 %	53,0 %	52,3 %	51,9 %	49,8 %	51,4 %	55,0 %	48,7 %	44,1 %	51,4 %
55 172	17 133	5 466	9 315	10 961	9 458	4 998	2 719	702	364	2 953	216 100
51,5 %	43,7 %	44,5 %	47,0 %	47,7 %	48,1 %	50,2 %	48,6 %	45,0 %	51,3 %	55,9 %	48,6 %
10 799	4 000	1 321	2 401	2 778	2 571	1 639	970	429	175	251	52 496
10,1 %	10,2 %	10,8 %	12,1 %	12,1 %	13,1 %	16,4 %	17,3 %	27,5 %	24,7 %	4,8 %	11,8 %
11 034	3 825	1 208	1 848	2 120	2 097	1 003	544	281	155	192	41 761
10,3 %	9,8 %	9,8 %	9,3 %	9,2 %	10,7 %	10,1 %	9,7 %	18,0 %	21,9 %	3,6 %	9,4 %
66 409	24 165	7 421	11 816	13 746	11 977	5 769	3 221	706	335	3 105	267 709
62,0 %	61,7 %	60,4 %	59,7 %	59,8 %	60,9 %	57,9 %	57,5 %	45,3 %	47,2 %	58,8 %	60,2 %
18 803	7 176	2 330	3 738	4 346	3 006	1 554	863	144	44	1 732	82 769
17,6 %	18,3 %	19,0 %	18,9 %	18,9 %	15,3 %	15,6 %	15,4 %	9,2 %	6,2 %	32,8 %	18,6 %
11 476	3 327	1 197	2 862	2 887	2 395	1 493	846	235	147	227	50 834
10,7 %	8,5 %	9,7 %	14,5 %	12,6 %	12,2 %	15,0 %	15,1 %	15,1 %	20,7 %	4,3 %	11,4 %
52 316	19 022	6 050	2 132	12 992	9 783	6 143	3 433	928	497	595	233 657
48,9 %	48,6 %	49,3 %	61,3 %	56,5 %	49,8 %	61,6 %	61,3 %	59,5 %	70,1 %	11,3 %	52,5 %
7 577	2 139	652	883	886	525	358	245	29	X	62	24 396
7,1 %	5,5 %	5,3 %	4,5 %	3,9 %	2,7 %	3,6 %	4,4 %	1,9 %		1,2 %	5,5 %
8 978	2 151	358	340	448	325	184	59	8	X	40	19 230
8,4 %	5,5 %	2,9 %	1,7 %	1,9 %	1,7 %	1,8 %	1,1 %	0,5 %		0,8 %	4,3 %
26 698	12 527	4 023	3 586	5 777	6 623	1 787	1 015	360	65	4 356	116 618
24,9 %	32,0 %	32,8 %	18,1 %	25,1 %	33,7 %	17,9 %	18,1 %	23,1 %	9,2 %	82,5 %	26,2 %
12 236	2 951	1 015	1 225	1 456	1 489	869	368	164	334	86	34 576
11,4 %	7,5 %	8,3 %	6,2 %	6,3 %	7,6 %	8,7 %	6,6 %	10,5 %	47,1 %	1,6 %	7,8 %
8 088	3 087	841	1 143	1 293	1 327	702	331	163	130	65	28 606
7,6 %	7,9 %	6,8 %	5,8 %	5,6 %	6,8 %	7,0 %	5,9 %	10,4 %	18,3 %	1,2 %	6,4 %
13 333	5 248	1 660	2 082	2 516	2 442	1 180	607	255	113	132	49 812
12,5 %	13,4 %	13,5 %	10,5 %	10,9 %	12,4 %	11,8 %	10,8 %	16,3 %	15,9 %	2,5 %	11,2 %
34 669	14 064	4 339	6 132	7 261	6 122	2 957	1 477	505	96	496	134 364
32,4 %	35,9 %	35,3 %	31,0 %	31,6 %	31,2 %	29,7 %	26,4 %	32,4 %	13,5 %	9,4 %	30,2 %
38 719	13 816	4 425	9 221	10 464	8 271	4 257	2 815	473	36	4 501	197 377
36,2 %	35,3 %	36,0 %	46,6 %	45,5 %	42,1 %	42,7 %	50,3 %	30,3 %	5,1 %	85,2 %	44,4 %
44 800	21 745	5 640	8 235	8 898	8 898	3 822	2 039	1 134	659	7	174 161
25,7 %	12,5 %	3,2 %	4,7 %	5,1 %	5,1 %	2,2 %	1,2 %	0,7 %	0,4 %	0,0 %	100 %
151 845	60 911	17 920	28 038	31 888	28 549	13 787	7 637	2 694	1 368	5 287	618 896
24,5 %	9,8 %	2,9 %	4,5 %	5,2 %	4,6 %	2,2 %	1,2 %	0,4 %	0,2 %	0,9 %	100 %

## Notes

### 1. Prestation de base

Montant de base applicable à l'adulte seul ou au couple

### 2. Allocation pour contraintes temporaires à l'emploi

Montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des contraintes temporaires à l'emploi.

### 3. Allocation pour contraintes sévères à l'emploi

Montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socio-professionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.

### 4. Allocation mixte

Montant ajouté à la prestation de base du programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

### 5. Prestation de base Hébergés

Montant de base applicable à l'adulte hébergé de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.

### 6. Les conjointes ou les conjoints d'étudiant

sont regroupés avec les personnes seules.

### 7. ARK : Administration régionale Kativik

(les prestataires sont aussi comptabilisés dans la région Nord-du-Québec).

### 8. La ventilation des données par région

peut occasionner, pour certaines catégories, des nombres inférieurs à 6 individus. Dans ces cas, les données ont été regroupées avec une autre catégorie. Pour cette raison, certains totaux peuvent différer des statistiques déjà publiées.

X : Données regroupées avec d'autres catégories en raison du petit nombre.

% H : Pourcentages horizontaux.

% V : Pourcentages verticaux.

## 2.1.3 Les services

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1999. Les programmes APTE et Soutien financier ont été remplacés par le programme d'assistance-emploi. Quant au programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), il se poursuit avec la nouvelle loi sous une forme améliorée.

### *Le programme d'assistance-emploi*

Le programme accorde une aide financière de dernier recours aux personnes capables de travailler, les incite à entreprendre ou à poursuivre des démarches d'insertion en emploi et les soutient pendant ces démarches. Il vise aussi à accorder une aide financière aux personnes qui présentent certaines contraintes à l'emploi. Les nouvelles dispositions ont simplifié le régime. En effet, alors qu'auparavant l'aide sociale était déterminée d'après des barèmes établis en fonction des disponibilités à une mesure d'aide à l'emploi, elle est maintenant établie selon que le prestataire a des contraintes objectives à entreprendre une démarche vers l'emploi. Par ailleurs, plusieurs autres changements ont été apportés : augmentation des allocations pour contraintes temporaires des couples, hausse de la prestation pour frais funéraires et traitement des prestations de chômage-maternité comme des revenus susceptibles de bénéficier de l'exemption relative aux revenus de travail.

### *Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT)*

Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail fournit un apport financier aux familles à faible revenu lorsque au moins un parent occupe un emploi. Les améliorations apportées visent à réduire les trop-payés et, tout comme le programme d'assis-

tance-emploi, à considérer les prestations de maternité et les prestations parentales de l'assurance-emploi comme des revenus de travail.

Tableau 7

### **Les prestataires du programme APPORT ayant reçu des acomptes mensuels en 1999**

Nombre d'enfants	Famille monoparentale	Famille biparentale	Total
1 enfant	4 689	3 848	8 537
2 enfants et plus	2 861	6 729	9 590
<b>Total</b>	<b>7 550</b>	<b>10 577</b>	<b>18 127</b>

Note – Les données du programme APPORT se présentent sur la base de l'année civile.

### *L'aide supplémentaire pour les enfants (gestion du dénuement du régime d'allocation familiale et du supplément de prestation nationale pour enfants)*

Avec l'entrée en vigueur de l'allocation familiale en septembre 1997 et du supplément de prestation nationale pour enfants (SPNE) en juillet 1998, les besoins essentiels reconnus des enfants des familles prestataires de la sécurité du revenu sont couverts par l'allocation familiale québécoise et le programme fédéral de prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). Généralement, une famille prestataire recevra les montants maximaux de ces deux programmes en raison de ses faibles revenus. Cependant, ces allocations étant établies selon le revenu familial de l'année d'imposition précédente, il peut arriver que la famille ne reçoive pas l'un ou l'autre de ces montants ou n'en reçoive qu'une partie.

Afin de combler la différence entre les montants reçus et les montants maximaux que la famille devrait recevoir, le Ministère lui verse une aide supplémentaire qui s'ajoute à sa prestation de base.

En 1999-2000, la clause de dénuement liée à l'allocation familiale a représenté un coût de 18,3 millions de dollars, alors qu'il en a coûté 5 millions pour celle qui compense le SPNE.

### ***Le pouvoir discrétionnaire du ministre***

L'article 16 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1999, en remplacement de l'article 25 de la *Loi sur la sécurité du revenu*.

Le ministre peut accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille qui est inadmissible au programme d'assistance-emploi ou qui, bien qu'étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations s'il estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total. Il peut également, dans les cas et aux conditions prévus par règlement, accorder des prestations au prestataire qui cesse d'être admissible au programme.

Entre le 1<sup>er</sup> août 1996 et le 30 septembre 1999, à la suite d'une décision du Conseil des ministres datée du 12 juin 1996, les revendicateurs du statut de réfugié n'étaient pas admissibles aux programmes de la sécurité du revenu en vertu des articles 7 et 12 de la *Loi sur la sécurité du revenu*, et ce, tant qu'ils n'étaient pas reconnus réfugiés au sens de la Convention de Genève ou tant qu'ils n'avaient pas obtenu, par une autre voie, le statut de résident permanent.

Toutefois, un revendicateur pouvait recevoir une prestation en vertu de la discrétion ministérielle si le ministre responsable du dossier de l'immigration lui avait émis une attestation d'identité. La prestation ainsi versée ne pouvait correspondre qu'au barème accordé aux prestataires non participants du programme APTE ou à celui du programme Soutien financier. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1999, ces revendicateurs sont admissibles au soutien du revenu et ne sont donc plus visés par le pouvoir discrétionnaire du ministre.

Le ministre doit faire état des prestations accordées et des motifs de leur attribution dans le rapport annuel qu'il doit produire en vertu de l'article 5 de la *Loi sur le ministère de la Sécurité du revenu* et de l'article 15 de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail*.

Pour l'exercice financier 1999-2000, le ministre a reçu 1 101 demandes en vertu de son pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 675 ont été acceptées, dont 20 pour l'attribution d'un carnet de réclamation, 407 demandes ont été refusées et il y a eu 19 désistements. Le Ministère a versé des prestations moyennes totalisant 809 \$ pour les 675 demandes acceptées, soit un montant total de plus de 546 000 \$ dont 369 794 \$ en aide remboursable et 176 294 \$ en aide gratuite. Le tableau 8 présente les données selon les motifs des demandes.

Tableau 8  
**Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 1999-2000 (sauf pour les revendicateurs du statut de réfugié)**

Motifs invoqués	Nombre de demandes acceptées	Montant selon la catégorie (\$)	Répartition selon la catégorie (%)
Composition familiale	42	17 718	6,2
Contribution parentale	11	1 006	1,6
Bien ou avoir liquide cédé	95	92 976	14,1
Étudiant (statut, conjoint)	13	12 776	1,9
Excédent de biens <sup>1</sup>	236	264 240	35,0
Grève ou lock-out	2	2 980	0,3
Perte d'argent	42	12 947	6,2
Personne seule mineure	1	500	0,1
Prestation spéciale	119	47 972	17,6
Revenu <sup>2</sup>	36	20 476	5,3
Sans statut légal	53	62 540	7,9
Travailleur autonome	5	9 957	0,7
Carnet de réclamation	20	0	3,0
<b>Total</b>	<b>675</b>	<b>546 088</b>	<b>100</b>

1. Bien imputé à la personne en instance de séparation ou de divorce; valeur excédentaire d'un bien dont le propriétaire essaie de se départir sans succès, mise en vente par un agent d'immeuble sans résultat immédiat, etc.; biens sous menace de saisie mais dont la dation en paiement n'est pas effective; biens immobiliers dont le montant hypothécaire est à peu près équivalent à la valeur de ce bien, etc.

2. Incluant antériorité du déficit, saisie, etc.

Pour l'exercice financier 1999-2000, une moyenne mensuelle de 5 961 dossiers de revendicateurs du statut de réfugié a nécessité le versement de plus de 17 millions (tableau 9). Pour cette même période, les revendicateurs déposaient 4 809 demandes d'aide dont

4 636 étaient acceptées, 154 étaient refusées et 19 constituaient des désistements. La gestion de ces dossiers a permis par ailleurs de procéder à 2 843 annulations.

Tableau 9

**Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire du ministre en 1999-2000 aux revendicateurs du statut de réfugié (trois premiers trimestres)**

Prestations versées par les régions en vertu de l'article 25 (LSR)	Aide versée <sup>1</sup>	Dossiers actifs		Nombre de demandes acceptées	Nombre de dossiers annulés
		Moyenne mensuelle			
		\$	Nombre		
Québec (Capitale Nationale)	121 652	38	0,64	24	14
Estrie	69 016	20	0,33	16	7
Montréal-banlieue et Laval	3 745 844	1 205	20,22	843	535
Laurentides-Lanaudière	38 403	4	0,07	8	2
Montérégie	457 334	148	2,48	85	50
Ville de Montréal	12 568 659	4 443	74,53	3 595	2 196
Outaouais	218 935	75	1,26	52	31
Autres régions <sup>2</sup>	46 574	19	0,42	10	6
Hébergement	3 004	3	0,05	2	0
<b>Total</b>	<b>17 269 421</b>	<b>5 961</b>	<b>100,00</b>	<b>4 636</b>	<b>2 843</b>

1. Ces montants comprennent également l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois qui suivent l'acceptation d'une demande).

2. Comprend les régions suivantes : Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Chaudière-Appalaches, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec, Mauricie, Centre-du-Québec et Côte-Nord.

**Les enquêtes**

Pour s'assurer de la conformité de l'attribution de l'aide financière, le Ministère a mandaté une équipe d'enquêteurs pour effectuer des contrôles en soutien aux intervenants du réseau. Les agents d'aide financière du réseau soumettent donc aux enquêteurs les situations nécessitant des clarifications qui peuvent entraîner des rencontres avec des tiers.

Au cours du présent exercice, le Ministère a affecté plus de 330 employés à ces dossiers à travers le réseau de la sécurité du revenu. Près de 72 millions de dollars ont pu ainsi être économisés par les activités d'enquête, qu'il s'agisse de prestations non versées ou de facturation de prestations versées en trop.

**La mesure de la conformité réelle**

Le programme de mesure de la conformité réelle établit sur la base de sondages représentatifs la masse monétaire versée en irrégularité en raison du non-respect de la loi et des règlements ou parce que la situation du prestataire est différente de celle qu'il a déclarée. La mesure de la conformité réelle est effectuée au regard des programmes APTE et Soutien financier (qui sont devenus le programme d'assistance-

emploi en octobre 1999). L'établissement du taux renseigne donc sur le niveau de conformité.

Ces travaux fournissent également de l'information stratégique sur les anomalies et les processus déficients d'attribution et de gestion de l'aide et facilitent la détermination de mesures préventives ou correctives à instaurer. À titre d'exemple, un certain nombre de processus nécessitant certaines améliorations ont été définis. Des pistes d'action visant à améliorer la qualité de l'information contenue dans les dossiers ont donc pu être établies.

**Le Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle**

Le Service d'évaluation médicale et socioprofessionnelle agit comme soutien auprès du réseau des centres locaux d'emploi quant à la reconnaissance de contraintes temporaires ou sévères à l'emploi. Il révisé également les dossiers de prestataires qui contestent un refus d'admission à ces mêmes allocations pour contraintes temporaires ou sévères à l'emploi. Il exerce un rôle-conseil auprès des différentes instances ministérielles et participe à certains dossiers concernant l'amélioration des services aux prestataires.

En 1999-2000, 17 190 dossiers ont porté sur l'étude de l'admissibilité à l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi et 53,3 % d'entre eux ont fait l'objet d'une recommandation favorable. Par ailleurs, 22 319 dossiers ont été étudiés pour des cas relevant de l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi. Les médecins évaluateurs en ont recommandé l'acceptation dans une proportion de 65,8 %.

#### 2.1.4 Les ressources humaines et financières

Pour assurer l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution de son mandat, la Direction générale de la sécurité du revenu comptait cette année 2 801 employés. Le tableau qui suit présente la répartition de l'effectif par région. S'y ajoutent les 750 employés qui relèvent de la Ville de Montréal en vertu d'une entente concernant la gestion des services sur ce territoire.

Tableau 10  
**Effectif du réseau de la sécurité du revenu au 31 mars 2000**

Bas-Saint-Laurent	113
Saguenay-Lac-Saint-Jean	140
Québec (Capitale Nationale)	312
Mauricie	171
Estrie	134
Centre-du-Québec	96
Outaouais	166
Abitibi-Témiscamingue	85
Côte-Nord	54
Nord-du-Québec	11
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	72
Chaudière-Appalaches	138
<b>Total opérations régionales</b>	<b>1 492</b>
Montréal-banlieue et Laval	505
Lanaudière	172
Laurentides	189
Montréal	443
<b>Total opérations de la métropole</b>	<b>1 309</b>
<b>Total réseau de la sécurité du revenu</b>	<b>2 801</b>
Employés de la Ville de Montréal	750
<b>Total</b>	<b>3 551</b>

En 1999-2000, les dépenses consacrées aux mesures d'aide financière ont été de plus de 2,9 milliards de dollars, soit 73,05 % des dépenses du Ministère. Ce montant comprend les dépenses d'intervention et de gestion du réseau de la sécurité du revenu.

## 2.2 Emploi-Québec

Emploi-Québec constitue depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998 la plus importante unité autonome de service du gouvernement en regard à son effectif et à son budget.

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer à développer l'emploi et à lutter contre le chômage en mettant en œuvre les services publics d'emploi québécois. Emploi-Québec contribue à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail ainsi qu'à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Afin de diminuer les coûts économiques et sociaux qui en découlent, Emploi-Québec vise la réduction du chômage, de l'exclusion sociale et professionnelle, la réduction des pertes d'emplois et de l'instabilité de l'emploi, de même que la levée des obstacles à la création d'emplois. Ce faisant, Emploi-Québec contribue à la construction d'un Québec prospère, humain et solidaire.

En tant qu'unité autonome de service, Emploi-Québec se caractérise notamment par un nouveau processus d'allocation des ressources, un effort d'allégement des contrôles centraux et la mise en place d'un modèle de gestion par résultats. Emploi-Québec agit à l'intérieur du cadre défini par trois documents, soit une entente de gestion, un plan d'action annuel ainsi qu'un rapport annuel de gestion.

Pour une meilleure connaissance des activités, réalisations et résultats d'Emploi-Québec, le lecteur peut se référer au Rapport annuel de gestion 1999-2000 produit par Emploi-Québec.

### 2.2.1 L'organisation administrative

Emploi-Québec, sous la responsabilité de la ministre d'État au Travail et à l'Emploi, est dirigée par un sous-ministre associé qui agit comme secrétaire général de la Commission des partenaires du marché du travail. À ce titre, il soutient la Commission des partenaires du marché du travail pour :

- l'élaboration de l'entente de gestion conclue entre la ministre et la Commission;
- la préparation du plan d'action annuel convenu entre la ministre et la Commission;
- le suivi des résultats et la préparation du rapport annuel de gestion.

L'unité autonome comprend 17 directions régionales et offre à l'ensemble de la main-d'œuvre et des entreprises des services dans chacun des 153 centres locaux d'emploi.

## 2.2.2 Les clientèles

Emploi-Québec offre des services à l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise et aux entreprises, en partenariat avec des organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi et au développement régional et local.

Tableau 11  
Nouveaux participants aux mesures actives d'emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000

Caractéristiques	Nombre	%	Nombre ajusté <sup>1</sup>
<b>Total</b>	<b>150 597</b>	<b>100</b>	<b>162 597</b>
<b>Âge</b>			
Moins de 30 ans	56 033	37,2	60 497
45 ans et plus	28 504	18,9	30 775
<b>Sexe</b>			
Homme	77 285	51,3	83 441
Femme	73 312	48,7	79 156
<b>Statut familial</b>			
Monoparentale	19 416	12,9	20 963
<b>Lieu de naissance</b>			
Nés à l'étranger	15 057	10,0	16 257
<b>Autochtones</b>	<b>1 905</b>	<b>1,3</b>	<b>2 057</b>

1. Incluant les participants à des sessions de groupe non inscrits dans les systèmes ministériels, répartis au prorata.

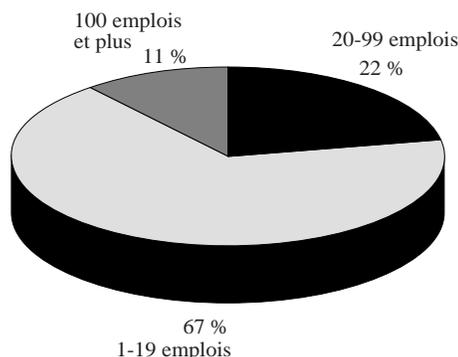
Source : Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.

