

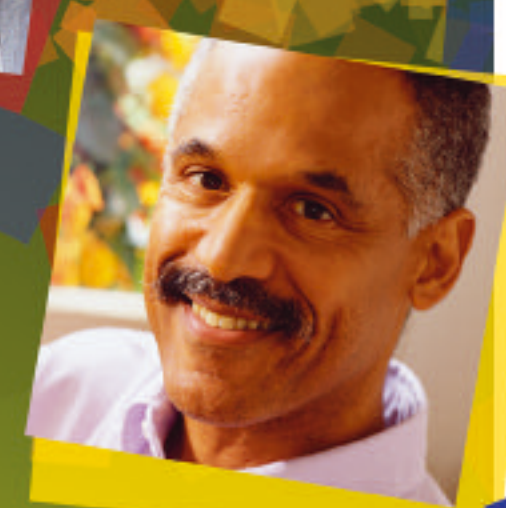
F-488 (2006-09)

Imprimé sur du papier contenant 30% de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo et fabriqué à partir d'énergie propre.

30%



Rapport annuel de gestion



2005  
2006

Rapport annuel de gestion  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Une mission sociale et économique à grande portée

Une mission sociale et économique à grande portée

Emploi  
et Solidarité sociale  
Québec

Québec

Québec



2005  
2006

## *Rapport annuel de gestion*

- ◆ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
  - ◆ Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA)
- ◆ Emploi-Québec
- ◆ Sécurité du revenu
- ◆ Centre de recouvrement

Une mission sociale et économique à grande portée  
mission sociale et économique à grande portée

Québec 

**COORDINATION**

Direction de la planification et de la modernisation

**RÉDACTION**

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Emploi-Québec (services publics d'emploi et de solidarité sociale)

Centre de recouvrement

**ÉDITION**

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Direction des communications

Ce rapport annuel de gestion 2005-2006 peut être consulté  
sur le site Internet du Ministère : [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2006

ISBN 2-550-47390-6

BIBLIOTHÈQUE DU CANADA

ISSN 1 715-8842

© GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

## **Préambule**

La présente publication comprend quatre rapports distincts. Elle contient le rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui inclut le rapport d'activité du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, de même que les rapports annuels de gestion des agences Emploi-Québec, Sécurité du revenu et Centre de recouvrement.

|   |          |
|---|----------|
| <b>RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006<br/>DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE</b> | <b>5</b> |
|---|----------|

|   |           |
|---|-----------|
| <b>RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005-2006 DU FONDS D'AIDE<br/>À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (FAACA)</b> | <b>89</b> |
|---|-----------|

|  |            |
|--|------------|
| <b>RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006<br/>D'EMPLOI-QUÉBEC</b> | <b>113</b> |
|--|------------|

|   |            |
|---|------------|
| <b>RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006<br/>DE LA SÉCURITÉ DU REVENU</b> | <b>167</b> |
|---|------------|

|  |            |
|--|------------|
| <b>RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006<br/>DU CENTRE DE RECOUVREMENT</b> | <b>201</b> |
|--|------------|

2005  
2006

## *Rapport annuel de gestion*

◆ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Une mission sociale et économique à grande portée  
mission sociale et économique à grande portée

Québec 

## MOT DE LA MINISTRE

Monsieur Michel Bissonnet  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets, pour dépôt à l'Assemblée nationale, le rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en conformité avec la Loi sur l'administration publique ainsi qu'avec la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail.

Ce rapport présente le bilan des réalisations et des résultats obtenus principalement au regard de la planification stratégique 2005-2008. De plus, il contient les rapports annuels de gestion des agences du Ministère, soit la Sécurité du revenu, Emploi-Québec et le Centre de recouvrement. Par ailleurs, en conformité avec la Loi sur le Conseil exécutif, il rend compte également des activités relatives au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

Les efforts déployés par le Ministère en matière d'emploi, de solidarité sociale et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'inscrivent dans la vision et les priorités d'action du gouvernement du Québec. Ils ont été consentis en tenant compte, notamment, de l'évolution du marché du travail et des changements démographiques qui conditionnent nos façons d'offrir des services aux personnes et aux entreprises.

En conformité avec la Loi sur l'assurance parentale et dans le cadre de l'entente conclue avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale, soulignons le rôle de premier plan qu'a joué le Ministère dans l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. Près de 18 400 personnes ont déposé une demande de prestations au cours des trois premiers mois de l'année 2006 et 135 500 appels ont été reçus au cours de la même période. C'est un défi de taille qu'a su relever le personnel, notamment celui du Centre de service à la clientèle situé à Rouyn-Noranda.

Je remercie toutes les employées, tous les employés ainsi que les gestionnaires du Ministère pour leur compétence et leur dévouement. Ces réalisations sont très significatives et contribuent à améliorer la qualité de vie des citoyennes et des citoyens du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Michelle Courchesne". The signature is fluid and cursive, with the first name "Michelle" written in a larger, more prominent script than the last name "Courchesne".