Note — Compte tenu des difficultés éprouvées dans le système de saisie des participants servis directement par les ressources externes, un potentiel de 6 000 participants n'a pas été retenu dans ce calcul. On obtiendrait ainsi une estimation globale de 168 597 participants.

Dans le cadre de la mesure « Concertation pour l'emploi<sup>1</sup> » visant le maintien ou la stabilisation des emplois, Emploi-Québec a conclu des ententes d'aide financière pour la réalisation de 2 262 projets auprès de 1 873 entreprises ou organismes. Elle a également conclu 108 ententes dans le cadre de la mesure de formation de la main-d'œuvre, pour un total de 1 981 entreprises aidées. La grande majorité de ces projets ont été réalisés dans des entreprises à but lucratif (70 %) et dans des entreprises qui comptaient en majorité moins de vingt employés (67 %).

1. Seuls les volets suivants de la mesure « Concertation pour l'emploi » ont été retenus : comités de main-d'œuvre, comités de reclassement, aménagement et réduction du temps de travail, planification et développement des ressources humaines, projets de stabilisation en emploi et autres projets.

Graphique 1  
Les entreprises et organismes participant à la mesure Concertation pour l'emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000



## 2.2.3 Les services

L'action d'Emploi-Québec est encadrée par plusieurs lois qui délimitent la nature de ses services et conditionnent ses objectifs. Il s'agit notamment de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* et de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*.

Pour réaliser sa mission, Emploi-Québec met en œuvre et gère sur le territoire du Québec, des services publics d'emploi selon un mode de gestion par résultats.

### Services universels de base

Ces services comprennent :

- l'accueil, l'entrevue initiale et la détermination des besoins;
- l'information sur le marché du travail (IMT) qui contribue à réaliser l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en rendant disponibles les informations pertinentes et utiles à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux réseaux d'enseignement et aux organismes travaillant au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement économique;
- les services de placement qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en coordonnant la collecte et la diffusion d'occasions d'emploi signalées par les employeurs, favorisant ainsi la réduction de la durée des périodes de chômage et les délais pour combler les postes vacants.

### *Services spécialisés*

Il s'agit de mesures actives et d'intervention en matière d'emploi et de formation à la main-d'œuvre qui s'articulent autour de la préparation pour l'emploi, de l'insertion et du maintien en emploi, de la stabilisation et de la création d'emplois tels que :

- l'orientation, le counselling, le développement de l'employabilité, l'évaluation et la reconnaissance des compétences, l'information scolaire et professionnelle, l'aide à la formation;
- les subventions salariales à l'embauche et les services d'aide à l'acquisition d'expérience et de compétences professionnelles;
- les services d'aide à la recherche d'emploi;
- le soutien aux entreprises dans la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail, notamment en matière d'aménagement et de réduction du temps de travail, de formation et de mise en place de comités d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) dans les entreprises. À cet égard, Emploi-Québec collabore à la réalisation de projets spéciaux visant le maintien ou le développement de la main-d'œuvre en emploi;
- l'aide financière et technique pour allonger de manière récurrente la durée d'emploi dans les secteurs soumis aux fluctuations saisonnières et pour régler les problèmes liés au travail à temps partiel ou précaire;
- l'aide à la formation ou le soutien transitoire du revenu pour les travailleurs et travailleuses autonomes;
- l'aide financière et le soutien technique à des initiatives de mobilisation et de concertation, notamment des projets majeurs et des projets économiques d'envergure permettant de créer des emplois;
- les services liés à la *Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre*, soit la qualification professionnelle dans les métiers réglementés hors construction placés sous la responsabilité d'Emploi-Québec, le Régime de qualification et le reclassement en cas de licenciements collectifs;
- les services liés à la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, notamment la gestion du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

### *Autres services*

Emploi-Québec intervient également dans divers secteurs d'activité économique en soutenant, notamment, des comités sectoriels composés de représentants de la main-d'œuvre et des entreprises. Ces comités sectoriels ont comme mandat de définir les besoins de leur secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre.

Par ailleurs, pour répondre aux dynamiques métropolitaines caractérisées par une forte mobilité de la main-d'œuvre, les régions de Montréal et Québec ont complété leur offre de service en se donnant des unités administratives vouées à la gestion de projets spéciaux.

Enfin, la gestion du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail ainsi que les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières, dont le Programme des normes interprovinciales (Sceau rouge), complètent la gamme des interventions d'Emploi-Québec.

#### **2.2.4 Les ressources humaines et financières**

Pour assurer l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution de son mandat, Emploi-Québec comptait un effectif de 2 838 personnes au 31 mars 2000. À cet effectif s'ajoutent les 268 employés prêtés à long terme au Ministère par la Ville de Montréal, en vertu d'une convention concernant l'organisation des services d'emploi sur ce territoire.

Des ententes de service avec les unités centrales du Ministère prévoient l'affectation de ressources pour réaliser des activités requises par Emploi-Québec, notamment en matière de ressources informationnelles, humaines, financières, matérielles et de communication.

Tableau 12  
Effectif d'Emploi-Québec au 31 mars 2000

<b>Régions</b>	
Abitibi-Témiscamingue	81
Bas-Saint-Laurent	116
Centre-du-Québec	80
Chaudière-Appalaches	132
Côte-Nord	72
Estrie	136
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	87
Lanaudière	124
Laurentides	168
Laval	108
Mauricie	130
Montréal	402
Montréal	468
Nord-du-Québec	7
Outaouais	134
Québec (Capitale Nationale)	246
Saguenay-Lac-Saint-Jean	139
<b>Sous-total régions</b>	<b>2 630</b>
<b>Unités centrales</b>	<b>208</b>
<b>Total</b>	<b>2 838</b>
Employés de la Ville de Montréal	268
<b>Total</b>	<b>3 106<sup>1</sup></b>

1. Les données sur l'effectif en place proviennent d'une lecture au 31 mars 2000 du personnel inscrit au système de rémunération (SAGIP). Chaque employé rémunéré au moment de cette lecture représente un effectif. Le rapport annuel d'Emploi-Québec fait état de 2 930 employés à temps complet utilisés. Chaque ETC utilisé représente le cumul du temps de travail individuel du personnel pour l'équivalent de 1 826 heures sur une base annuelle.

### *Les ressources financières*

Les sommes disponibles à Emploi-Québec pour la réalisation des mesures actives d'emploi proviennent du Fonds de développement du marché du travail (FDMT). Ce Fonds est constitué principalement des crédits votés annuellement au ministère de la Solidarité sociale par l'Assemblée nationale.

Les dépenses totales du FDMT en 1999-2000 ont été de 941,8 millions de dollars soit 219 millions de dollars, en frais de fonctionnement et d'administration et 722,8 millions en interventions.

La majeure partie du budget d'intervention du FDMT est administrée par les directions régionales dans le cadre de l'application des mesures actives d'emploi, tandis qu'une autre portion est gérée de façon centrale. Les directions régionales obtiennent en début d'exercice financier une enveloppe budgétaire qui fait l'objet d'une répartition selon certains critères prédéfinis.

La dépense totale en matière d'interventions s'établit à 722,8 millions de dollars par rapport aux crédits versés de 742,8 millions de dollars. Ceci laisse donc un surplus de 20 millions qui pourra être utilisé dans les exercices ultérieurs.

Le tableau 13 qui suit présente les dépenses par mesure. Les mesures de formation totalisent 354,5 millions de dollars et représentent 49 % des dépenses, tandis que les mesures de type salarial, totalisent une somme de 155,6 millions de dollars ou 22 % des dépenses.

Tableau 13  
Fonds de développement du marché du travail  
— Dépenses 1999-2000 par mesure

	(000 \$)
Mesure de formation de la main-d'œuvre	166 225
Soutien individuel à la formation	105 326
Subventions salariales d'insertion en emploi	100 789
Services d'aide à l'emploi	75 877
Achats de formation	41 809
Projets de préparation à l'emploi	53 630
Concertation pour l'emploi	57 918
Soutien au travail autonome	38 989
Projets de formation axés sur l'emploi	24 857
Subventions et prêts individuels aux travailleurs (SPRINT) <sup>1</sup>	16 295
Projets locaux de développement des compétences	15 828
Supplément de retour au travail	14 162
Insertion sociale	5 817
Autres frais d'aide à l'emploi	2 549
Ententes particulières	2 765
Programme d'adaptation des travailleurs âgés	2 547
Autres	1 533
<b>Sous-total</b>	<b>726 916</b>
Dépenses assumées à même le Compte d'assurance-emploi pour les contrats conclus avant le 1 <sup>er</sup> avril 1998	(4 094)
<b>Total</b>	<b>722 822</b>

1. Comprend une somme de 702 556 \$ représentant des honoraires de gestion.

### **2.3 Le Centre de recouvrement**

Le Centre de recouvrement a été reconnu officiellement comme unité autonome de service par le Conseil du trésor le 21 août 1996. Ses activités et ressources sont régies entre autres par la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration financière*, la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* ainsi que par la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

À titre d'unité autonome de service, sa mise en place s'articule autour de trois documents : l'entente de gestion, qui présente ses mandats, produits et services, le plan d'action annuel, qui fixe notamment les résultats à atteindre, de même que le rapport de gestion annuel qui rend compte de l'atteinte des résultats.

Pour en savoir davantage sur les activités, réalisations et résultats du Centre, le lecteur peut se référer au Rapport annuel 1999-2000 du Centre de recouvrement.

### **2.3.1 L'organisation administrative**

Le Centre de recouvrement est constitué d'une unité centrale située à Québec et de plusieurs unités satellites réparties dans les différentes régions administratives. En plus de réaliser les activités propres au recouvrement, l'unité centrale soutient les opérations des unités satellites et assume la conception et l'élaboration des politiques et des procédures. Elle est active dans la mise en œuvre de moyens pour effectuer du recouvrement et dans la recherche de nouvelles pistes de revenus et de recettes. Elle intervient également dans l'application de certaines mesures de recouvrement pour des dossiers transférés par les régions.

Le Centre relève du sous-ministre de la Solidarité sociale et est encadré d'un point de vue administratif par le sous-ministre adjoint à la planification stratégique et opérationnelle du Ministère.

### **2.3.2 Les services**

Dans un souci d'équité et parallèlement à la recherche constante de la conformité des dossiers, le Centre de recouvrement s'est vu confier l'administration de quatre grandes catégories de créances dues au Ministère. La première concerne les créances d'aide de dernier recours. Il s'agit des sommes versées en trop aux prestataires de l'assistance-emploi. Il a le mandat d'en faire le recouvrement.

Une autre catégorie concerne les dossiers de pensions alimentaires. Ceux-ci portent sur les sommes versées aux prestataires de l'assistance-emploi qui ont fait l'objet d'une subrogation du Ministère, lors d'un défaut de paiement de la part des débiteurs alimentaires. Le Centre effectue les interventions nécessaires dans ces dossiers pour ensuite les transmettre au ministère du Revenu du Québec à des fins de recouvrement.

La troisième vise la facturation et le recouvrement auprès des garants défaillants<sup>2</sup> des prestations de l'assistance-emploi versées à des immigrants qui

ont fait l'objet d'un parrainage. Cette activité a été confiée à la Direction régionale de Montréal-banlieue et Laval.

Une dernière catégorie existe depuis le 1<sup>er</sup> avril 1998. En effet, le Centre s'est vu confier le recouvrement des créances découlant des trop-payés au regard des programmes d'aide à l'emploi administrés par Emploi-Québec. Ces nouvelles responsabilités se sont ajoutées au recouvrement de créances dont le Centre avait déjà la responsabilité pour les programmes Soutien à l'emploi autonome (SEA) et Subventions et prêts individuels aux travailleurs (SPRINT), en vertu d'une entente administrative conclue avec l'ancienne Société québécoise de développement de la main-d'œuvre.

### **2.3.3 Les ressources humaines et financières**

Plus de 335 personnes-années ont été utilisées pour effectuer les activités sous la responsabilité du Centre de recouvrement durant l'année 1999-2000, y compris certains employés et employées de la Ville de Montréal.

De plus, ainsi qu'il est prévu dans l'entente de gestion entre le sous-ministre et le directeur du Centre, certaines unités administratives du ministère de la Solidarité sociale fournissent au Centre des services de soutien dans différents secteurs, notamment les technologies de l'information, les communications, le soutien normatif et la gestion des ressources humaines et matérielles.

Pour réaliser sa mission, le Centre a engagé en 1999-2000 des dépenses de 19,4 millions de dollars, dont 2 millions assumés par le ministère des Finances, incluant les ressources utilisées dans le réseau de la sécurité du revenu pour des activités de recouvrement ainsi que les services rendus par les différentes directions générales du Ministère.

## **2.4 Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail**

Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail a été créé lors du Sommet sur l'économie et l'emploi de novembre 1996. Le Fonds vise à favoriser l'accès à l'emploi des personnes économiquement démunies. Au cours des trois premières années du Fonds, jusqu'en mars 2000, il a été financé par une contribution spéciale de 250 millions de dollars sur trois ans, provenant en parts égales des particuliers et des sociétés. En février 2000, lors du Sommet du Québec et de la jeunesse, le gouvernement a décidé de reconduire le Fonds pour trois ans avec un budget de 160 millions de dollars.

2. Un garant défaillant est une personne qui ne respecte pas l'obligation de subvenir aux besoins essentiels du ressortissant étranger qu'elle a parrainé.

Le premier ministre, responsable de la *Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail*, a créé un comité consultatif constitué de représentants des organismes communautaires et de l'entreprise privée, afin de le conseiller sur les orientations devant guider l'utilisation du Fonds.

Le ministre de la Solidarité sociale a été désigné ministre responsable de l'administration de la Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. À cette fin, la ministre d'État au Travail et à l'Emploi, responsable d'Emploi-Québec, et le ministre de la Solidarité sociale ont signé une entente de service relative à la gestion des projets régionaux et locaux dans le cadre du Fonds. Les sommes administrées à cet effet le sont en sus des crédits déjà votés pour le Ministère.

Il importe de souligner que le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail produit son propre rapport d'activité et que les participations

liées à ces projets sont incluses dans le calcul des participations aux mesures gérées par Emploi-Québec.

Des comités d'approbation des projets ont été constitués de représentants du gouvernement et du secteur communautaire. Ces comités définissent les priorités d'intervention sur leur territoire, font la promotion du Fonds, analysent et approuvent des projets. On dénombre dix-sept comités régionaux, un dans chaque région, douze comités locaux sur l'île de Montréal et un aux Îles-de-la-Madeleine, et un comité national qui analyse des projets ayant des incidences dans plusieurs régions.

En 1999-2000, les comités d'approbation des projets ont accepté d'accorder des subventions totalisant 72 473 709 millions afin de soutenir 809 projets et 11 280 emplois ou places de formation ou d'insertion.

Tableau 14  
**Projets du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail en 1999-2000 selon la répartition régionale**

	Projets acceptés	Montant accordé (\$)	Nombre de postes ou de places <sup>1</sup>
Abitibi-Témiscamingue	18	894 926	108
Bas-Saint-Laurent	27	1 285 603	122
Centre-du-Québec	32	1 619 671	92
Chaudière-Appalaches	38	2 336 932	204
Côte-Nord	13	626 105	126
Estrie	50	2 588 362	281
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	122	4 165 843	790
Lanaudière	10	1 907 977	109
Laurentides	22	2 802 121	325
Laval	18	1 081 383	313
Mauricie	47	2 199 152	190
Montérégie	72	8 253 249	397
Montréal	283	20 910 210	4 836
Nord-du-Québec	9	298 971	24
Outaouais	60	4 074 148	208
Québec (Capitale Nationale)	41	4 766 554	294
Saguenay-Lac-Saint-Jean	21	1 345 919	217
<b>Total</b>	<b>803</b>	<b>61 157 126</b>	<b>8 636</b>
Projets concernant plusieurs régions	6	11 316 583	2 644
<b>Total</b>	<b>809</b>	<b>72 473 709</b>	<b>11 280</b>

1. Le nombre de postes ou de places présenté ici est la somme des postes, ou emplois, et places de formation et d'insertion dans le cadre des projets.  
Sources : registres des directions régionales d'Emploi-Québec, mars 2000 et fichiers du ministère de la Solidarité sociale, mars 2000.

## **2.5 Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec**

En 1995, la création du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (SACA) est venue concrétiser la volonté du gouvernement de reconnaître l'action communautaire et de soutenir son développement. Pour ce faire, le Secrétariat a adopté une planification qui tient compte des besoins exprimés par le milieu communautaire de même que du contexte socio-économique.

Le Secrétariat a notamment le mandat d'administrer le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, de coordonner les travaux relatifs à l'élaboration de la Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire et de réaliser annuellement l'événement Hommage bénévolat-Québec.

Pour en savoir davantage sur les activités, réalisations et résultats du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec, le lecteur peut se référer au Rapport annuel 1999-2000 du Secrétariat.

### **2.5.1 La Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire**

Les travaux entourant l'élaboration de la Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire se sont activement poursuivis, afin de donner suite à la décision prise par le gouvernement du Québec et les partenaires du Sommet sur l'économie et l'emploi de doter le Québec d'une telle politique. Le premier ministre avait d'ailleurs réitéré cet engagement lors du discours inaugural de la 36<sup>e</sup> législature du gouvernement du Québec.

Les travaux ont été menés sous la responsabilité du Secrétariat à l'action communautaire autonome, avec la collaboration d'un comité interministériel composé de représentants d'une dizaine de ministères et d'organismes gouvernementaux, de même qu'avec la participation du Comité aviseur du Secrétariat.

Le 20 décembre dernier, le ministre de la Solidarité sociale rendait publique la proposition de politique. En avril 2000, à la suite des commentaires du Comité aviseur du SACA, une nouvelle version de la proposition de politique sera déposée par le ministre de la Solidarité sociale à l'Assemblée nationale qui annoncera qu'elle fera l'objet d'une consultation publique.

### **2.5.2 Les ressources humaines et financières**

Pour accomplir sa mission, le Secrétariat à l'action communautaire autonome compte sur un effectif de 22 employés au 31 mars 2000.

## **2.5.3 Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome**

En décembre 1995, la Loi modifiant la *Loi du ministère du Conseil exécutif* et la *Loi sur la Société des loteries du Québec* créait le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. La Société des loteries participe ainsi chaque année au financement des activités d'aide à l'action communautaire. Les montants alloués correspondent à un pourcentage établi à 5 % du bénéfice net réalisé au cours de l'exercice financier précédent relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent. De plus, une somme équivalant à 1 % additionnel de ces mêmes bénéfices est dédiée à l'aide humanitaire internationale et relève de la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est un fonds spécial qui, grâce au mécanisme de financement mis en place par la Loi modifiant la *Loi du ministère du Conseil exécutif* et la *Loi sur la Société des loteries du Québec*, assure la continuité d'année en année des sommes dédiées à l'action communautaire autonome. La structure du Fonds permet de reporter les montants résiduels à l'exercice financier suivant.

Le soutien accordé aux organismes d'action communautaire autonome se répartit comme suit :

- 50 % est alloué au programme 1 qui vise l'aide consacrée à la défense collective des droits;
- 45 % est consacré au programme 2 qui vise le soutien accordé aux cibles prioritaires, c'est-à-dire pour les organismes communautaires qui interviennent auprès des populations vulnérables;
- 5 % est accordé au programme 3 qui vise l'aide destinée à des projets de développement de l'action communautaire autonome.

### **2.5.4 Le prix Hommage bénévolat-Québec**

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec est responsable de l'organisation du prix Hommage bénévolat-Québec, créé par le gouvernement du Québec en avril 1997 lors de la Semaine de l'action bénévole, pour souligner l'engagement exceptionnel de bénévoles envers leurs concitoyennes et leurs concitoyens ainsi que l'apport social des organismes communautaires.

Le 5 avril 2000, 45 lauréates et lauréats, issus de toutes les régions du Québec, seront honorés lors d'une cérémonie à la Salle du Conseil législatif à l'Assemblée nationale, selon trois catégories :

- la catégorie « Bénévole » met en lumière la contribution d'une personne bénévole qui s'est distinguée par son engagement au mieux-être de la collectivité;

- la catégorie « Organisme » souligne l'apport d'une organisation qui, par son action et la gestion efficace de ses bénévoles, contribue à l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté;
- la catégorie « Relève » rend hommage à cinq personnes âgées entre 18 et 30 ans qui sont engagées de façon remarquable dans les activités bénévoles de leur milieu.

La Fédération des centres d'action bénévole du Québec et le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec collaborent étroitement à la réalisation de l'événement Hommage bénévolat-Québec.