Michelle Courchesne

Québec, juillet 2006

## MOT DU SOUS-MINISTRE

Madame Michelle Courchesne  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

Au nom de l'équipe de direction, je vous sou mets le rapport annuel de gestion 2005-2006 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2006. Ce rapport fait état des résultats atteints, des ressources utilisées ainsi que de certaines obligations législatives et réglementaires.

Conformément à la Loi sur l'administration publique, chacune des trois agences du Ministère, c'est-à-dire Emploi-Québec, la Sécurité du revenu et le Centre de recouvrement, a élaboré un rapport annuel de gestion distinct qui est inclus dans le présent document.

Je profite de l'occasion pour remercier, en mon nom et en celui de l'équipe de direction, le personnel du Ministère, pour la compétence dont il fait preuve dans l'exercice de ses fonctions, et ce, dans un souci constant d'offrir des services de qualité.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le sous-ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Turenne', with a stylized flourish at the end.

François Turenne

Québec, juillet 2006

---

## TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Déclaration du sous-ministre   | 13 |
| Rapport de validation du vérificateur interne                                  | 15 |
| Présentation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale              | 17 |
| Évolution du contexte socioéconomique au Québec                                | 19 |
| Faits saillants  | 22 |
| Ressources   | 27 |
| Présentation des résultats stratégiques  | 36 |
| Sommaire des résultats 2005-2006   | 37 |
| Résultats  | 40 |
| Résultats concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens | 57 |

### Exigences législatives et gouvernementales

|   |    |
|---|----|
| Rapport d'activité 2005-2006 du Bureau des renseignements et plaintes   | 64 |
| Rapport d'activité 2005-2006 du Fonds québécois d'initiatives sociales  | 70 |
| Exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre  | 75 |
| Politique linguistique  | 78 |
| Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels | 79 |
| Éthique au Ministère  | 80 |
| Article 53.1 de la Loi sur la fonction publique   | 81 |
| Allègement réglementaire et administratif pour les entreprises  | 84 |
| Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec   | 85 |
| Actions du Ministère en matière de développement durable  | 87 |
| Rapport d'activité 2005-2006 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA)                                    | 89 |

### Annexes

|  |     |
|--|-----|
| <i>Annexe 1</i><br>Résultats par rapport aux attentes et à la satisfaction de la clientèle           | 99  |
| <i>Annexe 2</i><br>Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques                           | 103 |
| <i>Annexe 3</i><br>Indicateurs de gestion de l'organisation  | 107 |
| <i>Annexe 4</i><br>Lois administrées   | 109 |
| <i>Annexe 5</i><br>Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2006 | 111 |
| <i>Annexe 6</i><br>Carte du réseau des centres locaux d'emploi                                       | 112 |



---

## DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles s'y rapportant relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, la structure organisationnelle et les ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il présente bien les orientations, les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats de l'exercice financier 2005-2006 au regard du plan stratégique 2005-2008 du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 et des engagements contenus à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Pour garantir la réalisation des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu tout au long de l'année des mesures de contrôle et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents paliers de l'organisation. En outre, le Comité de vérification surveille la façon dont la direction s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne. Les membres du comité exécutif ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel de gestion. Je déclare donc que l'information et les résultats contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Le sous-ministre,



François Turenne

Québec, juillet 2006

---

## RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur François Turenne  
Sous-ministre  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des objectifs, des indicateurs et des cibles annoncés dans le plan stratégique 2005-2008 du Ministère, dans le plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Ministère.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées dans le rapport annuel de gestion incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats des indicateurs et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier le système de reddition de comptes interne, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère et à analyser les traitements informatiques utilisés pour produire ces résultats. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des objectifs, des indicateurs et des cibles annoncés dans le plan stratégique 2005-2008 du Ministère et dans son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, juillet 2006

---

## PRÉSENTATION DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a été créé par décret gouvernemental en février 2005. Il gère les services publics d'emploi et l'aide de dernier recours.

### Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes par :

- la promotion de l'emploi, le développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail;
- le soutien financier aux personnes démunies ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Organisation administrative

Le Ministère est doté d'une structure administrative fondée sur deux créneaux d'activité complémentaires, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2005, cette structure est incarnée par la nouvelle agence Emploi-Québec, laquelle regroupe les services publics d'emploi, auparavant sous la responsabilité de l'agence Emploi-Québec, et les services de solidarité sociale, auparavant sous la responsabilité de l'agence Sécurité du revenu. Les directions régionales d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu, les 154 CLE où travaillent de concert Emploi-Québec et la Sécurité du revenu, le Centre de communication avec la clientèle avec ses deux points de service et le Centre d'assistance au placement assurent la présence du Ministère dans les 17 régions administratives du Québec.