## **2.6 Les relations et les communications avec les citoyens**

Historiquement, le Ministère a démontré l'importance qu'il accorde aux services à la clientèle. Il s'assure de mettre à la disposition de la population toute l'information nécessaire à la connaissance, à la compréhension et à l'application adéquate des programmes et mesures qui lui sont offerts. Pour ce faire, il utilise différents moyens afin d'assurer la qualité des services à la clientèle.

### **2.6.1 La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

Adopté le 12 mai 1999, le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels a inscrit ce dossier dans les préoccupations majeures du gouvernement. En 1999-2000, le ministère de la Solidarité sociale a donc consacré des énergies importantes à consolider ses activités de protection des renseignements personnels pour répondre aux exigences du Plan d'action gouvernemental. La mission même du Ministère exige la collecte, le traitement, la communication et la conservation de renseignements personnels concernant plusieurs aspects de la vie des personnes bénéficiant de ses services.

En réponse aux exigences du Plan d'action gouvernemental, le Ministère a réalisé les activités suivantes :

- la mise en place du Comité ministériel pour la protection des renseignements personnels, présidé par le sous-ministre (CMPRP);
- la communication d'attentes particulières en matière de protection des renseignements personnels à tous les paliers de l'organisation;
- le développement et la réalisation d'un plan d'action ministériel pour la protection des renseignements personnels définis en cinq volets : les mécanismes de coordination, le suivi des recommandations de la Commission d'accès à l'information

citées dans son rapport de juin 1998, la sensibilisation et la formation, la reddition de comptes et la sécurité de l'information;

- la mise en place de réseaux de répondants régionaux de la protection des renseignements personnels pour la sécurité du revenu et Emploi-Québec;
- l'élaboration d'un plan de communication et d'un plan de formation en vue de sensibiliser et de former l'ensemble du personnel sur les modalités d'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au Ministère;
- la mise à jour de la politique ministérielle de la sécurité de l'information électronique et son actualisation.

Le Ministère a aussi poursuivi la consolidation de ses pratiques au regard des ententes d'échange de renseignements avec d'autres ministères et organismes adoptées conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, à travers le « Cadre de gestion relatif à la réalisation d'études ou de recherches nécessitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de renseignements personnels par sondage ou par le recours à des méthodes qualitatives. » Ce cadre de gestion a reçu l'approbation de la Commission d'accès à l'information le 5 février dernier et est maintenant en application. De plus, le Ministère a instauré une politique de gestion des rapports médicaux pour le personnel du ministère de la Solidarité sociale dans le traitement de leur dossier.

Par ailleurs, en 1999-2000, l'équipe ministérielle de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels a répondu à 166 demandes d'accès.

Il faut mentionner que des demandes d'accès sont aussi adressées aux centres locaux d'emploi, aux directions régionales, de même qu'à certaines unités administratives centrales du Ministère. Ces demandes sont traitées par les répondants régionaux et locaux de l'accès, en collaboration avec les conseillères et conseillers ministériels en accès et en protection des renseignements personnels.

Le dossier de la protection des renseignements personnels demeurera une priorité en 2000-2001. L'accent sera mis plus spécialement sur la sensibilisation et la formation du personnel, sur le processus d'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels, sur la reddition de comptes et sur la sécurité liée aux accès informatiques, et ce, en conformité avec les exigences du Plan d'action gouvernemental.

### **2.6.2 L'application du plan de sécurité de l'information corporative**

Le plan de sécurité de l'information corporative est axé sur la mise à jour des façons de gérer la sécurité de l'information numérique, sur l'évaluation des risques, menaces et vulnérabilités, de même que sur la sensibilisation du personnel à la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques. Le plan est arrimé avec la directive gouvernementale concernant la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques approuvée en novembre 1999.

Le Ministère a mis en place une directive sur la disposition du matériel informatique en surplus et un site intranet sur la gestion de la sécurité. Les changements technologiques requis à la mise en place du Ministère ayant été complétés, il a procédé à une évaluation des risques et vulnérabilités de sa plateforme réseau local et a mis à jour ceux de la plateforme centrale. À la suite de cette évaluation, le Ministère a amorcé les travaux en vue de définir une nouvelle politique-cadre intitulée « Domaine de la sécurité de l'information numérique et des échanges électronique », d'établir un nouveau registre de la sécurité, d'élaborer une directive sur l'utilisation d'Internet et de dresser un plan opérationnel en sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques. La mise à jour constante du plan et des mesures de sécurité permet au Ministère de maintenir le niveau de protection de ses données et de ses installations et de circonscrire les pistes d'amélioration.

### **2.6.3 Le Bureau des renseignements et plaintes**

La *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* a créé le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) et confirmé son rôle au sein du ministère de la Solidarité sociale.

Le Bureau des renseignements et plaintes soutient les activités régulières et particulières du ministère de la Solidarité sociale. Il constitue une importante source d'information sur les programmes et les services qu'il administre.

Comme le prévoit la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*, le rapport annuel du Bureau des renseignements et plaintes apparaît à l'annexe 1 du présent rapport.

### **2.6.4 Les recours disponibles pour la clientèle**

#### ***La révision des décisions et la représentation au Tribunal administratif du Québec***

Le programme d'assistance-emploi permet à une personne qui n'est pas satisfaite d'une décision rendue d'exiger une révision de la décision et de recevoir une assistance pour la formulation de sa demande. De plus, une personne qui n'est pas satisfaite de la décision rendue en révision peut en appeler de cette décision devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). La Direction du service de révision, unité administrative qui relève du Bureau du sous-ministre depuis le printemps de 1998, entend les demandes de révision de la clientèle et représente le Ministère auprès du TAQ pour toute décision contestée devant ce tribunal.

Certaines dispositions prévues à la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1999 ont permis une plus grande accessibilité à des services de révision. En effet, l'une de ces dispositions prévoit l'élargissement du droit de révision aux personnes et aux entreprises visées par les réclamations effectuées par Emploi-Québec. D'autres dispositions prévoient également la possibilité pour la clientèle de demander un délai en vue de produire des observations ou des documents ainsi que de suspendre la charge d'intérêts à compter du 30<sup>e</sup> jour si la décision en révision n'est pas encore rendue.

Au cours de l'année 1999-2000, les clientèles du Ministère ont bénéficié de 20 667 décisions rendues en révision, dont 20,4 % ont fait l'objet d'un appel au TAQ.

Notons, enfin, que le Ministère a participé conjointement avec le Tribunal administratif du Québec à l'implantation d'un projet pilote en conciliation qui a eu pour effet notamment d'accélérer le traitement d'un volume important de demandes d'appel.

### **2.6.5 Les communications, relations publiques et relations de presse**

Bien informer le public afin qu'il connaisse les services offerts et puisse les utiliser à bon escient a été placé au cœur des priorités ministérielles. Les communications de masse, les relations publiques et les relations de presse complètent la gamme des services institués par le Ministère pour respecter le droit du public à l'information.

Pour chacun des dossiers d'envergure, les moyens de communication les plus appropriés sont mis à la disposition de la clientèle visée, des médias et des partenaires du milieu. Il peut s'agir de publications

écrites distribuées dans les CLE ou par envois personnalisés, de publicité, de productions audiovisuelles ou de documents en ondes sur le site Web. La tenue de conférences de presse, la diffusion de communiqués de presse et la transmission de renseignements aux journalistes permettent de joindre le public par l'intermédiaire des médias. En matière de relations publiques, les salons, les inaugurations de CLE, les tournées ministérielles et les rencontres avec les partenaires sont utilisés pour sensibiliser le public.

À titre d'exemple, l'entrée en vigueur de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* a été l'un des grands dossiers de l'année 1999-2000. L'obligation d'informer étant contenue dans la Loi, des actions importantes ont été mises en place en vue de s'assurer que les prestataires de l'assistance-emploi reçoivent toute l'information nécessaire. Afin de faire en sorte que les moyens de communication répondent aux attentes des clientèles, le Ministère a mené une consultation auprès de personnes qui les côtoient ou les représentent, soit les agentes et agents d'aide socio-économique en région et les organismes de défense des droits sociaux. Une brochure générale et des mini-brochures mettant l'accent sur l'un ou l'autre des aspects de l'assistance-emploi ont été publiées. Un soin particulier a été apporté pour informer les organismes nationaux, régionaux et locaux dans toutes les régions du Québec. Outre la diffusion de documentation, des rencontres d'information ont été organisées à leur intention.

Les principales publications offertes à la clientèle pour qu'elle connaisse mieux les services du ministère de la Solidarité sociale sont les suivantes :

— **Solidarité sociale :**

Le régime de soutien du revenu – pour l'emploi et la solidarité sociale

Le régime de soutien du revenu en quelques lignes et autres dépliants abordant l'un ou l'autre des aspects du régime

APPORT – Vous êtes parents et vos revenus de travail sont peu élevés

Bureau des renseignements et plaintes

Destination emploi

Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail – Un tremplin vers l'emploi

Solidarité jeunesse, un projet à l'image des jeunes

Secrétariat à l'action communautaire autonome

— **Emploi-Québec :**

Le marché du travail au Québec selon les métiers et professions

Répertoire des produits d'information sur le marché du travail

Vous cherchez du travail? Emploi-Québec peut vous aider

De la formation pour favoriser l'emploi

Pour se trouver un bon métier et le maîtriser!

Le certificat de qualification professionnelle en huit questions

Affaires de compétences – Emploi-Québec au service des entreprises

Jeunes Volontaires

***Les communications au personnel***

Pour informer adéquatement la clientèle, le personnel du Ministère doit connaître la mission, les mandats et les projets, comprendre les enjeux et leurs répercussions sur les opérations. C'est pourquoi le Ministère diffuse de l'information au personnel par l'intermédiaire des médias internes.

La production de documents audiovisuels permet d'informer, voire de compléter des activités de formation sur les grands dossiers. La couverture de conférences de presse, de colloques et d'autres événements rend possible le relais des messages de nos dirigeants dans tout le réseau au profit de l'émergence d'une culture ministérielle.

Enfin, les technologies de l'information prennent de plus en plus de place au Ministère comme dans toutes les sphères de l'activité humaine. Des progrès significatifs ont été accomplis dans l'utilisation d'Internet et de l'intranet, notamment comme moyen d'information sur les services du Ministère et comme véhicule de diffusion des publications nationales ou régionales sur le marché du travail ou sur des sujets liés à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

## Chapitre 3

# Les résultats stratégiques 1999-2000

---

En 1999-2000, l'intervention du Ministère s'inscrit principalement à l'intérieur des trois grandes orientations du gouvernement visant le développement social et économique du Québec :

- favoriser la prospérité économique et sociale du Québec en relançant le développement économique et la création d'emplois;
- continuer à bâtir une société juste et solidaire envers les plus démunis;
- mieux servir la population québécoise grâce à des services publics offerts à des coûts compétitifs et adaptés aux nouveaux besoins.

Ainsi, les objectifs ministériels liés à la mise en œuvre d'un régime de la sécurité du revenu axé sur l'intégration socio-économique et la reconnaissance des besoins particuliers devraient contribuer à bâtir une société juste et solidaire envers les plus démunis.

Le domaine de l'emploi représente également un élément majeur de la stratégie de développement économique lancée en mars 1998 par le vice-premier ministre et ministre d'État de l'Économie et des Finances. À titre de principal pourvoyeur de services publics d'emploi tant aux personnes qu'aux entreprises, Emploi-Québec contribue de manière significative à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de développement économique et de création d'emplois.

La réorganisation des services publics d'emploi et le déploiement des centres locaux d'emploi reflètent par ailleurs les préoccupations gouvernementales touchant la réforme des modes de prestation des services d'emploi dans une perspective d'une plus grande efficacité, d'un décloisonnement des clientèles, d'une meilleure intégration des services et d'une décentralisation accrue des services.

Enfin, le Ministère a porté une attention particulière aux familles, aux jeunes et aux femmes et appuyé en ce sens les préoccupations gouvernementales.

### 3.1 Orientation 1 – Améliorer le fonctionnement du marché du travail

La création d'emplois et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail sont au cœur des objectifs poursuivis dans la stratégie de développement économique du gouvernement du Québec. À cet égard, les services publics d'emploi représentent un élément clé en mettant à la disposition des citoyens et

des entreprises du Québec une gamme de services visant autant le développement de l'emploi que l'intégration sociale et professionnelle. L'information sur le marché du travail, les services de placement et la gestion des mesures actives par Emploi-Québec y contribuent de façon importante.

De plus, afin d'améliorer constamment la qualité et l'efficacité des services offerts, des études, des analyses et des données sur le plan national, régional et local sont produites. Ces études et analyses alimentent la planification des politiques, des services de placement, des mesures actives et des services d'aide à l'emploi.

#### Axe 1.1 – Optimiser l'appariement des offres et des demandes d'emploi

Au cours des dernières années, le marché du travail s'est transformé de façon radicale. De nouvelles compétences sont apparues alors que d'autres devenaient désuètes. De nouveaux profils d'emploi continueront d'apparaître et de disparaître. Dans ce contexte de changements continus, une information sur le marché du travail et sur la disponibilité des emplois accessibles, à jour, fiable et précise, devient plus que jamais un outil indispensable autant pour orienter le développement de l'emploi que pour adapter la main-d'œuvre à l'évolution constante des besoins du marché du travail.

#### *Résultats relatifs aux services de placement*

À la suite de la consultation publique effectuée en 1998, le Ministère a élaboré et entrepris la mise en œuvre d'une stratégie de services de placement à Emploi-Québec. Cette stratégie introduit plusieurs changements à la fois dans l'offre de service et l'approche-clientèle. Des activités de sensibilisation auprès des régions ont donc été réalisées et le personnel a été associé aux étapes d'appropriation et d'intégration des connaissances et des façons de faire par l'intermédiaire de la formation.

Tout au long de l'année 1999-2000, une croissance du recours aux services de placement a été observée. Ainsi, le nombre de vacances signalées au Service national de placement a atteint 227 282. Les emplois affichés touchaient une grande variété de professions, reflétant en bonne partie la structure d'emploi du marché du travail. Cette évolution témoigne

des efforts de communication consentis auprès de la clientèle des entreprises, ainsi que le travail de consolidation des infrastructures nécessaires pour gérer et consolider les services de placement mené au cours de la deuxième année d'activité d'Emploi-Québec.

### ***Résultats relatifs à l'accessibilité à des produits et des outils d'information sur le marché du travail utiles et fiables***

Afin de satisfaire les besoins des demandeurs d'emploi en matière d'information sur le marché du travail, des produits et services à l'échelle nationale, régionale et locale ont été offerts tant aux agents et conseillers à la clientèle, aux usagers des services et aux employeurs qu'aux institutions d'enseignement et aux organismes engagés dans le développement de la main-d'œuvre, de l'emploi et de l'économie.

Afin d'organiser cette information et de l'encadrer sur le plan local, Emploi-Québec a souscrit, à l'instar de la pratique de beaucoup de pays de l'OCDE, au principe de « l'observatoire local de l'emploi ». L'observatoire local de l'emploi constitue une fonction organisée, sous la responsabilité du directeur du CLE, qui vise à recueillir, traiter, analyser, produire et diffuser de l'information quantitative et qualitative pertinente sur l'économie, l'emploi et le marché du travail pour le territoire correspondant à un ou plusieurs CLE.

En 1999-2000, Emploi-Québec avait prévu d'expérimenter quatre projets pilotes d'observatoires locaux de l'emploi, mais l'expérimentation a finalement été menée entre novembre 1999 et mars 2000 dans les cinq régions suivantes : Montréal, Montérégie, Mauricie, Québec et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

### **Axe 1.2 – Agir sur l'offre de travail en offrant des mesures et services d'emploi qui répondent mieux aux besoins des personnes et des entreprises**

Pour être efficace et efficiente, l'offre de service en matière d'emploi doit être établie en adaptant les interventions aux besoins des personnes. Pour certains, une aide à la recherche d'emploi peut suffire alors que, pour d'autres, il est nécessaire d'envisager une intervention plus soutenue ou plus complexe. Il était donc important qu'Emploi-Québec procède à un repérage précoce des personnes à risque de chômage prolongé et puisse offrir une gamme flexible de services et de mesures d'emploi. Les interventions doivent également tenir compte des ressources disponibles et des besoins locaux du marché du travail.

Essentiellement, les interventions en 1999-2000 se sont articulées autour des objectifs suivants :

- assurer l'accès à des mesures et services d'emploi adaptés aux besoins des clientèles;
- augmenter le taux d'utilisation des mesures actives par les personnes et les entreprises;
- soutenir l'effort d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre;
- augmenter l'efficacité des mesures actives, soit les taux d'insertion et de maintien en emploi à la suite de la participation à une mesure active;
- augmenter la proportion des personnes aidées présentant un risque de chômage prolongé;
- réduire les coûts des programmes de soutien du revenu.

### ***Résultats relatifs à l'adaptation des mesures et services aux besoins de la clientèle***

Dans le but de s'assurer que la bonne mesure et le bon service soient accordés à la bonne personne, Emploi-Québec a élaboré et expérimenté au cours de l'année 1999-2000, un dispositif de repérage des clientèles permettant d'identifier, de façon précoce, les personnes qui courent un risque de chômage prolongé.

Pour offrir des services répondant aux besoins des personnes – et non basés sur des critères d'admissibilité à des programmes –, Emploi-Québec a graduellement mis en place depuis l'automne de 1999 une approche d'intervention personnalisée et empreinte de relation d'aide qui prend la forme d'un ensemble d'entrevues ou d'interventions d'aide à l'emploi, d'accompagnement et de suivi. C'est cette approche qui permet d'actualiser le parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

### ***Résultats relatifs à l'utilisation des mesures actives – volet individus***

Le nombre de nouveaux participants aux activités d'Emploi-Québec se chiffre à 162 597 et correspond à 95,7 % de la cible de 169 986 nouveaux participants fixée pour l'année 1999-2000. Toutefois, ce résultat exclut quelque 6 000 participants servis directement par les ressources externes. Cette donnée n'a pas été incluse dans le calcul du résultat compte tenu des difficultés liées au système de saisie de l'information.

Par ailleurs, la cible de 100 000 nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, qui étaient aussi participants à l'assurance-emploi, a été atteinte à 96,4 %, avec 96 351 participants.

### ***Résultats relatifs à l'utilisation des mesures actives – volet entreprises***

On dénombre 1 981 entreprises nouvellement aidées par les mesures actives, ce qui représente 70,8 % de la cible de 2 800 entreprises. Ces entreprises ont bénéficié d'une intervention dans le cadre de la mesure de formation destinée aux employeurs et de certains volets de la mesure Concertation pour l'emploi<sup>1</sup>. L'indicateur ne traduit que les activités ayant eu une incidence budgétaire sur le Fonds de développement du marché du travail.

Aussi, 28 projets d'envergure auprès d'entreprises ont favorisé la création de plus de 1 400 emplois et le maintien en emploi de 1 600 travailleurs. Ces projets étaient soutenus, dans la majorité des cas, par Investissement Québec. Enfin, 22 projets réalisés avec des organismes à but non lucratif ont favorisé la création de plus de 350 emplois et le maintien en emploi de 640 personnes.

### ***Résultats relatifs au soutien à l'effort d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre***

On compte 783 nouvelles ententes de qualification signées en 1999-2000, ce qui aura permis de réaliser 87 % de la cible. Par rapport à l'année précédente, ce résultat représente une augmentation de 58,7 %. Ce mode de formation demeure encore relativement peu connu des employeurs et devra faire l'objet d'une stratégie de communication en collaboration notamment avec les divers comités sectoriels. Dans le cadre du Régime de qualification, l'addition du volet « insertion sociale » permettra d'augmenter le nombre d'usagers et ainsi accroître le nombre d'ententes.

Les 4 428 examens de qualification soumis à des apprentis des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés représentent une hausse de 1,3 % par rapport à 1998-1999. Le volume de cette activité est cependant tributaire du renouvellement des cartes de compétences des travailleurs.

On compte 29 certificats « Sceau rouge » émis aux candidats ayant réussi l'examen, soit une baisse de 51,7 % par rapport à l'année précédente. Le volume d'activités est également tributaire du nombre de personnes qui désirent faire reconnaître leurs compétences dans les autres provinces.

La gestion de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* entrée en vigueur en 1996 permet d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre et ainsi de favoriser l'emploi. Elle prévoit que tout employeur dont la masse salariale dépasse 250 000 \$ est tenu d'investir l'équivalent d'au

moins 1 % de sa masse salariale au développement de la formation de ses employés, incluant les apprentis et les stagiaires qu'il accueille. À défaut de se conformer à cette obligation, la somme non investie est versée au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO). C'est le ministère du Revenu du Québec qui gère la portion fiscale du Fonds national et qui perçoit les sommes qui n'ont pas été investies en formation. L'administration des sommes versées au Fonds national relève d'Emploi-Québec et elles doivent être réinvesties dans diverses initiatives touchant la formation de la main-d'œuvre en emploi.

Les données les plus récentes à l'égard de la participation des employeurs assujettis à la Loi sont celles de l'année civile 1998. Durant cette année, le pourcentage d'employeurs ayant réalisé des dépenses de formation supérieures à 1 % est de 65 % pour les employeurs dont la masse salariale se situe entre 250 000 \$ et 500 000 \$ et de 86 % pour ceux dont la masse salariale est supérieure à 1 million. Toutes tranches de masse salariale confondues, près de trois employeurs assujettis sur quatre (74 %) ont rempli leur obligation légale en investissant au moins l'équivalent de 1 % de leur masse salariale en formation. En 1998, le Fonds a recueilli 31,3 millions auprès de 7 915 employeurs.

Pour ce qui est de l'affectation des ressources du Fonds national, des subventions de l'ordre de 17,5 millions ont été attribuées pour la réalisation de 355 projets. La majorité des montants disponibles, soit 12,7 millions, ont été attribués pour des projets visant le développement des connaissances de base.

1. En raison des difficultés à colliger l'ensemble des données, ces résultats sont sous-estimés.

Tableau 15

**Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* pour 1996, 1997 et 1998**

	Nombre d'employeurs <sup>1</sup>	Masse salariale (en milliards de dollars)	Dépenses de formation (en millions de dollars)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale%	Employeurs ayant fait au moins 1 % de dépenses de formation (en pourcentage)	Versements au FNFMO	
						Nombre d'employeurs	Montant (en millions de dollars)
<b>1996</b>							
(1 M\$ et +)	<b>8 107</b>	<b>52,0</b>	<b>1 179</b>	<b>2,26</b>	<b>85</b>	<b>1 183</b>	<b>14,5</b>
<b>1997</b>							
(1 M\$ et +)	8 843	55,0	837,6	1,52	84	1 421	14,0
500 000 \$ à 1 M\$	7 582	5,3	56,6	1,07	70	2 286	9,5
<b>Total</b>	<b>16 425</b>	<b>60,3</b>	<b>894,2</b>	<b>1,48</b>	<b>78</b>	<b>3 707</b>	<b>23,5</b>
<b>1998</b>							
(1 M\$ et +)	9 335	60,6	968,8	1,60	86	1 371	13,1
500 000 \$ à 1 M\$	8 069	5,6	67,0	1,19	75	2 012	7,5
250 000 \$ à 500 000 \$	13 025	4,6	49,1	1,07	65	4 532	10,7
<b>Total</b>	<b>30 429</b>	<b>70,8</b>	<b>1 084,9</b>	<b>1,53</b>	<b>74</b>	<b>7 915</b>	<b>31,3</b>

1. Les données fournies par le MRQ représentent environ 88 % des employeurs assujettis en 1996.

Source : fichiers du ministère du Revenu du Québec (MRQ), compilation Emploi-Québec.

***Résultats relatifs au retour en emploi à la suite d'une intervention<sup>2</sup>***

L'efficacité des services d'emploi se mesure notamment par le nombre de personnes qui déclarent avoir occupé ou occuper un emploi entre la fin de l'intervention et la relance par l'agent. Or, en 1999-2000, le nombre de participants qui étaient en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec se chiffre à 64 163. Ainsi, la cible de 62 000 personnes en emploi a été atteinte à 103,5 %. Le nombre de nouveaux participants à l'assurance-emploi ayant un emploi après l'intervention d'Emploi-Québec a atteint 56 010, soit 106,1 % de la cible de 52 800 participants.

***Résultats visant à augmenter la proportion des personnes aidées présentant un risque de chômage prolongé***

Jumelés à un contexte économique favorable, ces résultats témoignent des efforts consentis à la fin de l'année 1998-1999 et au cours de 1999-2000 pour inscrire un grand nombre d'usagers dans une démarche d'insertion. Une bonne proportion des personnes ayant bénéficié d'une intervention donnant lieu à un retour en emploi présentaient des facteurs de risque de

chômage prolongé. En effet, plus de 37,2 % des participants étaient âgés de moins de 30 ans et 12,9 % étaient responsables de famille monoparentale.

Selon les résultats d'une évaluation publiée en 1999-2000, le taux cumulé de retour en emploi est de 42 % quatre à six mois de la fin de l'intervention pour les participants à l'une des huit mesures évaluées.

***Résultats relatifs à la réduction des coûts de programmes de soutien du revenu***

La somme des prestations non versées par suite d'une intervention d'Emploi-Québec en 1999-2000 s'élève à 272,5 millions, soit une hausse de 11,2 % par rapport à l'année précédente. Cette somme comprend 127,5 millions non versés par l'assurance-emploi et 145 millions non déboursés par l'assistance-emploi. Ces montants sont comptabilisés selon un mode de calcul actuariel lorsqu'une personne encore admissible à l'un ou l'autre régime d'indemnisation cesse de recevoir des prestations pour une période donnée en raison de sa participation à une mesure active d'Emploi-Québec.

**3.2 Orientation 2 – Combattre la pauvreté et l'exclusion sociale et professionnelle**

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion constitue la raison d'être du volet de la mission ministérielle touchant la solidarité sociale. Le Ministère assume en outre au sein du gouvernement un leadership en cette

2. Les résultats incluent les participants de l'assurance-emploi (87 795) tels qu'ils sont définis dans l'indicateur numéro 1 de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail* ainsi que 8 556 des 12 000 participants inscrits aux sessions de groupe non enregistrés dans les systèmes ministériels.

matière. La réalisation de sa mission sociale passe d'abord par l'aide financière aux ménages qui ne disposent pas des ressources suffisantes pour satisfaire leurs besoins essentiels. Toutefois, l'attribution d'une aide financière ne saurait suffire à empêcher l'exclusion et favoriser la participation à la vie collective. C'est pourquoi des orientations ont été formulées pour préciser la portée de l'intervention requise pour favoriser l'insertion sociale, ainsi que les moyens disponibles, les partenariats à développer et les ressources à mobiliser.

### **Axe 2.1 – Mettre en œuvre, tout en favorisant la solidarité sociale, des programmes de soutien du revenu axés sur l'insertion sociale et économique et sur la reconnaissance des besoins particuliers**

Par la mise en œuvre de programmes de soutien du revenu axés sur l'aide financière aux personnes sans ressources et sur l'intégration au marché du travail, le Ministère vise les objectifs suivants :

- assurer l'accès des prestataires de l'assistance-emploi aux mesures et services adaptés à leurs besoins et à une aide financière appropriée à la personne;
- diminuer la dépendance aux mesures de soutien du revenu;
- augmenter l'efficacité du programme APPORT et réduire les trop-payés;

#### ***Résultats relatifs à l'accès des prestataires de l'assistance-emploi aux mesures et services adaptés à leurs besoins et à une aide financière appropriée à la personne***

La nouvelle *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* est à la base de la réforme du régime de sécurité du revenu entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1999.

La réforme de la sécurité du revenu a donné lieu à un réaménagement des programmes d'aide financière et d'incitation au travail en faveur des ménages démunis et à faible revenu. Le programme d'assistance-emploi offre, en plus de la prestation de base, une aide financière adaptée aux personnes qui présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi ainsi que des prestations spéciales qui visent à répondre à des besoins particuliers, notamment en matière de santé.

La mise en application de la nouvelle allocation familiale et la nouvelle structure de prestation et d'allocation sont venues simplifier le régime. On passe ainsi à moins d'une douzaine de barèmes au lieu de plus de 70 appliqués auparavant. Cette simplification facilite grandement les communications avec les prestataires.

La réforme visait également à favoriser l'insertion ou la réinsertion en emploi des prestataires de l'assistance-emploi en accentuant les efforts auprès des familles monoparentales et des jeunes. Ainsi, en 1999-2000, le nombre de prestataires de l'assistance-emploi, nouveaux participants à des mesures actives d'emploi et responsables de famille monoparentale, s'élève à 20 963, soit 90,9 % de la cible de 23 072, tandis que le nombre de nouveaux participants de moins de 30 ans s'élève à 60 497 ou 87,9 % de la cible de 68 821. Les taux de nouveaux participants selon les axes témoignent de la nature de l'aide apportée aux prestataires de l'assistance-emploi. En effet, 47 % des prestataires ont pu bénéficier de mesures de préparation à l'emploi, 42,9 % de mesures d'insertion en emploi et 1,1 % de mesures de création d'emplois.

#### ***Résultats pour la diminution de la dépendance aux mesures de soutien du revenu***

La réorganisation de l'offre de service du réseau de la sécurité du revenu s'est manifestée concrètement par un projet d'expérimentation visant à trouver une solution de rechange à l'assistance-emploi pour les jeunes demandeurs d'aide financière. Les carrefours jeunesse-emploi ont joué un rôle de premier plan avec d'autres acteurs locaux afin de mettre en place une nouvelle dynamique de prise en charge, de soutien et d'accompagnement des jeunes dans leur cheminement vers l'autonomie sociale et économique. Le projet Solidarité jeunesse fut expérimenté dans 10 CLE avec un objectif de rejoindre 100 jeunes dans une démarche personnalisée. Les résultats obtenus furent probants, à telle enseigne que le projet devrait être élargi à l'ensemble des centres locaux d'emploi lors de la prochaine année.

Pour favoriser l'intégration ou la réintégration à l'emploi des prestataires de l'assistance-emploi, la Loi prévoit l'instauration du parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Le parcours est un processus dynamique d'accompagnement pouvant comprendre une activité ou un ensemble d'activités convenues entre un agent d'Emploi-Québec, ou un intervenant externe mandaté par Emploi-Québec, et un prestataire identifié pour ce service afin de l'aider à réaliser son plan d'intervention visant l'obtention d'un emploi convenable. Les agents se sont familiarisés avec l'approche individualisée et ont reçu une formation afin d'approfondir leur expertise quant à ce type d'intervention.

En fonction du développement du rôle d'accompagnement en rapport avec les interventions d'Emploi-Québec, le Ministère a lancé officiellement en août 1999 une démarche d'innovation. Cette démarche a été pensée en vue d'adapter continuellement les

produits et services aux besoins évolutifs des personnes et de mieux les soutenir dans leur démarche vers l'autonomie économique et sociale. Au départ, 20 CLE – Innovation devaient être mis en place. Au 31 mars 2000, 22 CLE étaient associés à la démarche d'innovation et avaient, par des projets innovateurs, élaboré de nouvelles approches dans les aspects de l'intervention touchant la communication et l'information avec la clientèle, l'accompagnement des personnes et le partenariat. Il faut souligner qu'Emploi-Québec a, dès le départ, été considéré comme un partenaire naturel pour l'élaboration des projets d'innovation et que les projets les plus prometteurs reposent sur une étroite collaboration « opérationnelle » entre le personnel de la sécurité du revenu et celui d'Emploi-Québec.

### ***Résultats pour l'efficacité du programme APPORT***

Enfin, pour permettre à un plus grand nombre de familles de se prévaloir du programme Aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT), des améliorations ont été apportées visant à réduire les trop-payés et à considérer les prestations de maternité et les prestations parentales de l'assurance emploi comme des revenus de travail. En 1999-2000, le taux des ménages de l'assistance-emploi ayant des revenus de travail, enregistrés à APPORT en regard du potentiel était de 42,8 %, alors que la cible avait été fixée à 44 %, et ce, malgré les efforts déployés pour faire connaître davantage le programme.

### **Axe 2.2 – Mettre en place un régime de sécurité du revenu qui tend vers plus d'équité et qui met davantage l'accent sur la réciprocité des droits et des obligations**

La lutte contre l'exclusion sociale et professionnelle passe non seulement par la conciliation des objectifs sociaux et économiques, mais aussi par la réciprocité des droits et obligations. Dans un souci de préserver l'équité de traitement et l'incitation au travail, le nouveau programme d'assistance-emploi introduit des valeurs de solidarité, de justice et d'équité. Il établit également un contrat de réciprocité reposant sur un rapport ouvert et solidaire entre la personne et l'État. Les obligations touchent d'abord le prestataire quant à la nécessité d'entreprendre des démarches pour se trouver un emploi convenable et, elles touchent le réseau de la sécurité du revenu qui doit informer et prêter assistance. Cette assistance prend deux formes : verser une aide financière aux ménages dans l'incapacité de subvenir à leurs besoins, puis offrir des services d'emploi. Le caractère double de cette assistance donne son plein sens au titre du programme « d'assistance-emploi ».

### ***Résultats relatifs à l'équité et à la réciprocité des droits et obligations***

La responsabilité de l'État d'assurer un soutien aux demandeurs d'assistance-emploi, en plus de l'aide financière, se traduira plus particulièrement par l'accès à de nouveaux services axés sur la mise en valeur du potentiel des personnes, l'aide à la recherche d'emploi et l'orientation vers des ressources du milieu. Ainsi, le Ministère a défini au cours de 1999-2000 les balises d'un cadre d'intervention systématique auprès des prestataires en général et des jeunes en particulier afin de les appuyer dans leurs démarches d'insertion en emploi. Ainsi, à compter du 1<sup>er</sup> mai 2000, les prestataires de l'assistance-emploi pourront bénéficier de la stratégie Destination emploi. Le cadre d'intervention proposé implique une obligation pour les prestataires de l'assistance-emploi aptes au travail d'effectuer des démarches en vue d'obtenir un emploi. En contrepartie, le Ministère se doit d'offrir les services adaptés aux besoins des personnes et de les soutenir tout au long de leur démarche vers l'emploi.

### **Axe 2.3 – Soutenir les mesures et projets gouvernementaux qui visent à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en développant la solidarité sociale, et en dégageant les effets des mesures et programmes notamment chez les ménages à l'assistance-emploi**

La dynamique créée par la mondialisation de l'économie peut s'avérer impitoyable pour les milliers de personnes aux prises avec des difficultés d'intégration socioprofessionnelle. Plus l'effort d'adaptation apparaît élevé, plus les risques d'exclusion s'accroissent et plus l'accès au marché du travail doit être envisagé dans une perspective lointaine.

### ***Résultats relatifs à la lutte contre la pauvreté***

Afin de soutenir la planification des politiques de lutte contre la pauvreté et d'en évaluer la portée, des études, analyses et données sur le plan national, régional et local ont été produites. Ainsi, des analyses sur le revenu des ménages, notamment ceux de l'assistance-emploi, ont été réalisées afin de déterminer les effets des mesures gouvernementales en matière de lutte contre la pauvreté.

Le Fonds de lutte contre la pauvreté a procuré 11 280 postes à des adultes faisant partie des familles à faible revenu en vue de les aider à intégrer le marché du travail. Une étude d'évaluation des effets de la participation aux activités du Fonds de lutte contre la pauvreté sur l'insertion en emploi est lancée et sera parachevée lors de la prochaine année.

### **3.3 Orientation 3 – Intensifier l’effort d’amélioration continue des services en fonction des besoins de la clientèle**

La poursuite de la mise en place de nouveaux services publics d’emploi intégrés prévue par la *Loi créant le ministère de l’Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail* a permis d’améliorer l’efficacité et la qualité des services. Elle aura également permis d’intensifier le partenariat établi au cours des dernières années.

Pour l’adaptation des services aux besoins de la clientèle, outre l’implantation des CLE qui est presque complétée, le Ministère entend effectuer la révision continue des produits et services afin de mieux les circonscrire, d’en améliorer la qualité, de les rapprocher des clientèles et de mieux les adapter aux réalités. De plus, des actions de renforcement des liens entre les deux réseaux pour assurer la complémentarité des services se sont concrétisés et se poursuivront au cours de la prochaine année.

#### **Axe 3.1 – Améliorer la qualité et l’efficacité de la prestation de services**

L’un des grands défis du Ministère consiste à concevoir des modes de prestation de services efficaces et souples qui répondent aux besoins des clientèles tout en contribuant à l’atteinte des divers objectifs gouvernementaux. À cette fin, une offre de service globale, intégrée et concertée sera fournie par les réseaux de l’emploi et de la sécurité du revenu. À cet effet, le Ministère s’est donné pour objectifs en 1999-2000 :

- de rendre plus efficaces les mécanismes de recours et de traitement des renseignements et plaintes;
- d’améliorer l’accessibilité au service de l’information sur les droits et obligations;
- d’améliorer les communications avec la clientèle;
- d’intensifier la collaboration et les relations avec les intervenants externes, les organismes et les institutions du milieu;
- de favoriser la mise en œuvre de nouvelles formes de gestion et de prestations de services;
- d’améliorer la mesure de l’atteinte des résultats.

#### **Résultats relatifs à l’efficacité des mécanismes de recours**

Comme le prévoit la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l’emploi et la solidarité sociale*, un service de révision effectuée sur demande, la révision des décisions rendues. Un suivi rigoureux de ces activités est mis en place et différents mécanismes assurent

l’autonomie de ce champ d’activité par rapport aux opérations.

Au cours de l’année 1999-2000, le Service de révision a rendu 20 667 décisions, dont 24,1 % ont été favorables aux prestataires. Mentionnons également que 20,4 % des dossiers traités en révision ont fait l’objet d’un appel au Tribunal administratif du Québec (TAQ) alors que celui-ci a rendu une décision favorable aux prestataires dans 17,8 % des dossiers examinés. Le Ministère a, pour sa part, réglé hors cour ou acquiescé à la demande des prestataires dans 20,7 % des dossiers traités tandis que 19,6 % des demandes ont fait l’objet d’un désistement.

Le Ministère a participé conjointement avec le Tribunal administratif du Québec à l’implantation d’un projet pilote en conciliation. Ce projet a eu pour effet notamment, d’accélérer le traitement d’un volume important de demandes d’appel.

#### **Résultats relatifs à l’efficacité du traitement des renseignements et plaintes**

Entre le 1<sup>er</sup> avril 1999 et le 31 mars 2000, les personnes préposées aux renseignements ont répondu à 174 293 demandes de renseignements.

Le Bureau des renseignements et plaintes a aussi traité 25 707 plaintes, dont environ 80 % ont été réglées par les personnes préposées aux renseignements; seulement 5 072 plaintes ont nécessité une intervention au palier local ou régional.

Pour l’année 1999-2000, le taux d’abandon des appels pour les demandes de renseignements s’est établi à 5,4 %, alors que la cible était fixée à 10 % ou moins. Quant au délai de traitement et de règlement des plaintes écrites et téléphoniques, le Bureau a atteint un résultat de 64 % pour les plaintes traitées dans un délai de moins de dix jours, soit un dépassement de la cible de 60 %. La majorité des plaintes, soit 80 %, ont été traitées dans un délai inférieur à vingt jours. Les résultats détaillés pour le Bureau des renseignements et plaintes apparaissent à l’annexe 1 du présent rapport.

#### **Résultats relatifs à l’accessibilité au service d’information sur les droits et obligations**

Des améliorations ont été apportées en matière d’accessibilité au service d’information sur les droits et obligations réciproques de la clientèle du Ministère ou des partenaires engagés dans la prestation du service.

L’obligation d’informer étant contenue dans la Loi, le Ministère a veillé à ce que les prestataires de l’assistance-emploi reçoivent toute l’information nécessaire. Afin que ses moyens de communication répondent aux attentes des clientèles, le Ministère a

mené une consultation auprès des agentes et agents d'aide socio-économique en région et des représentants des organismes de défense des droits sociaux. Une brochure générale et des mini-brochures mettant l'accent sur l'un ou l'autre des aspects de l'assistance-emploi ont été publiées. Un soin particulier a été apporté à l'information adressée aux organismes nationaux, régionaux et locaux partout au Québec. Outre la diffusion de documentation, des rencontres ont aussi été organisées à leur intention.

Le Bureau des renseignements et plaintes a par ailleurs joué un rôle important en menant une campagne d'information auprès de la clientèle sur les nouvelles dispositions législatives et réglementaires en matière de renseignements et plaintes et sur les modalités d'application.

### ***Résultats relatifs à l'amélioration des communications avec la clientèle***

Pour améliorer et moderniser les outils de communication et les moyens d'information auprès de la clientèle, le réseau de la sécurité du revenu a expérimenté, au cours de 1999-2000, cinq projets en vue de fournir à la clientèle une réponse adéquate. Ainsi, une expérimentation de service direct au comptoir, c'est-à-dire un ensemble de services offerts par paliers (réception, accueil et secteurs), a généré un haut degré de satisfaction de la clientèle touchée (86 %). L'expérimentation s'est en outre étendue à la révision de certains processus, notamment le traitement des déclarations mensuelles par réponse vocale interactive; les résultats très positifs auront permis l'implantation de ce mode de déclaration dans au moins dix-huit CLE dès le 1<sup>er</sup> avril 2000.

Le Ministère a également entrepris l'amélioration des textes et de la présentation des avis de décision acheminés à sa clientèle, diminuant ainsi le nombre de demandes explicatives par voie téléphonique. L'ensemble des avis types de décision devraient être utilisés au cours du prochain exercice.

Une étude a été réalisée en 1999-2000 pour examiner la pertinence de doter le ministère de la Solidarité sociale de centres de communication avec la clientèle. Le concept de centre de communication s'inscrit dans une stratégie visant à offrir aux prestataires de l'assistance-emploi un accès direct et plus rapide aux services, sans avoir à se déplacer et sans l'intervention de l'agent d'aide. Une analyse antérieure avait démontré que 60 % des appels acheminés aux CLE ne demandent pas l'intervention de l'agent d'aide, ce qui représente un volume d'environ 3,6 millions d'appels par an. Le premier centre de communication expérimental devrait être en activité en octobre 2000.

Emploi-Québec a mis en œuvre un plan de communication externe visant à informer l'ensemble des citoyens sur les services publics d'emploi qui leur sont accessibles. De plus, de nouveaux outils de communication pour la clientèle, plus attrayants, plus faciles à lire et à comprendre, ont été introduits.

L'amélioration des services à la clientèle se traduit, enfin, par l'installation de salles multiservices dans les CLE. Ces salles mettent à la disposition des clientèles d'Emploi-Québec et de la sécurité du revenu une gamme d'outils en libre-service. Que ce soit l'accès à Internet, l'accompagnement à la rédaction d'un curriculum vitae ou la consultation de documentation, l'utilisateur peut y compléter l'information obtenue d'autres services.

### ***Résultats relatifs à l'intensification de la collaboration et des relations avec les intervenants externes***

Emploi-Québec a mis en place, aux paliers national, régional, local et sectoriel, une structure qui s'appuie sur la mobilisation des partenaires du marché du travail, des intervenants externes, et favorise l'arrimage d'actions convergentes de l'État. Emploi-Québec a assuré la gestion décentralisée de la prestation des services au palier local dans les centres locaux d'emploi, renforcé le partenariat aux paliers national, régional et sectoriel et étendu le partenariat au palier local en établissant des relations organisées avec le conseil d'administration des centres locaux de développement (CLD).

En mars 1999, le ministre d'État au Travail et à l'Emploi a publié un énoncé d'orientation pour un recours aux ressources externes afin de compléter l'offre de services publics d'emploi. Cet énoncé précise les rôles respectifs de chacune des instances. De plus, le Forum Emploi-Québec – Ressources externes a été créé en janvier 1999. Il réunit les principaux dirigeants d'Emploi-Québec et les représentants de sept regroupements d'organismes externes qui sont en relation avec Emploi-Québec pour offrir des services d'emploi. Ce forum est un lieu privilégié d'échange d'information et de discussion sur les enjeux communs, dans une perspective de complémentarité de l'action des organismes avec les services publics d'emploi.

Quant au réseau de la sécurité du revenu, les dix-sept directions régionales ont conclu au moins une entente avec des partenaires régionaux. Ces ententes s'articulent autour de problèmes de développement social et de lutte contre la pauvreté ou prennent la forme d'interventions ponctuelles touchant des clientèles ciblées telles que les femmes enceintes, les responsables de famille monoparentale et les jeunes.

### ***Résultats relatifs à la mise en œuvre de nouvelles formes de gestion et de prestation de services***

Le mode de gestion par résultats qui est privilégié pour la gestion des services et mesures actives d'emploi assure à Emploi-Québec, en tant qu'unité autonome de service, la marge de manœuvre voulue pour adapter ses services aux besoins des clientèles afin d'obtenir les résultats souhaités.

La réflexion et les discussions relatives à la forme que pourrait prendre une unité autonome de service regroupant les activités de la sécurité du revenu se sont poursuivies au cours de l'année 1999-2000. L'adoption du projet de loi 82 *Loi sur l'administration publique* pourra vraisemblablement simplifier cette démarche et faciliter l'assujettissement de la Direction générale de la sécurité du revenu au cadre de gestion par résultats, ce qui lui donnera une plus grande autonomie. Les travaux d'adaptation des outils et des façons de faire, ainsi que la mise en place de ce cadre de gestion seront amorcés au cours du prochain exercice financier.

### ***Résultats relatifs à l'amélioration de la mesure de l'atteinte des résultats***

L'objectif poursuivi par Emploi-Québec au regard de la mesure de l'atteinte des résultats était de mettre en place un système performant de suivi de ses résultats et d'évaluation de ses activités. Un premier outil informatique pour suivre les résultats a été livré en juin 1999. Depuis septembre 1999, des rapports de suivi des résultats trimestriels et mensuels au palier national et régional ont été élaborés et produits sur une base régulière. D'autres développements se poursuivront en 2000-2001 en vue d'améliorer l'information de gestion en matière d'emploi.

### **Axe 3.2 – Développer des outils et mécanismes concourant à une organisation du travail plus efficace et à des services de qualité**

Dans le cadre de la politique de régionalisation du gouvernement du Québec, le déploiement du réseau des centres locaux d'emploi a permis de rapprocher les services de la population. Le regroupement des services d'aide financière et des services publics d'emploi dans les CLE temporaires et l'implantation des CLE permanents ont constitué des étapes majeures dans la mise en place de l'offre de service à la clientèle. La consolidation et l'optimisation du réseau des centres locaux d'emploi permanents, qui bénéficient de modalités organisationnelles et d'aménagements physiques adéquats, permet d'offrir des services d'aide à l'emploi et d'aide financière efficaces et de qualité, tout en favorisant le partenariat.

Pour permettre une plus grande efficacité du travail et afin d'offrir des services plus performants, adaptés aux nouveaux besoins, les objectifs établis en 1999-2000 visaient à :

- compléter la mise en place permanente des CLE;
- moderniser l'infrastructure technologique;
- assurer une meilleure équité et conformité;
- améliorer le soutien du personnel face aux nouvelles exigences du service à la clientèle;
- améliorer les processus en fonction des besoins de la clientèle;
- accroître l'orientation vers les services publics d'emploi des prestataires qui sont des participants admissibles au sens de l'assurance-emploi;
- améliorer la prestation des services, prioritairement sur le territoire de la métropole;
- améliorer les processus d'accueil, d'orientation et de suivi des personnes nouvellement arrivées.

### ***Résultats relatifs à la mise en place des CLE***

Au 31 mars 2000, l'implantation des CLE de façon permanente en était à l'étape de parachèvement avec 153 CLE en place, dont 143 CLE permanents. Compte tenu de certaines contraintes immobilières, techniques et budgétaires, le Ministère a convenu de reporter en 2001-2002 l'implantation permanente de 9 CLE, d'un point de service et de six directions régionales.

Sur la base des CLE permanents implantés en janvier 2000, le Ministère a entrepris une phase d'évaluation et d'ajustement. L'aménagement physique des CLE, l'accueil et les salles multiservices sont évalués pour s'assurer qu'ils correspondent aux orientations ministérielles ainsi qu'aux attentes de la clientèle et des employés. Une révision de la configuration du réseau a en outre été amorcée afin d'optimiser les modes de fonctionnement. De plus, afin de renforcer la coordination des opérations entre les deux réseaux, un comité de coordination et de concertation Emploi-Québec – Sécurité du revenu a été créé en mars 2000.

### ***Résultats relatifs à la modernisation de l'infrastructure technologique***

Au cours de l'exercice 1999-2000, le projet de modernisation de l'infrastructure technologique est passé à la phase 2 et a permis d'installer 415 postes à écran tactile. Au 31 mars 2000, le parc de postes à écran tactile, incluant les installations réalisées durant la phase expérimentale et les phases 1 et 2, totalise 717 postes dans 153 CLE.

Le rythme d'installation des postes à écran tactile tenant lieu de guichets emploi s'est ajusté au rythme des aménagements permanents des CLE. Dans un objectif de saine gestion, le Ministère a réaffecté une partie des appareils achetés pour les guichets à écran tactile (micro-ordinateurs) au déploiement informatique du réseau et des unités centrales. De plus, après une tournée des régions, Emploi-Québec a réévalué plus précisément ses besoins et a placé la nouvelle cible à 917 postes à écran tactile. Le déploiement des guichets se prolongera car certains CLE ne seront aménagés dans leurs locaux permanents et ne pourront recevoir une plus grande quantité de guichets qu'en 2001-2002.

### ***Résultats relatifs à l'équité et la conformité***

En vue d'une saine administration des fonds publics, des mesures ont continué d'être appliquées dans l'administration des programmes d'assistance-emploi afin d'assurer la conformité des sommes versées et la récupération des trop-payés. En ce qui a trait aux programmes d'aide à l'emploi, des mécanismes et des outils similaires ont été examinés au cours de 1999-2000 et sont en voie d'être appliqués.

Afin que les prestataires reçoivent des sommes et des services conformes à leur situation réelle, le Ministère a dressé un plan d'action en matière de conformité. Ainsi, le taux de sortie de l'aide attribuable aux activités de conformité a atteint 19,7 %.

Plusieurs outils et moyens ont par ailleurs été mis en place afin de soutenir les employés du réseau de la sécurité du revenu dans leurs interventions de conformité. Il s'agit principalement d'ententes avec des organismes privés ou publics, d'encadrement et de formation du personnel, ainsi que de l'amélioration du système d'information de gestion.

En matière de recouvrement, le principal enjeu est de stopper la croissance des comptes à recevoir et, le cas échéant, d'en réduire le solde. Ainsi, au cours de 1999-2000, le montant des recettes réalisées par le Ministère par l'intermédiaire du Centre de recouvrement au regard des prestations d'assistance-emploi recouvrées s'élève à 138,9 millions de dollars; la cible fixée était de 147 millions. Au chapitre des pensions alimentaires, le Centre a transféré 9 045 dossiers subrogés, dépassant sa prévision de plus de 400 dossiers. Par ailleurs, le recouvrement des arrérages liés aux pensions alimentaires se chiffre à 25,7 millions par rapport à la cible visée de 30 millions en 1999-2000. Enfin, le Centre a dépassé la cible fixée à 7 millions pour les montants recouverts auprès des garants défaillants en récupérant 7,9 millions. La prévision quant au montant facturé à ce même groupe, soit 13,6 millions, représente 67 % de la cible de

20,3 millions. La baisse de facturation auprès des garants défaillants découle de la prescription des dettes après cinq ans et de la réduction de dix à trois ans de la période d'obligation de parrainage entre conjoints.

### ***Résultats relatifs à l'amélioration du soutien au personnel face aux nouvelles exigences du service à la clientèle***

Au cours de la dernière année, une bonne partie du personnel affecté au service à la clientèle a vu ses outils technologiques évoluer pour lui assurer un meilleur soutien à la tâche, tout en lui permettant d'accéder à de nouvelles sources d'information. Les changements technologiques, l'introduction de nouveaux services et l'évolution d'un certain nombre de modalités relatives à l'organisation du travail et à l'offre de service ont demandé un effort d'adaptation majeur de la part des ressources humaines. L'ensemble du personnel visé par les changements a reçu la formation appropriée afin d'utiliser de façon optimale ces outils de soutien, de mettre à niveau ses connaissances et d'intégrer les changements à sa tâche, et ce, en fonction des besoins de la clientèle.

### ***Résultats relatifs à l'amélioration des processus en fonction des besoins de la clientèle***

De manière à équilibrer la charge de travail et à rendre plus efficace l'organisation du travail dans la gestion des dossiers d'assistance-emploi, le Ministère a complété, au cours de l'été de 1999, l'opération de réduction du nombre de dossiers confiés aux agents chargés de la gestion des dossiers actifs. La réduction du nombre de dossiers permet à l'agent d'aide de consacrer plus de temps à la conformité des dossiers et à l'aide aux prestataires dans leurs démarches d'insertion sociale. En 1999-2000, le ratio moyen de dossiers actifs par agent était de 269 alors que la cible fixée était de 268.

### ***Résultats relatifs à l'accroissement de l'orientation vers les services publics d'emploi des prestataires qui sont des participants admissibles au sens de l'assurance-emploi***

Dans le but de renforcer l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec et des mesures d'emploi, Emploi-Québec a expérimenté en 1999-2000 un dispositif de repérage des clientèles. Il s'agit en fait de s'assurer que la bonne mesure et le bon service soient accordés à la bonne personne, au bon moment. Ce dispositif permet d'identifier les personnes à risque de chômage prolongé ou les personnes ayant des compétences en demande sur le marché du travail.

Une expérimentation auprès des prestataires de l'assistance-emploi à l'automne de 1999 et son implantation dans l'ensemble du réseau devrait se faire au début de l'exercice 2000-2001, en même temps que Destination emploi, une stratégie d'appui aux prestataires de l'assistance-emploi dans leurs démarches de recherche d'emploi. Ainsi, tous les nouveaux demandeurs de l'assistance-emploi devraient passer par l'étape du repérage, ce qui contribuera à déterminer immédiatement les clientèles admissibles à l'assurance-emploi.

***Résultats relatifs à l'amélioration de la prestation des services d'emploi et de la sécurité du revenu prioritairement dans la métropole***

Le Ministère a entrepris au cours de l'hiver de 1999-2000 une révision de la prestation des services offerts par ses deux réseaux. Cette étude conduira à des recommandations visant à améliorer les façons de rendre les services et à faciliter la gestion des CLE dans une perspective d'efficacité, d'efficience et d'économie. Dans le cadre de cette étude, une attention particulière sera portée à la prestation des services en tenant compte des particularités de la métropole. Le plan de redressement des services offerts devrait être élaboré et mis en œuvre au cours de l'exercice 2000-2001.

***Résultats relatifs à l'amélioration des processus d'accueil, de détermination des besoins, de référence et de suivi des personnes nouvellement arrivées***

Reconnaissant l'importance de la francisation pour l'intégration des nouveaux arrivants, Emploi-Québec a convenu d'une entente avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) pour favoriser la référence et la participation des nouveaux arrivants non francophones à des cours de français.

De plus, afin de répondre de façon appropriée aux besoins des nouveaux arrivants en matière d'emploi, Emploi-Québec a entrepris une démarche de concertation avec le MRCI et des partenaires dans la région de Montréal pour ajuster et arrimer l'offre de service des CLE avec les carrefours d'intégration des immigrants.

## Chapitre 4

### Perspectives 2000-2001

---

Au cours de la prochaine année, l'action du Ministère s'articulera autour des cinq grandes orientations inscrites à son plan stratégique 2000-2003, soit :

- accroître l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec;
- assurer un meilleur soutien aux prestataires de l'assistance-emploi dans leurs efforts d'intégration au marché du travail;
- contrer l'exclusion et la dépendance sociale des jeunes;
- contrer les difficultés d'accès à la formation structurée en dehors du réseau scolaire ainsi que les difficultés de transition vers le marché du travail de certains jeunes;
- consolider, promouvoir et optimiser les services rendus par le réseau des centres locaux d'emploi.

En 2000-2001, Emploi-Québec verra à poursuivre l'amélioration de la performance des services publics d'emploi afin que ses interventions contribuent de façon significative à l'insertion en emploi des chômeurs et, ce faisant, permettent de générer des économies dans les régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi. L'utilisation efficiente des sommes investies pour soutenir sa clientèle devrait également se faire en portant une attention particulière aux groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, dont les prestataires de l'assistance-emploi, les personnes à risque de chômage prolongé, les responsables de famille monoparentale et les personnes de moins de 30 ans. Ces interventions devraient être facilitées par la mise en place et le rodage du mécanisme de repérage. Dans le même sens, le Ministère poursuivra ses démarches auprès du gouvernement fédéral dans le but d'assouplir les règles d'admissibilité aux mesures actives d'emploi financées par le Compte d'assurance-emploi, ce qui permettra à un plus grand nombre de chômeurs québécois de bénéficier d'une aide financière dans le cadre de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*.

Au cours de l'année, Emploi-Québec élaborera, en collaboration avec le comité consultatif Femmes en développement de la main-d'œuvre, une stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine. Cette stratégie visera à favoriser la participation pleine et entière des femmes au marché du travail et viendra préciser les moyens qu'Emploi-Québec entend prendre pour faciliter une utilisation optimale de ses res-

sources dans le but de soutenir l'insertion et le maintien en emploi des femmes.

Le Ministère se propose également de systématiser le soutien aux prestataires de l'assistance-emploi dans leurs démarches pour intégrer ou réintégrer le marché du travail. Ainsi, la mise au point du processus d'accompagnement Destination emploi qui met à contribution le réseau de la sécurité du revenu et celui d'Emploi-Québec s'adressera à l'ensemble des nouveaux demandeurs d'assistance-emploi sans contraintes à l'emploi et permettra d'effectuer des interventions massives auprès de prestataires déjà actifs à l'assistance-emploi. De plus, il effectuera des travaux de révision globale du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) afin de simplifier le programme et de réduire significativement les trop-payés imputables aux estimations de revenus. Par ailleurs, le réseau de la sécurité du revenu sera appelé à développer et offrir des services aux prestataires qui présentent des problèmes importants en les orientant vers des organismes du milieu susceptibles de les aider à retrouver leur autonomie sociale et économique.

En ce qui a trait à la clientèle des jeunes et à la suite du Sommet du Québec et de la jeunesse, plusieurs mesures seront proposées, dont le programme Solidarité jeunesse qui, à partir de l'automne 2000, offrira aux moins de 21 ans une mesure de rechange à l'assistance-emploi. Accompagnés par les conseillers d'organismes jeunesse, les jeunes bénéficieront d'une période de réflexion et d'orientation qui vise à les inciter à entreprendre des études ou à intégrer un emploi. Le Ministère verra également à proposer une nouvelle mesure appelée « Première expérience de travail pour jeunes diplômés ». Cette mesure devrait permettre d'offrir à des milliers de jeunes diplômés sans emploi la possibilité d'occuper un premier emploi qui soit le plus près possible de leur domaine, tout en réduisant la période de transition entre les études et l'entrée sur le marché du travail. Emploi-Québec sera appelée à conclure des alliances avec des partenaires du secteur privé pour assurer la disponibilité d'offres d'emploi et devra fournir les services de placement aux candidates et candidats dans les postes ainsi repérés. Cette initiative sera vraisemblablement financée par le Fonds jeunesse créé lors du Sommet et sera administrée à l'intérieur de la mesure « Subventions salariales ». Emploi-Québec sera en outre sollicitée

pour collaborer avec le ministère de l'Éducation à la réalisation d'une mesure visant à ce que 100 % des jeunes en formation professionnelle et technique réalisent des stages en milieu de travail. Enfin, le Ministère a été invité à collaborer activement à l'élaboration de la Politique jeunesse québécoise au regard des enjeux touchant la solidarité sociale et l'emploi et à proposer des projets et des mesures susceptibles de mettre au point une offre de service intégré pour les jeunes.

Le Ministère coprésidera également avec le ministère de l'Éducation les travaux visant l'élaboration d'une politique gouvernementale de formation continue. Cette politique sera un outil stratégique important pour amener les adultes québécois à maintenir et relever leurs compétences.

Afin de soutenir la lutte contre la pauvreté et contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des personnes démunies, le Ministère s'est vu confier un rôle de premier plan en ce qui a trait aux travaux de conception et d'élaboration de la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté. En plus d'établir un bilan des politiques et du contexte actuel, le Ministère devra, en concertation avec les autres ministères et organismes intéressés par cette problématique, proposer des orientations, des axes et objectifs d'intervention. Le Ministère bénéficiera aussi de la reconduction du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail qui s'est vu octroyer un montant de 160 millions de dollars pour les trois prochaines années. En 2000-2001, l'action du Fonds sera davantage axée sur des projets visant l'insertion en emploi des prestataires de l'assistance-emploi.

Le Ministère conclura avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Office des personnes handicapées du Québec une entente pour que le programme Contrat d'intégration au travail soit pris en charge par Emploi-Québec. Emploi-Québec entreprendra également des travaux pour adapter son offre de service aux besoins particuliers des personnes handicapées, et ce, à partir des orientations définies par la Commission des partenaires du marché du travail à l'automne de 1999.

En matière de partenariat, le Ministère entend parachever la Politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire après une vaste consultation des intervenants dans toutes les régions du Québec. Le réseau de la sécurité du revenu a par ailleurs été invité à formaliser davantage ses relations avec les divers partenaires du milieu, en concluant des ententes particulières propres à faciliter la prise en charge des problèmes que vivent les prestataires de l'assistance-emploi.

Enfin, à l'instar des autres ministères et organismes du gouvernement du Québec, le Ministère participe au vaste chantier de la modernisation de l'administration publique et se consacrera à implanter la gestion par résultats dans toutes les unités administratives. Ces changements devraient surtout se refléter sur la qualité des services aux citoyens ainsi que sur la performance du Ministère.

### **À propos de ...**

#### ***L'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration***

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, les ministères et organismes doivent adopter une politique linguistique définissant l'offre de service aux usagers. Les autorités du Ministère ont approuvé le projet de politique linguistique du Ministère à l'automne de 1999, projet qui a reçu l'aval de l'Office de la langue française.

La politique, qui sera mise en application au début de l'année, préconise la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales. Pour se conformer à la première dimension, le Ministère a continué de faire réviser les documents publiés. Quant à la seconde, une aide-conseil a été apportée aux régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle de langue anglaise par l'intermédiaire du système téléphonique, dans le respect des dispositions de la politique et, plus généralement, de la *Charte de la langue française*.

#### ***L'application de la Politique de protection des non-fumeurs***

À compter du 17 décembre 1999, la *Loi sur le tabac* est entrée en vigueur. Compte tenu que le Ministère appliquait déjà depuis 1995 une interdiction de fumer dans ses locaux, et ce, sans fumeur, il n'y a donc pas eu de changement à apporter aux habitudes face à l'usage du tabac.

Toutefois, le Ministère a réitéré sa position sur le sujet. Ainsi, en janvier 2000, de l'information concernant la *Loi sur le tabac* a été rendue disponible à l'ensemble du personnel du Ministère.

Par ailleurs, un certain nombre de personnes ont bénéficié du programme de soutien à l'abandon du tabac offert par le Ministère. Le nombre de remboursements ainsi que le montant accordé à ce programme ont doublé comparativement à l'année précédente. C'est donc 78 personnes qui ont bénéficié du programme pour un coût de plus 5 000 \$.

## Annexes

### Annexe 1

#### *Bureau des renseignements et plaintes – Rapport annuel 1999-2000*

##### 1. La mission

La *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* a créé le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) et confirmé son rôle au sein du ministère de la Solidarité sociale.

Le Bureau des renseignements et plaintes soutient les activités du ministère de la Solidarité sociale et constitue une importante source d'information sur les programmes et les services offerts.

Principalement pour la population en général, pour les personnes visées par les mesures, programmes et services d'aide à l'emploi, pour les prestataires d'un programme d'aide financière et pour les chefs d'entreprises, le BRP doit :

- donner tous les renseignements sur les mesures, programmes et services sous la responsabilité du ministère de la Solidarité sociale;
- traiter les plaintes des citoyens, entreprises ou organismes touchant les programmes et services sous la responsabilité du ministère de la Solidarité sociale.

##### 1.1 Le volet renseignements

Le BRP donne des renseignements généraux et particuliers sur la Loi, le Règlement, le programme d'assistance-emploi (incluant le recouvrement et les pensions alimentaires), le programme APPORT, le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, et fournit de l'information sur les divers programmes, mesures et services d'Emploi-Québec. Il prête aussi assistance à la clientèle dans la formulation d'une demande d'admissibilité à une prestation en l'aidant à remplir un formulaire.

Conformément à la politique linguistique du Ministère, il donne également ces renseignements en anglais aux personnes qui le demandent.

##### 1.2 Le volet gestion des plaintes

Le BRP étudie toutes les plaintes formulées par la clientèle, la population en général ou un organisme, sauf si elles ne relèvent pas de l'une de ses fonctions.

Les différentes plaintes reçues portent sur les décisions ou les services rendus par le Ministère ou par un organisme à qui il en a délégué l'administration. Le BRP informe le demandeur de ses droits, de ses obligations et de ses recours, et le dirige vers la ressource adéquate au sein du gouvernement ou dans sa communauté. Dans le cas d'une dénonciation, c'est-à-dire quand une personne dénonce le fait qu'une personne ne devrait pas recevoir une prestation, le BRP transmet les renseignements aux régions intéressées.

##### 2. Les fonctions

Conformément à l'article 120 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*, les fonctions du BRP sont :

- de renseigner les personnes visées par la Loi sur leurs droits et obligations;

Toute personne qui s'adresse au BRP est informée des droits et obligations que lui confère la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*. Elle est clairement informée des recours dont elle dispose par rapport à une décision administrative, que ce soit la révision d'une décision d'aide financière, l'appel d'une décision d'aide financière auprès du Tribunal administratif du Québec ou le réexamen d'une décision d'Emploi-Québec.

- de promouvoir la qualité des services rendus tant auprès des personnes visées par des mesures, programmes ou services d'aide à l'emploi qu'auprès des prestataires d'un programme d'aide financière;

Dans un objectif d'amélioration continue des services à la clientèle, l'information obtenue au BRP est analysée et redistribuée dans l'organisation.

- de vérifier auprès de ces personnes le degré de satisfaction sur les mesures, programmes ou services;

Le BRP vérifie, à partir de la rétroaction de la clientèle, la satisfaction de cette dernière quant aux services reçus ainsi qu'aux mesures, programmes et services prévus à la Loi. Il utilise une approche non exhaustive qui lui permet, lors du traitement d'une demande, de vérifier auprès de la requérante ou du requérant s'il est satisfait du résultat obtenu ou, à tout le moins, s'il a compris les explications qui lui ont été fournies. À

l'automne 2000, des groupes de discussion seront formés afin de connaître les attentes des utilisateurs du BRP. Par la suite, une évaluation plus formelle du degré de satisfaction de la clientèle sera effectuée.

- de faire toute recommandation au Ministre en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées, pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues.

En 1999-2000, le BRP est intervenu dans certains dossiers de l'aide financière et de l'emploi, et ce, au bénéfice de la clientèle.

### **2.1 Principales recommandations pour le volet aide financière**

En ce qui concerne l'aide financière, le BRP a fait une recommandation pour que les sommes reçues à la suite de l'annulation d'une dette dans le cadre du pouvoir discrétionnaire du Ministère ne viennent pas réduire ou annuler les prestations d'assistance-emploi. Des solutions ont également été proposées afin de mieux informer les prestataires, par exemple lors d'un refus d'admissibilité au programme d'assistance-emploi ou, depuis octobre 1999, d'allocations pour contraintes sévères à l'emploi. Le BRP a en outre suggéré d'ajouter aux avis de décision transmis aux personnes à qui on reconnaît des contraintes à l'emploi pour raison de santé une capsule rappelant l'existence de diverses prestations spéciales liées à la santé (par exemple le remboursement des frais du transport effectué à des fins médicales).

### **2.2 Principales recommandations pour le volet emploi**

Pour la gestion des mesures ou programmes d'emploi, la position stratégique du BRP lui a permis de constater que les orientations ou les règles d'Emploi-Québec étaient parfois interprétées de façon différente dans le réseau. À cet égard, le BRP a fait part de certaines situations, par exemple pour les prises d'offres d'emploi, afin qu'Emploi-Québec puisse déterminer les façons de faire les plus adéquates dans un contexte de gestion en fonction de balises plutôt que de normes.

Par ailleurs, le BRP a recommandé des pistes de flexibilité dans l'admissibilité à la mesure Supplément de retour au travail et a soumis aux autorités d'Emploi-Québec des commentaires de la clientèle dans le but d'améliorer l'efficacité des salles multiservices. Ainsi, il a été recommandé de tenir compte de l'avis et des observations de toute personne à qui ont été rendus des services, ou qui a eu recours aux mesures, programmes ou services.

Le BRP répertorie le nombre de demandes reçues, leur nature de même que leur région de provenance, et ce, pour tous les programmes et services gérés par le Ministère (assistance-emploi, APPORT, recouvrement et Emploi-Québec). À cet égard, le BRP a lancé des travaux visant la formation d'un comité devant conseiller le ministre sur les orientations générales relatives aux services qu'il a rendus, et au mode de traitement des demandes et des plaintes qui lui ont été soumises.

## **3. Les activités du Bureau des renseignements et plaintes**

### **3.1 Les demandes de renseignements traitées**

Du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000, le BRP a traité 174 293 demandes de renseignements, pour une moyenne de 14 524 appels par mois. Les demandes de renseignements pour l'année 1999-2000 sont réparties en quatre volets :

- le volet aide financière, qui comprend l'aide accordée dans le cadre du programme d'assistance-emploi et du programme APPORT, les activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et les activités de recouvrement;
- le volet emploi, qui comprend tous les programmes, services et mesures sous la responsabilité d'Emploi-Québec;
- le volet opérations spéciales, qui concerne la mise en place de campagnes et de réformes ainsi que tout événement majeur nécessitant une organisation particulière des services du BRP en vue de répondre massivement à la clientèle;
- le volet autres appels, qui vise les appels concernant des dossiers en traitement au BRP ou touchant des domaines qui relèvent d'autres ministères ou organismes.

Tableau A.1  
**Les demandes de renseignements en 1999-2000**

Aide financière	75 311
Emploi	63 104
Opérations spéciales	2 981
Autres appels	32 897
<b>Total</b>	<b>174 293</b>

#### **3.1.1 Les demandes de renseignements du volet aide financière**

Les 75 311 demandes de renseignements concernant l'aide financière se répartissent entre 54 570 demandes sans qu'il y ait eu nécessité de consulter le

dossier informatique ou l'interprétation normative ou légale, soit 72 % du volume, et 20 741 demandes qui ont requis l'étude du dossier ou la référence aux lois, règlements ou normes.

Tableau A.2

**Les demandes de renseignements du volet aide financière du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000**

Assistance-emploi	50 621
APPORT	3 538
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	193
Recouvrement	218
<b>Sous-total</b>	<b>54 570</b>
Consultation de dossier	11 602
Consultation loi, règlements et manuel d'interprétation normative	9 139
<b>Sous-total</b>	<b>20 741</b>
<b>Total</b>	<b>75 311</b>

Les demandes de renseignements concernant l'aide financière ont porté notamment sur :

- le programme d'assistance-emploi;
 

La majeure partie des demandes de renseignements était d'ordre général et touchait l'admissibilité et les modalités de l'aide accordée dans le cadre du programme d'assistance-emploi. Certaines situations ayant été à la source de ces appels ont été :

  - la mesure dite de « non-paiement du loyer ». En septembre 1999, il a toutefois été décidé de surseoir à l'application des dispositions législatives;
  - la gratuité des médicaments pour certains prestataires âgés entre 60 et 64 ans ayant des contraintes sévères à l'emploi;
  - l'émission du Relevé 5 (état des prestations d'assistance-emploi) a suscité 3 296 demandes d'information, principalement durant les mois de janvier et février 2000.
- le programme APPORT;
 

Un total de 3 538 demandes ont été adressées au BRP pour ce programme principalement pour des renseignements afin de compléter le formulaire.
- le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail;
 

Le nombre de demandes de renseignements concernant le Fonds a été de 193 en 1999-2000.

Les personnes ou organismes désiraient surtout obtenir de l'information sur les critères d'admissibilité.

- le recouvrement.

Un total de 218 demandes de renseignements sur l'établissement d'une réclamation ou les procédures de perception ont été reçues. À partir du 1<sup>er</sup> octobre 1999, plusieurs demandes concernaient la suspension des procédures de recouvrement ou de remise de dette en vertu du pouvoir discrétionnaire.

**3.1.2 Les demandes de renseignements du volet emploi**

Les 63 104 demandes de renseignements visant l'emploi se répartissent entre 57 911 demandes sans qu'il y ait eu nécessité de consulter le dossier informatique, soit 92 %, et 5 193 qui ont exigé l'étude du dossier.

Tableau A.3

**Les demandes de renseignements du volet emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000**

Renseignements généraux	49 565
Supplément de retour au travail	3 408
Prises d'offres d'emploi	3 880
Relevés d'impôt 1 ou T4-A	1 058
<b>Total</b>	<b>57 911</b>
Consultation du dossier	5 193
<b>Total</b>	<b>63 104</b>

Les demandes de renseignements généraux portaient sur les mesures, services et programmes du volet emploi, notamment sur la mesure de formation. Sont également inclus les 4 661 appels reçus dans le cadre d'une campagne publicitaire visant à faire connaître les services offerts par Emploi-Québec aux personnes et aux entreprises. Les situations suivantes ont généré ces appels :

- l'accès restreint aux mesures de formation pour l'automne de 1999;
- l'accessibilité au Supplément de retour au travail qui a connu certaines modifications durant l'année;
- les prises d'offres d'emploi : 3 880 employeurs désireux d'annoncer dans le guichet Info-emploi des postes disponibles dans leur entreprise se sont adressés au BRP.

### 3.1.3 Les opérations spéciales

Le BRP soutient le réseau lors de situations spéciales comme l'implantation de mesures ou d'activités, lors d'expérimentations précédant ces implantations ou encore lors de changements importants. Les événements suivants ont généré la majorité des demandes de renseignements en 1999-2000 dans le cadre des opérations spéciales :

- l'entrée en vigueur de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* qui a généré 2 452 appels;
- la mise en place de la déclaration mensuelle par système téléphonique;
- le passage à l'an 2000.

### 3.1.4 Les autres appels

Le BRP a répondu à 32 897 autres appels divers. Parmi eux, 19 215 concernaient des dossiers en traitement au BRP, alors que d'autres ont été dirigés vers une autre direction du ministère de la Solidarité sociale, vers un autre ministère ou organisme québécois (comme la Régie des rentes du Québec, le ministère du Revenu du Québec, Communication-Québec) ou vers le ministère du Développement des ressources humaines du Canada. Enfin, d'autres appels ne relevant ni de la sécurité du revenu ni d'Emploi-Québec n'ont pas fait l'objet d'une orientation et sont aussi compris dans ce volet.

## 3.2 La gestion des plaintes

Pour l'année 1999-2000, le BRP a traité 25 707 plaintes. Parmi elles, 18 806 ont été réglées par des explications téléphoniques données par les préposées et préposés aux renseignements, sans qu'il y ait nécessité d'intervenir auprès d'une unité locale, régionale ou centrale, alors que 1 829 ont été transmises à l'équipe des plaintes parce que le demandeur demeurait insatisfait ou que la ou le préposé considérait qu'une intervention auprès d'une unité administrative était requise.

Par ailleurs, 5 072 plaintes ont nécessité une intervention au palier local, régional ou central et faisaient l'objet d'une vérification ou d'une analyse exhaustive. Sont également considérées ici les plaintes écrites reçues au BRP ou transmises par le cabinet des ministres, et les plaintes téléphoniques transmises par le Protecteur du citoyen, les bureaux de comté ou des organismes représentant la clientèle.

### 3.2.1 Les plaintes portant sur l'aide financière

Tableau A.4

#### Les plaintes portant sur l'aide financière du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000

Programme d'assistance-emploi	5 961
Programme APPORT	451
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	67
Recouvrement	1 958
Dénonciation	4 751
Service à la clientèle	2 482
<b>Total</b>	<b>15 670</b>

Les principaux motifs de plainte pour l'aide financière sont les suivants :

- Pour le programme d'assistance-emploi, les plaignantes et plaignants invoquaient notamment la réduction de la prestation après la comptabilisation des revenus, des biens ou de l'avoir liquide, la non-reconnaissance des contraintes sévères à l'emploi, l'incapacité de conclure une entente avec Hydro-Québec sur le montant à verser mensuellement en paiement de la dette et de la consommation courante, le refus, en totalité ou en partie, d'une prestation spéciale liée à la santé. Le principal litige portait sur le remboursement des frais de transport et concernait particulièrement le moyen utilisé, la tarification autorisée par le Ministère et l'information manquante ou incomplète sur cette prestation spéciale. Les plaintes portant sur la vérification et les enquêtes ont surtout porté sur les demandes de documents jugées trop nombreuses et sur le nombre de convocations au centre local d'emploi (CLE). Pour les pensions alimentaires, 36 situations de plaintes portant sur la comptabilisation des revenus de pension alimentaire ont été enregistrées. Dans 78 % des cas, le BRP a réglé le dossier en donnant simplement des explications supplémentaires à la personne plaignante.
- Pour le programme APPORT, les principales situations de plaintes visent un refus d'une prestation en raison de la réception de la demande après la date d'inscription du 10 janvier 2000. D'autres personnes étaient insatisfaites en raison du versement de leur prestation au moment de la conciliation annuelle, et ce, pour diverses raisons dont le non-retour de la déclaration mensuelle.

- Les plaintes sur le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail émanaient principalement d'organismes dont le projet avait été refusé ou de personnes dont la candidature n'avait pas été retenue pour participer à un projet subventionné par le Fonds. Parmi ces plaintes, quatorze ont été analysées par l'équipe des plaintes.
- Dans le cas du recouvrement, les modifications ayant été apportées après l'entrée en vigueur de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* ont généré les principales situations de plainte.
- Les dénonciations faites par des tiers à l'égard de prestataires qui sont présumés recevoir des prestations auxquelles ils ne sont pas admissibles.
- Les plaintes désignées sous l'appellation « service à la clientèle » comprennent la dénonciation, la disponibilité, la courtoisie, la confidentialité, la communication, les délais pour obtenir un rendez-vous et les délais de traitement. Le motif « dénonciation » est intégré au service à la clientèle lorsque l'utilisateur ayant dénoncé un prestataire a considéré qu'aucune suite n'a été donnée par le palier local ou régional.

Il importe de souligner que, comparativement à l'année 1998-1999, la proportion des insatisfactions sur les délais pour obtenir un rendez-vous avec l'agente ou l'agent d'aide financière a diminué, faisant passer les plaintes sur le service à la clientèle de 16 % à 1 %.

### 3.2.2 Les plaintes portant sur le volet emploi

Tableau A.5

#### Les plaintes portant sur l'emploi du 1<sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000

Service général ou aux entreprises	958
Service personnalisé	5 742
Soutien du revenu	582
Recouvrement	20
Dénonciation	126
Service à la clientèle	780
<b>Total</b>	<b>8 208</b>

Les principaux motifs de plainte pour le volet emploi sont les suivants :

- Les plaintes sur les services en général concernaient principalement les mesures universelles de placement et d'information sur le marché du travail ainsi que les autres services s'adressant à toute la population (comme l'équipement dans les salles multiservices). Elles ont été regroupées avec les insatisfactions sur les services offerts aux entreprises.
- Les services personnalisés sont ceux qui donnent accès à du soutien du revenu sous forme d'allocation d'aide à l'emploi, de maintien des prestations d'assurance-emploi ou de subventions salariales. Il s'agit de mesures actives qui requièrent l'élaboration d'un plan d'intervention. Les refus aux mesures de formation et de Supplément de retour au travail ont généré le plus grand nombre d'insatisfactions. Quant au Supplément de retour au travail, les plaintes ont porté sur les critères d'admissibilité, jugés trop restrictifs et appliqués avec plus ou moins de souplesse dans les régions.
- Pour le soutien du revenu individualisé, qui comprend les allocations d'aide à l'emploi et les frais supplémentaires, certains participants ont jugé qu'un montant différent pour deux personnes participant à une même mesure représente une injustice. De plus, plusieurs personnes sans soutien public du revenu se sont plaintes de ne pas avoir droit à la prestation du soutien du revenu versée par Emploi-Québec malgré leur accès à une mesure active.

Il importe de souligner que le nombre de plaintes sur le service à la clientèle a diminué de façon importante à partir de septembre, puis s'est maintenu par la suite à un niveau moindre qu'au premier semestre.

Par ailleurs, l'accès restreint aux mesures de formation au cours de l'été de 1999 a constitué 41 % de toutes les plaintes du volet emploi. À la suite du « recentrage » d'Emploi-Québec à la fin de l'automne de 1999, les plaintes ont diminué de moitié pour les services donnant accès à du soutien du revenu sous forme d'allocation d'aide à l'emploi, de maintien des prestations d'assurance-emploi ou de subventions salariales.

Pour les plaintes visant le Supplément de retour au travail et pour lesquelles le BRP a dû intervenir auprès de l'administration, la décision a été modifiée à l'avantage du demandeur dans 30 % des dossiers.

### 3.2.3 Les suites données aux plaintes

- Après s'être assurée de la conformité du dossier, la personne responsable de l'analyse de la plainte a conclu son intervention, dans 64 % des cas, en expliquant ou en clarifiant des données.
- Après l'intervention du BRP, la décision a été modifiée dans 20 % des plaintes résolues.
- Dans 311 situations, une intervention auprès de l'unité administrative a été faite à propos du service à la clientèle, à la suite de plaintes sur les délais de traitement pour rendre une décision dans un dossier ou pour obtenir un rendez-vous. D'autres plaintes portaient sur des problèmes de

communication écrite, verbale ou électronique, ou un manque de disponibilité, de courtoisie ou de confidentialité du personnel à l'égard de la clientèle. Sont incluses ici les insatisfactions des personnes considérant qu'aucune suite n'avait été donnée à leur dénonciation.

- Pour 58 dossiers de plaintes sur l'aide financière, le BRP a fait une demande d'étude dans le cadre du pouvoir discrétionnaire conféré au ministre.
- Après la mise en place de nouveaux programmes ou de nouvelles mesures, le BRP a fait des rapports périodiques sur la rétroaction de la clientèle. En effet, pour chaque opération d'envergure, soit l'implantation de nouvelles activités ou programmes ou lors de campagnes publicitaires nationales, le BRP a fait rapport aux autorités du Ministère des réactions et commentaires de la clientèle.
- Mensuellement, le BRP produit les données de gestion sur les renseignements et plaintes afin d'informer les responsables de l'offre de service des motifs de plaintes, et ce, par unité administrative.

### ***3.3 Les autres activités du BRP***

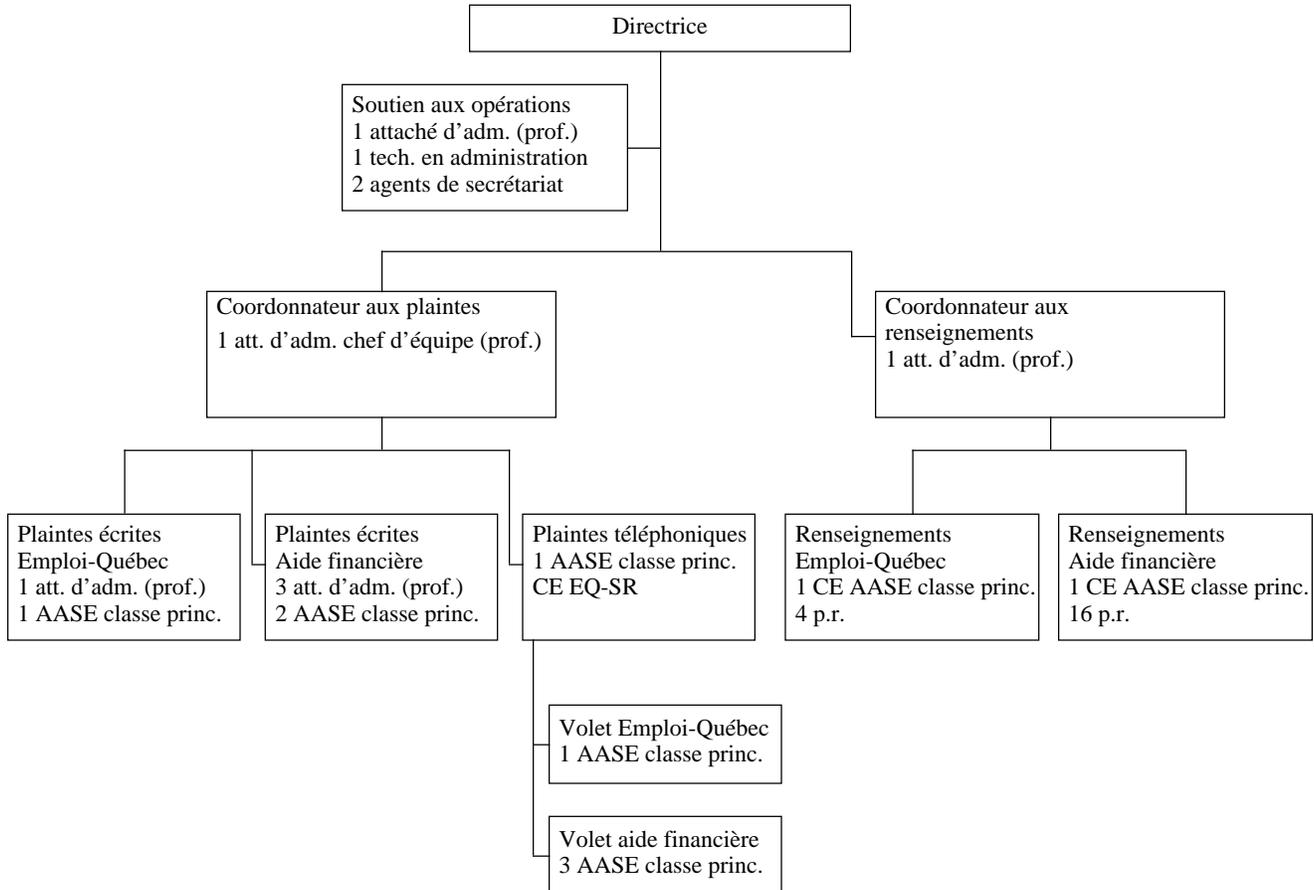
En plus de ses fonctions, le BRP est souvent sollicité pour participer avec les différentes directions du Ministère à divers comités dont :

- le Comité sur le pouvoir discrétionnaire;
- le Comité sur les avis de décision;
- le Comité sur le réexamen administratif;
- le Comité d'implantation des projets Emploi-Québec;
- le Comité directeur sur la qualité des services;
- l'Association des responsables de bureaux de plaintes du gouvernement du Québec.

Le BRP a aussi été appelé à participer à des groupes de consultation visant, entre autres, le service à la clientèle de l'aide financière et d'Emploi-Québec, le programme APPORT et le contenu de dépliants émis par la sécurité du revenu.

## Bureau des renseignements et plaintes

### Organigramme 1999-2000



AASE (agent d'aide socio-économique)  
 p.r. (préposé aux renseignements)  
 CE (chef d'équipe)  
 prof. (professionnel)

## Annexe 2

### Lois et règlements administrés

#### *Liste des lois et des règlements administrés par la ministre d'État au Travail et à l'Emploi en matière de main-d'œuvre et d'emploi au 31 mars 2000*

Lois <sup>1</sup>	Règlements <sup>2</sup>
Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)	Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation Décret 764-97 du 11 juin 1997 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 0.1]  Règlement sur les dépenses de formation admissibles Décret 1586-95 du 6 décembre 1995 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 1]  Règlement sur la détermination de la masse salariale Décret 1585-95 du 6 décembre 1995 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 2]  Règlement sur les frais exigibles en vertu de l'article 23 de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre Décision du 22 février 1996 G.O.Q. 1996, page 1902 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 3]  Règlement sur les organismes collecteurs Décret 874-97 du 2 juillet 1997 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 3.1]  Règlement sur les placements du Fonds national de formation de la main-d'œuvre Décret 796-97 du 18 juin 1997 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 4]  Règlement sur le régime d'apprentissage Décret 129-98 du 4 février 1998 [R.R.Q., 1981, c. D-7.1, r. 5] Exemption de l'application de la section II du chapitre II de la Loi Décret 796-97 du 18 juin 1997 G.O.Q. n° 44, page 5109
Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5) <sup>3</sup>	Règlement sur les appareils sous pression [R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 0.1] (Les articles 43 à 55, 58 à 64, 78 et 86 du présent règlement, en ce qui concerne la qualification personnelle de soudeur et la qualification d'inspecteurs, demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces dispositions sont réputées avoir été adoptées en vertu de cette loi.)

1. Les lois sont regroupées par ordre alphanumérique. Chaque titre de loi est suivi de sa référence officielle entre parenthèses ou de sa référence administrative entre crochets et des règlements qui en découlent.

2. Le titre de chaque règlement est suivi soit de sa référence aux *Règlements refondus du Québec 1981*, soit de la référence initiale et administrative édictée après la refonte.

Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail<sup>4</sup>  
(L.Q., 1997, c. 63)  
[L.R.Q., c. M-15.001]

Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale  
(L.Q., 1998, c. 36)<sup>6</sup>

Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik  
(L.R.Q., c. V-6.1)<sup>7</sup>

Ordonnance sur les certificats de compétence en matière de gaz  
[R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 1.1]  
*(La présente ordonnance, à l'exception de la catégorie 311 du titre « 300-Distribution » de l'article 1, de l'annexe A et de la liste des catégories de l'annexe B, demeure en vigueur dans la mesure où elle est compatible avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Cette ordonnance est réputée avoir été adoptée en vertu de cette loi.)*

Règlement sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre s'appliquant aux métiers d'électricien, de tuyauteur, de mécanicien d'ascenseur et d'opérateur de machines électriques dans les secteurs autres que celui de la construction  
[R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 4]

Règlement sur le gaz et la sécurité publique  
[R.R.Q., 1981, c. F-5, r. 4.01]  
*(Les articles 17 et 52 du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces articles sont réputés avoir été adoptés en vertu de cette loi.)*

Règlement sur les mécaniciens de machines fixes  
[R.R.Q., 1981, F-5, r. 4.02]  
*(Les articles 28 à 39, 41 à 60 et l'annexe D du présent règlement demeurent en vigueur dans la mesure où ils sont compatibles avec la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces dispositions sont réputées avoir été adoptées en vertu de cette loi.)*

Règlement sur les frais exigibles pour certains services offerts par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre  
Décret 1238-93 du 1<sup>er</sup> septembre 1993  
[R.R.Q., 1981, c. S-22.001, r. 1]<sup>5</sup>

Règlement sur le soutien du revenu  
Décret 1011-99 du 1<sup>er</sup> septembre 1999<sup>3</sup>  
G.O.Q. 1999, page 4083

3. La ministre d'État au Travail et à l'Emploi est chargée de l'application de cette loi.

4. La ministre d'État au Travail et à l'Emploi exerce les fonctions du ministre de l'Emploi et de la Solidarité en matière de main-d'œuvre et d'emploi, notamment celles prévues à l'article 2 et, dans la mesure où elles concernent ces matières, celles prévues aux articles 3, 4, 5, 6, 9, 11 à 15, et au chapitre V, ainsi que celles prévues aux chapitres II, III, IV et VI de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (1997, c. 63).

Le ministre d'État au Travail et à l'Emploi exerce les fonctions du ministre de l'Emploi et de la Solidarité relatives aux carrefours jeunesse-emploi.

5. En vertu de l'article 140 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (1997, c. 63), ce règlement est réputé être un règlement de la Commission des partenaires du marché du travail pris en application de l'article 36, et ce, à compter du 1<sup>er</sup> avril 1998.

6. Le ministre du Travail est responsable de l'application de cette loi en ce qui concerne les matières liées à la main-d'œuvre et l'emploi.

7. L'administration de cette loi par le ministre se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

*Liste des lois et règlements administrés par le ministre de la Solidarité sociale au 31 mars 2000*

Lois	Règlements
<p>Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (L.Q., 1997, c. 28)<sup>1</sup> <i>An Act to establish a fund to combat poverty through reintegration into the labour market</i> (Q.S., 1997, c. 28)</p>	<p>Concernant la mise en œuvre du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail Décret 241-98 du 4 mars 1998</p> <p>Concernant une avance du ministre des Finances au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail Décret 242-98 du 4 mars 1998</p> <p>Concernant la date de cessation d'effet de la Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail Décret 382-99 du 31 mars 1999</p>
<p>Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.Q., 1997, c. 63)<sup>2</sup> [L.R.Q., c. M-15.001] <i>An Act respecting the ministère de l'Emploi et de la Solidarité and establishing the Commission des partenaires du marché du travail</i> (R.S.Q., c. M-15.001)</p>	<p>Règlement d'application du Protocole d'entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française relatif à la protection sociale des étudiants et des participants à la coopération Décret 1318-86 du 27 août 1986 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 0.1]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre de l'Avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française, ainsi que de l'Arrangement administratif s'y rapportant Décret 1042-89 du 28 juin 1989 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 1]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre d'un avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg Décret 1670-92 du 25 novembre 1992 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 2]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre d'un avenant à l'entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche Décret 143-97 du 5 février 1997 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 3]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente complémentaire en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Portugal Décret 1182-92 du 12 août 1992 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 1.2]</p>

1. Le ministre de la Solidarité sociale a été désigné comme responsable de cette loi dont l'application relève du premier ministre.

2. Le ministre du Travail est responsable de l'application de cette loi en ce qui concerne les matières liées à la main-d'œuvre et l'emploi.

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et la Confédération suisse  
Décret 918-95 du 28 juin 1995  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 4]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'Irlande  
Décret 274-94 du 16 février 1994  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 5]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche  
Décret 251-94 du 9 février 1994  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 6]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Chypre  
Décret 1092-91 du 31 juillet 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 7]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Finlande  
Décret 1739-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2, r. 2.1]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Malte  
Décret 1625-91 du 27 novembre 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 8]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Commonwealth de la Dominique  
Décret 1791-88 du 30 novembre 1988  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 9]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg  
Décret 1920-89 du 13 décembre 1989  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 10]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Jamaïque  
Décret 1792-88 du 30 novembre 1988  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 11]

Lois	Règlements
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Norvège Décret 1743-87 du 18 novembre 1987 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.1]
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume du Danemark Décret 1738-87 du 18 novembre 1987 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.2]
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Suède Décret 1745-87 du 18 novembre 1987 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.4]
	Règlement sur la mise en œuvre d'une entente et d'un arrangement administratif en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines Décret 1255-98 du 30 septembre 1998
	Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République du Chili ainsi que l'arrangement administratif pour l'application de cette entente Décret 847-99 du 7 juillet 1999 G.O.Q. 1999, page 3085
	Décret concernant la signature de certains documents relatifs au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail Décret 1338-97 du 15 octobre 1997 G.O.Q. 1997, page 6714
	Arrêté du ministre de la Solidarité sociale et de la ministre d'État au Travail et à l'Emploi, ministre du Travail et ministre responsable de l'Emploi en date du 24 septembre 1999 A.M. 1999 G.O.Q. n° 44, page 5114
Loi sur le ministère du Conseil exécutif <sup>3</sup> (L.R.Q., c. M-30)	
<i>An Act respecting the Ministère du Conseil exécutif</i> (R.S.Q., c. M-31)	
Loi sur la régie des installations olympiques (L.R.Q., c. R-7)	Baux et contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques [R.R.Q., 1981, c. R-7, r. 1]  Contrats d'achat et de location de biens meubles de la Régie des installations olympiques [R.R.Q., 1981, c. R-7, r. 2]

3. Le ministre est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Lois	Règlements
<p>Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)</p> <p><i>An Act respecting the Québec Pension Plan</i> (R.S.Q., c. R-9)</p>	<p>Contrat d'aliénation de biens meubles excédentaires (RIO) [R.R.Q., 1981, c. R-7, r. 3]</p> <p>Contrats de constructions de la Régie des installations olympiques [R.R.Q., 1981, c. R-7, r. 4]</p> <p>Contrats de service de la Régie des installations olympiques [R.R.Q., 1981, c. R-7, r. 5]</p> <p>Mandat de la Régie des installations olympiques [R.R.Q., 1981, c. R-7, r. 6]</p> <p>Concernant le financement de la Régie des installations olympiques Décret 431-2000, 29 mars 2000 G.O.Q., p. 2728</p> <p>Règlement sur l'attribution du numéro d'assurance sociale [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 1]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre d'un avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg Décret 1670-92 du 25 novembre 1992 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 2]</p> <p>Règlement sur les contributions au régime de rentes du Québec (R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2)</p> <p>Délégation de pouvoirs par la Régie des rentes du Québec en vertu de la Loi sur le régime de rentes du Québec, de la Loi sur les allocations d'aide aux familles et de la Loi sur les prestations familiales Décision du 22 août 1997 G.O.Q., page 5830 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2.01]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et la Confédération suisse Décret 918-95 du 28 juin 1995 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 4]</p> <p>Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'Irlande Décret 274-94 du 16 février 1994 [R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 5]</p> <p>Règlement sur la mise en application de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Barbade Décret 2678-85 du 16 décembre 1985 [R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 2.1]</p>

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République d'Autriche

Décret 251-94 du 9 février 1994  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 6]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Chypre

Décret 1092-91 du 31 juillet 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 7]

Règlement sur une entente en matière de sécurité sociale entre les gouvernements du Québec et de l'Italie

[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République fédérale d'Allemagne

Décret 1736-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.01]

Règlement sur une entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République hellénique

Décret 2094-83 du 12 octobre 1983  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République de Malte

Décret 1625-91 du 27 novembre 1991  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 8]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg

Décret 1920-89 du 13 décembre 1989  
[R.R.Q., 1981, c. M-19.2.1, r. 10]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Norvège

Décret 1743-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.1]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume du Danemark

Décret 1738-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.2]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de Sainte-Lucie  
Décret 1744-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.3]

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Suède  
Décret 1745-87 du 18 novembre 1987  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.1.4]

Règlement sur l'Entente en matière de sécurité sociale entre les gouvernements du Québec et des États-Unis d'Amérique  
Décret 1555-84 du 27 juin 1984  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 3.2]

Règlement sur la mise en œuvre d'une entente et d'un arrangement administratif en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines  
Décret 1255-98 du 30 septembre 1998

Concernant la signature d'un avenant à l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République des Philippines  
Décret 1489-99 du 22 décembre 1999

Règlement sur la mise en œuvre de l'Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République du Chili ainsi que l'arrangement administratif pour l'application de cette entente  
Décret 847-99 du 7 juillet 1999  
G.O.Q. 1999, page 3085

Règlement sur l'exclusion du travail d'un membre d'un ordre religieux  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 4]

Règlement sur les prestations  
Décret 967-94 du 22 juin 1994  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 5.1]

Règlement de régie interne de la Régie des rentes du Québec  
Décret 1308-97 du 8 octobre 1997  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 6.1]

Règles de procédure de la Commission d'appel des pensions  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 7]

Règlement sur le travail visé  
[R.R.Q., 1981, c. R-9, r. 8]

Lois	Règlements
Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)	Règlement sur l'arbitrage relatif aux excédents d'actif des régimes complémentaires de retraite Décret 1894-93 du 15 décembre 1993 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.01]
Supplemental Pension Plans Act (R.S.Q., c. R-15.1)	<p>Délégation de pouvoirs par la Régie des rentes du Québec suivant les articles 250 et 251 de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite Décision du 12 février 1999 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.1]</p> <p>Plafonds des frais relatifs à la cession de droits entre conjoints Arrêté ministériel du 29 juin 1996 G.O.Q. 1996, page 4126 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 0.2]</p> <p>Règlement sur les régimes complémentaires de retraite Décret 1158-90 du 8 août 1990 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 1]</p> <p>Règlement sur les régimes soustraits à l'application de certaines dispositions de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite Décret 1160-90 du 8 août 1990 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 2]</p> <p>Règles de preuve et de procédure du Comité de révision en matière de régimes de retraite Décret 267-96 du 28 février 1996 [R.R.Q., 1981, c. R-15.1, r. 3]</p>
Loi sur les régimes supplémentaires de rentes (L.R.Q., c. R-17) <i>An Act respecting supplemental pension plan</i> (R.S.Q., c. R-17)	Règlement général sur les régimes supplémentaires de rentes [R.R.Q., 1981, c. R-17, r. 1]
Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité (L.Q., 1998, chap 36) <sup>4</sup> <i>An act respecting income support, employment assistance and social solidarity.</i> (L.Q., 1998, c. 36)	<p>Règlement de délégation de pouvoirs de la Régie des rentes du Québec en matière de régimes supplémentaires de rentes Décision du 16 août 1996 G.O.Q. 1996, page 5316</p> <p>Règlement sur le soutien du revenu Décret 1011-99 du 1<sup>er</sup> septembre 1999)<sup>4</sup> G.O.Q. 1999, page 4083</p>

4. Le ministre du Travail est responsable de l'application de cette loi en ce qui concerne les matières liées à la main-d'œuvre et l'emploi.

Lois	Règlements
<p>Loi sur la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris bénéficiaires de la Convention de la Baie James et du Nord québécois (L.R.Q., c. S-3.2)</p> <p><i>An Act respecting income security for Crees hunters and trappers who are beneficiaries under the Agree- ment concerning James Bay and Northern Québec.</i> (R.S.Q., c. S-3.2)</p>	<p>Règlement sur les conditions et les modalités de rem- boursement du trop-perçu de prestations Décret 1989-89 du 20 décembre 1989 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 1]</p> <p>Règlement déterminant le montant de revenus prove- nant de la vente de fourrures Décret 1507-92 du 7 octobre 1992 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 1.01]</p> <p>Règlement sur les prestations de maternité Décret 1450-90 du 3 octobre 1990 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 1.1]</p> <p>Règlement sur les sources de revenus exclus Décret 1990-89 du 20 décembre 1989 [R.R.Q., 1981, c. S-3.2, r. 2]</p>

## Annexe 3

### *Les directions régionales de la sécurité du revenu et d'Emploi-Québec*

#### **ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (08)**

##### **Sécurité du revenu et Emploi-Québec**

180, boulevard Rideau, RC 01  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 1N9  
Tél. : (819) 763-3226; téléc. : (819) 763-3738

#### **BAS-SAINT-LAURENT (01)**

##### **Sécurité du revenu**

337, rue Moreault, bureau 26  
Rimouski (Québec) G5L 1P4  
Tél. : (418) 727-3758; téléc. : (418) 727-3809

##### **Emploi-Québec**

350, boulevard Arthur-Buies Ouest  
Rimouski (Québec) G5L 5C7  
Tél. : (418) 725-5677; téléc. : (418) 722-4856

#### **CENTRE-DU-QUÉBEC (17)**

##### **Sécurité du revenu**

879, boulevard Industriel Est, bureau 210  
Victoriaville (Québec) G6T 1T7  
Tél. : (819) 758-4170; téléc. : (819) 758-3049

##### **Emploi-Québec**

1680, boulevard Saint-Joseph, RC 20  
Drummondville (Québec) J2C 2G3  
Tél. : (819) 475-8701; téléc. : (819) 475-8781

#### **CHAUDIÈRE-APPALACHES (12)**

##### **Sécurité du revenu**

5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300  
Lévis (Québec) G6V 9L3  
Tél. : (418) 838-1116 ou 1 800 561-8198  
Téléc. : (418) 837-5915

##### **Emploi-Québec**

5130, boulevard de la Rive-Sud, bureau 300  
Lévis (Québec) G6V 9L3  
Tél. : (418) 838-2605 ou 1 800 463-5907  
Téléc. : (418) 833-0726

#### **CÔTE-NORD (09)**

##### **Sécurité du revenu**

550, boulevard Blanche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3  
Tél. : (418) 295-4020 ou 1 800 463-6443  
Téléc. : (418) 295-4736

##### **Emploi-Québec**

550, boulevard Blanche  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2B3  
Tél. : (418) 295-4020 ou 1 800 463-6443  
Téléc. : (418) 295-4437

#### **ESTRIE (05)**

##### **Sécurité du revenu**

200, rue Belvédère Nord, RC 10  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9  
Tél. : (819) 820-3232 ou 1 800 561-4154  
Téléc. : (819) 820-3977

##### **Emploi-Québec**

891, rue Bowen Sud  
Sherbrooke (Québec) J1G 2G3  
Tél. : (819) 569-9761 ou 1 800 665-1732  
Téléc. : (819) 566-0005

#### **GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE (11)**

##### **Sécurité du revenu**

11, rue de la Cathédrale  
Gaspé (Québec) G4X 2W1  
Tél. : (418) 360-8100 ou 1 800 463-2264  
Téléc. : (418) 360-8008

##### **Emploi-Québec**

47, rue Baker  
Gaspé (Québec) G4X 1P1  
Tél. : (418) 360-8661; téléc. : (418) 360-8482

#### **LANAUDIÈRE (14)**

##### **Sécurité du revenu**

1385, boulevard Firestone  
Joliette (Québec) J6E 2W4  
Tél. : (450) 752-6888 ou 1 877 465-1933  
Téléc. : (450) 752-6942

##### **Emploi-Québec**

1385, boulevard Firestone  
Joliette (Québec) J6E 2W4  
Tél. : (450) 752-6888 ou 1 877 465-1933  
Téléc. : (450) 755-1926

#### **LAURENTIDES (15)**

##### **Sécurité du revenu**

55, rue Castonguay, 2<sup>e</sup> étage  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9  
Tél. : (450) 569-3097 ou 1 800 561-2687  
Téléc. : (450) 569-3074

##### **Emploi-Québec**

55, rue Castonguay, 2<sup>e</sup> étage  
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 2H9  
Tél. : (450) 569-7575; téléc. : (450) 436-4934

**MAURICIE (04)****Sécurité du revenu**

225, rue des Forges, bureau 501, 5<sup>e</sup> étage  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5  
Tél. : (819) 371-6422 ou 1 800 567-7959  
Télé. : (819) 371-6994

**Emploi-Québec**

225, rue des Forges, bureau 501, 5<sup>e</sup> étage  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z5  
Tél. : (819) 371-4945 ou 1 800 567-7959  
Télé. : (819) 371-6509

**MONTÉRÉGIE (16)****Sécurité du revenu**

201, place Charles-Le Moynes, bureau 1.12  
Longueuil (Québec) J4K 2T5  
Tél. : (450) 928-7526; téléc. : (450) 928-7709

**Emploi-Québec**

600, boulevard Casavant Est  
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 7T2  
Tél. : (450) 773-7463 ou 1 877 714-8433  
Télé. : (450) 773-3614

**MONTRÉAL (06)****Sécurité du revenu**

1125, rue Ontario Est, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2L 1R2  
Tél. : (514) 872-4940; téléc. : (514) 872-6020

**Emploi-Québec**

5350, rue Lafond  
Montréal (Québec) H1X 2X2  
Tél. : (514) 725-5221; téléc. : (514) 725-4311

**MONTRÉAL-BANLIEUE ET LAVAL (13)****Sécurité du revenu**

1435, boulevard Saint-Martin Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Laval (Québec) H7S 2C6  
Tél. : (450) 972-3133; téléc. : (450) 669-0809

**Emploi-Québec**

1435, boulevard Saint-Martin Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
Laval (Québec) H7S 2C6  
Tél. : (450) 972-3133; téléc. : (450) 972-3165

**NORD-DU-QUÉBEC (10)****Sécurité du revenu et Emploi-Québec**

333, 3<sup>e</sup> Rue  
Chibougamau (Québec) G8P 1N4  
Tél. : (418) 748-7643; téléc. : (418) 748-2177

**OUTAOUAIS (07)****Sécurité du revenu**

245, boulevard de la Cité-des-Jeunes  
Hull (Québec) J8Y 6L2  
Tél. : (819) 772-3035; téléc. : (819) 772-3987

**Emploi-Québec**

245, boulevard de la Cité-des-Jeunes  
Hull (Québec) J8Y 6L2  
Tél. : (819) 772-3035; téléc. : (819) 772-3250

**QUÉBEC (03)****Sécurité du revenu**

1010, rue Borne  
Québec (Québec) G1N 1L9  
Tél. : (418) 643-6875 ou 1 800 463-5947  
Télé. : (418) 646-5456

**Emploi-Québec**

1010, rue Borne  
Québec (Québec) G1N 1L9  
Tél. : (418) 687-3540 ou 1 800 463-6837  
Télé. : (418) 688-8725

**SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN (02)****Sécurité du revenu**

210, rue des Oblats Ouest, 1<sup>er</sup> étage  
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1  
Tél. : (418) 698-3721 ou 1 800 561-3814  
Télé. : (418) 698-3607

**Emploi-Québec**

210, rue des Oblats Ouest, 1<sup>er</sup> étage  
Chicoutimi (Québec) G7J 2B1  
Tél. : (418) 549-0595 ou 1 800 463-9641  
Télé. : (418) 549-1403

## Annexe 4

### Les centres locaux d'emploi – Sécurité du revenu (SR) et Emploi-Québec (EQ)

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
<b>ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>		
Amos	Amos	(819) 732-8287 ou 1 800 567-6507
La Sarre	La Sarre	(819) 339-7901 (accepte frais virés)
Rouyn-Noranda	Rouyn-Noranda	(819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
Senneterre	Senneterre	(819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
Val-d'Or	Val-d'Or	(819) 825-6842 ou 1 877 229-0538
Ville-Marie	Ville-Marie	(819) 629-6213 ou 1 800 463-3931
<b>BAS-SAINT-LAURENT</b>		
Amqui	Amqui	(418) 629-2225 (accepte frais virés)
Cabano	Cabano	(418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
La Pocatière	La Pocatière	(418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
Matane	Matane	(418) 562-0893
Mont-Joli	Mont-Joli	(418) 775-7246
Rimouski-Neigette	Rimouski	(418) 727-3661 ou 1 800 463-2636
Rivière-du-Loup	Rivière-du-Loup	(418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
Trois-Pistoles	Trois-Pistoles	(418) 851-1432 (accepte frais virés)
<b>CENTRE-DU-QUÉBEC</b>		
Bécancour	Bécancour	(819) 298-3000 ou 1 800 463-5273
Drummondville	Drummondville	(819) 475-8431 ou 1 800 567-3868 (819) 475-8733
L'Érable	Plessisville	(819) 621-0373 ou 1 877 714-5586
Nicolet	Nicolet	(819) 293-4501 ou 1 800 663-6201
Victoriaville	Victoriaville	(819) 758-8241 ou 1 800 463-0950
<b>CHAUDIÈRE-APPALACHES</b>		
Chutes-de-la-Chaudière	Saint-Romuald	(418) 839-0717 ou 1 800 626-8055
Lac-Etchemin	Lac-Etchemin	(418) 625-6801
Lévis	Lévis	(418) 835-1500
L'Islet	L'Islet	(418) 247-3954 ou 1 800 663-2226
Montmagny	Montmagny	(418) 248-0163 ou 1 800 663-2106
Sainte-Croix	Sainte-Croix	(418) 926-3580 ou 1 800 663-2127
Saint-Georges	Saint-Georges	(418) 228-9711 ou 1 800 463-3024
Saint-Joseph	Saint-Joseph	(418) 397-4391 ou 1 800 663-0223
Saint-Lazare	Saint-Lazare	(418) 883-3307 ou 1 800 663-0351
Sainte-Marie	Sainte-Marie	(418) 386-8784 ou 1 877 322-6585
Thetford Mines	Thetford Mines	(418) 338-9563 ou 1 800 567-5592 (418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

<b>CLE</b>	<b>VILLE</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE</b>
<b>CÔTE-NORD</b>		
Baie-Comeau	Baie-Comeau	(418) 589-3719 ou 1 800 463-8542
Forestville	Forestville	(418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
Havre-Saint-Pierre	Havre-Saint-Pierre	(418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
Les Escoumins	Les Escoumins	(418) 233-2501
Port-Cartier	Port-Cartier	(418) 766-6932
Sept-Îles	Sept-Îles	(418) 962-6545 ou 1 800-663-1934
<b>ESTRIE</b>		
Asbestos	Asbestos	(819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
Coaticook	Coaticook	(819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
East Angus	East Angus	(819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
Lac-Mégantic	Lac-Mégantic	(819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
Magog	Magog	(819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
Sherbrooke-Est	Sherbrooke	(819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
Sherbrooke-Ouest	Sherbrooke	(819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
Windsor	Windsor	(819) 845-2717 ou 1 800 563-9127
<b>GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE</b>		
Avignon	Carleton	(418) 364-3324
Bonaventure	Bonaventure	(418) 534-2823
Denis-Riverin	Sainte-Anne-des-Monts	(418) 763-3391 ou 1 800 663-3595
Îles-de-la-Madeleine	Cap-aux-Meules	(418) 986-4411
Rocher-Percé	Chandler	(418) 689-2201 ou 1 877 229-0540
La Côte-de-Gaspé	Gaspé	(418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
<b>LANAUDIÈRE</b>		
Berthierville	Berthierville	(450) 836-6261 ou 1 800 461-6261
Joliette	Joliette	(450) 752-6999 ou 1 800 463-5434
Rawdon	Rawdon	(450) 834-4453 ou 1 877 502-4128
Repentigny	Repentigny	(450) 585-6640 ou 1 877 286-6840
Saint-Jean-de-Matha	Saint-Jean-de-Matha	(450) 886-1826 ou 1 888 872-0048
Sainte-Julienne	Sainte-Julienne	(450) 831-4222 ou 1 800 363-8645
Terrebonne	Terrebonne	(450) 471-3666 ou 1 877 286-4404
<b>LAURENTIDES</b>		
Lachute	Lachute	(450) 562-8533 ou 1 800 263-2732
Mirabel-Saint-Janvier	Mirabel-Saint-Janvier	(450) 979-2313
Mont-Laurier	Mont-Laurier	(819) 623-4610 ou 1 800 567-4562
Sainte-Adèle	Sainte-Adèle	(450) 229-6560 ou 1 800 363-7011
Sainte-Agathe	Sainte-Agathe-des-Monts	(819) 326-5861 ou 1 800 567-8334
Saint-Eustache	Saint-Eustache	(450) 472-2311
Saint-Jérôme	Saint-Jérôme	(450) 569-3075 ou 1 800 561-0692
Sainte-Thérèse	Sainte-Thérèse	(450) 435-3667
<b>LAVAL</b>		
Laval-des-Rapides	Laval	(450) 972-3050
Sainte-Dorothée	Laval	(450) 680-6400
Sainte-Rose-de-Laval	Laval	(450) 628-8066
Saint-Vincent-de-Paul	Laval	(450) 664-4885

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
<b>MAURICIE</b>		
Cap-de-la-Madeleine	Cap-de-la-Madeleine	(819) 371-6031 ou 1 800 263-0214
Grand-Mère	Grand-Mère	(819) 538-0762 ou 1 800 263-9829
La Tuque	La Tuque	(819) 523-9541 ou 1 800 567-4449
Louiseville	Louiseville	(819) 228-9465 ou 1 800 567-7635
Sainte-Geneviève-de-Batiscan	Sainte-Geneviève-de-Batiscan	(418) 362-2850 ou 1 877 833-3224
Sainte-Thècle	Sainte-Thècle	(418) 289-2405 ou 1 877 314-8152
Shawinigan	Shawinigan	(819) 536-2601 ou 1 800 663-3059
Trois-Rivières	Trois-Rivières	(819) 371-6880 ou 1 800 668-6538 (819) 371-6891
<b>MONTÉRÉGIE</b>		
Acton Vale	Acton Vale	(450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
Boucherville	Boucherville	(450) 655-5646
Brome-Missisquoi	Cowansville	(450) 263-1515 ou 1 877 849-5930
Brossard	Brossard	(450) 672-1335
Châteauguay	Châteauguay	(450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
Contrecoeur	Contrecoeur	(450) 587-5555
Haut-Richelieu	Saint-Jean-sur-Richelieu	(450) 348-9294 ou 1 800 567-3627
Huntingdon	Huntingdon	(450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
La Haute-Yamaska	Granby	(450) 776-7134
La Vallée-du-Richelieu	Belœil	(450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
Longueuil-Est	Longueuil	(450) 647-1324
Longueuil-Ouest	Longueuil	(450) 677-5517 (450) 928-7767
Marieville	Marieville	(450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
Saint-Constant	Saint-Constant	(450) 635-6221
Saint-Hubert	Saint-Hubert	(450) 676-7952
Saint-Hyacinthe	Saint-Hyacinthe	(450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
Saint-Rémi	Saint-Rémi	(450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
Sorel	Sorel	(450) 742-5941
Valleyfield	Salaberry-de-Valleyfield	(450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
Vaudreuil	Vaudreuil-Dorion	(450) 455-5666 ou 1 800 463-2325
<b>MONTRÉAL</b>		
Ahuntsic	Montréal	(514) 872-4949
Côte-des-Neiges	Montréal	(514) 872-6530
Crémazie	Montréal	(514) 872-5500 (514) 872-5050
Fleury	Montréal	(514) 872-5000 (514) 872-4949
Hochelaga-Maisonneuve	Montréal	(514) 872-3100
Lorimier	Montréal	(514) 872-6480 (514) 872-4922
Mercier	Montréal	(514) 872-4747 (514) 872-3100
Notre-Dame-de-Grâce	Montréal	(514) 872-5180 (514) 872-6530
Parc-Extension	Montréal	(514) 872-3188 (514) 872-5050
Plateau-Mont-Royal	Montréal	(514) 872-4922
Pointe-aux-Trembles	Montréal	(514) 872-7524
Pointe-Saint-Charles	Montréal	(514) 872-6426
Rivière-des-Prairies	Montréal	(514) 872-4969 (514) 872-7525

CLE	VILLE	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
Rosemont–Petite-Patrie (Bureau avenue du Parc)	Montréal	(514) 872-4434 (514) 872-6550
Rosemont–Petite-Patrie (Bureau Beaubien)	Montréal	(514) 872-5005 (514) 872-6550
Rosemont–Petite-Patrie (Bureau Iberville)	Montréal	(514) 872-6550
Saint-Alexandre	Montréal	(514) 872-4310
Sainte-Marie–Centre-Sud	Montréal	(514) 872-2326 (514) 872-4922
Saint-Michel	Montréal	(514) 872-5050
Ville-Émard	Montréal	(514) 872-6600 (514) 872-6426

### MONTRÉAL-BANLIEUE

Anjou–Montréal-Est	Anjou	(514) 864-6633
Lachine	Lachine	(514) 634-2425
LaSalle	LaSalle	(514) 365-4543
Montréal-Nord	Montréal-Nord	(514) 321-5665
Ouest-de-l'Île	Pointe-Claire	(514) 694-9494
Saint-Laurent	Saint-Laurent (SR)	(514) 744-5818
	Côte-Saint-Luc (EQ)	(514) 345-0131
Saint-Léonard	Saint-Léonard	(514) 864-6161
Verdun	Verdun	(514) 864-6646

### NORD-DU-QUÉBEC

Baie-James	Chibougamau	(418) 748-7643 (accepte les frais virés)
Inukjuak	Inukjuak	(819) 254-8760
Kuujuuaq	Kuujuuaq	(819) 964-2961 ou 1 877 964-2961
Chisasibi	Chisasibi	(819) 855-2894 ou 1 800 567-4385

### OUTAOUAIS

Aylmer	Aylmer	(819) 682-0362 ou 1 800 567-9678
Buckingham	Buckingham	(819) 986-8596 ou 1 800 567-9694
Campbell's Bay	Campbell's Bay	(819) 648-2132 ou 1 800 567-9685
Gatineau	Gatineau	(819) 568-6500
Hull	Hull	(819) 772-3502
Maniwaki	Maniwaki	(819) 449-4284 ou 1 800 567-9209
Papineauville	Papineauville	(819) 427-6878 ou 1 877 639-0739

### QUÉBEC

Baie-Saint-Paul	Baie-Saint-Paul	(418) 435-5590
Beauport	Beauport	(418) 646-8609 (418) 646-0619
Charlesbourg	Charlesbourg	(418) 644-1266
Duburger	Vanier	(418) 646-1950
La Côte-de-Beaupré	Sainte-Anne-de-Beaupré	(418) 827-6730
La Malbaie	La Malbaie	(418) 665-4491 ou 1 800 567-8004
Limoilou	Limoilou	(418) 646-0050
Loretteville	Loretteville	(418) 840-2900
Portneuf	Donnacona	(418) 285-2622 ou 1 800 463-3886
Sainte-Foy	Sainte-Foy	(418) 646-8066
Quartiers-Historiques	Québec	(418) 643-3300

<b>CLE</b>	<b>VILLE</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE</b>
<b>SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN</b>		
Chicoutimi	Chicoutimi	(418) 698-3592 ou 1 800 267-3592
Jonquière	Jonquière	(418) 695-7898 ou 1 800 567-9262
La Baie	La Baie	(418) 544-3378
Lac-Saint-Jean-Est	Alma	(418) 668-5281 ou 1 800 668-5281
Maria-Chapdelaine	Dolbeau-Mistassini	(418) 276-3560 ou 1 800 268-3560
Roberval	Roberval	(418) 275-3742 ou 1 800 567-7493
		(418) 275-5442

Les numéros de téléphones sont exacts en décembre 2000.

## Annexe 5

### Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques

Le ministère de la Solidarité sociale gère ses risques de manière à faire obstacle ou à réagir à des événements ou des circonstances ayant des conséquences défavorables, financières ou autres, sur l'atteinte de ses objectifs.

Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à la définition des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Pour ce faire, le ministère de la Solidarité sociale :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses plans d'action de manière à établir les priorités des meilleurs axes d'intervention en rapport avec sa mission.
  - entretient un partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail, notamment pour élaborer des politiques et mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et sur les décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant de la ministre dans ces domaines.
  - s'assure de la tenue de réunions avec ses comités consultatifs afin de garantir que les préoccupations du Ministère soient orientées vers les besoins de la clientèle; les discussions avec les membres de ces comités apportent de l'information précieuse pour la haute direction et constituent une aide des plus utiles à la direction.
  - effectue une surveillance continue des besoins de ses clientèles et de ses partenaires, notamment grâce au Bureau des renseignements et plaintes.
  - s'assure des services de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique dont une des activités principales consiste à évaluer l'effet de nos interventions sur nos clientèles cibles.
  - maintient des activités de relations avec les citoyens en vue de les informer des services variés qu'il offre, de leurs droits et de leurs recours en ce qui a trait aux programmes et mesures qu'il administre, et ce, par l'intermédiaire de ses deux réseaux (sécurité du revenu et Emploi-Québec), de diverses publications, de son site Internet, du Bureau des renseignements et plaintes et du Service de révision.
- préserve les services de la Direction générale des politiques dont la mission est d'élaborer des politiques et des stratégies favorisant, dans les actions du Ministère, l'harmonisation de l'emploi et la solidarité sociale.
  - maintient la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives dont le rôle consiste à conseiller la direction sur les concepts de gestion, d'évaluation des risques et la détermination des contrôles, à effectuer des vérifications fournissant à la direction une assurance raisonnable que les activités se déroulent telles qu'elles ont été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables, et à enquêter sur les employés dont le comportement est répressible.
  - utilise un tableau de bord de gestion composé d'indicateurs faisant état de l'efficacité et de l'efficience dans l'utilisation des ressources pour l'atteinte des résultats visés.
  - applique un plan de sécurité de l'information corporative comprenant l'évaluation des risques, menaces et vulnérabilités de même que la sensibilisation du personnel à la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques.
  - maintient, tant au réseau de la sécurité du revenu qu'à celui d'Emploi-Québec, des directions de contrôle qui développent des programmes de surveillance permettant d'assurer une meilleure exactitude possible dans l'application, par les agents, des lois et des règlements.
  - assure la gestion des risques opérationnels, entre autres, par le démarrage en 1999-2000 à Emploi-Québec d'une opération de définition des risques rattachés à ses deux principales activités ainsi qu'à la détermination des contrôles les plus propices à les réduire, ou même à les éliminer.
  - développe une vision ministérielle quant aux actions à poser en vue de contrer les risques associés au passage à l'an 2000.
  - tient plusieurs réunions de son comité de vérification afin d'actualiser et de suivre les recommandations du Vérificateur interne et des vérificateurs externes (Vérificateur général et Contrôleur des finances).

- développe et maintient, tout au long de l'exercice, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu soit à des correctifs opérationnels, soit à l'ajustement de ses programmes de formation continue.
- effectue, par l'intermédiaire de la Direction de la vérification interne, la validation des rapports annuels de ses deux unités autonomes de service, soit Emploi-Québec et le Centre de recouvrement.

Composition typographique : Mono•Lino inc.  
Achévé d'imprimer en décembre 2000  
sur les presses de l'imprimerie  
Laurentide inc. à Loretteville