De plus, des services de révision sont offerts dans quatre bureaux régionaux, huit points de service locaux et un service de révision médicale et socioprofessionnelle. Ces unités locales et régionales sont soutenues par un ensemble d'unités centrales. Le Bureau des renseignements et plaintes, dont le rapport d'activité est versé à la page 64, offre ses services à toute la population québécoise en agissant comme porte d'entrée du Ministère. Enfin, le Centre de recouvrement a le mandat de recouvrer les sommes versées en trop dans l'administration des programmes d'aide financière du Ministère.

Dans le cadre de la modernisation de l'État, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en place le projet Convergence pour faire évoluer ses services et les adapter aux nouvelles réalités du marché du travail et aux besoins de sa clientèle, dont le profil global s'est modifié au cours du temps. Il s'agit essentiellement d'intégrer davantage les services offerts de manière à en améliorer l'accès et l'efficacité, quelle que soit la situation de la personne par rapport au marché du travail. Ce projet crée une seule agence qui devient la porte d'entrée unique orientée vers l'emploi et donnant accès à un continuum de services comprenant les services d'emploi aux individus, les services de solidarité sociale et les services aux entreprises.

À terme, la nouvelle offre de service du Ministère lui permettra d'intégrer de façon plus marquée les interventions à caractère social et professionnel, d'offrir davantage de soutien face aux difficultés d'intégration sociale, d'établir un objectif clair et partagé vers le retour au travail et de favoriser une accessibilité plus rapide aux services d'emploi. Ce continuum de services s'est mis progressivement en place à compter du mois de décembre 2005.

### Offre de service

#### Clientèles

Le Ministère agit auprès des clientèles suivantes :

- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi;

- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre sans emploi, ainsi que celles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les organismes communautaires.

### Partenaires

Le Ministère agit avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les collectivités locales. Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires à l'œuvre dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits. De plus, il coordonne son action avec celle d'un ensemble de ministères et d'organismes à vocation sociale et économique. Depuis janvier 2006, il collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale (CGAP) dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau régime. De plus, le 8 mars dernier, le Conseil des ministres approuvait la composition et la mise en place du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, avec lequel le MESS est appelé à entretenir des relations de partenariat.

### Services à d'autres ministères ou organismes

L'offre de service du Ministère a été élargie, au cours de l'année 2005-2006, à de nouvelles clientèles. Le Ministère a ainsi conclu des ententes de services administratifs, principalement en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, avec les ministères et organismes suivants :

- le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2005);
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006);
- le Conseil du statut de la femme (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- le ministère du Travail (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- la Régie du bâtiment du Québec (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- la Commission des relations du travail (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- la Commission de l'équité salariale (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- le Commissaire de l'industrie de la construction (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- le Conseil des services essentiels (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006);
- le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2006).

Des coûts totaux de 12,3 millions de dollars ont été facturés par le Ministère pour la prestation de ces services au cours de l'année 2005-2006.

Par ailleurs, en reconnaissance de l'expertise de ses ressources et de l'envergure de ses infrastructures technologiques, le Ministère a été désigné comme étant un centre interministériel de services partagés dans le cadre de la stratégie de mise en œuvre des services partagés au gouvernement du Québec.

### Administration du Régime québécois d'assurance parentale

La Loi sur l'assurance parentale confie l'administration du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui mandate le Ministère à cet égard. En conformité avec la Loi, le Ministère a conclu avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale une entente portant sur les services à offrir et sur la reddition de comptes.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens relève de la Direction adjointe du Régime québécois d'assurance parentale du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en ce qui a trait à l'admissibilité et au versement des prestations du RQAP.

---

## ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE AU QUÉBEC

### Croissance économique

La croissance de l'activité économique du Québec s'est poursuivie en 2005 malgré un contexte international difficile. L'économie du Québec a bien résisté aux pressions entraînées par la hausse des prix de l'énergie, par le cours élevé du dollar canadien et par la concurrence, tant sur le marché intérieur que sur celui des exportations, des entreprises de la Chine et de l'Inde. Cette bonne tenue de l'économie s'explique en grande partie par un accroissement des dépenses des ménages, des investissements des entreprises et des exportations. Somme toute, le produit intérieur brut (PIB) réel s'est accru de 2,1 % en 2005, soit un taux équivalent à celui qui a été observé en moyenne entre 2000 et 2004.

### Marché du travail

En 2005, l'emploi a progressé de 1 %. Cette croissance était composée de 31 400 nouveaux emplois à temps plein et de 5 400 emplois à temps partiel. La progression plus modeste de la population active s'est traduite par une diminution de 0,2 point de pourcentage du taux de chômage. Ce taux de chômage se situait en 2005 à 8,3 %, ce qui représente une diminution substantielle par rapport au sommet qui a suivi la crise économique du début des années 1990 (13,2 % en 1993). Le taux de chômage au Québec demeure toutefois plus élevé que la moyenne canadienne (6,8 %). Il est supérieur à la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (5 %), mais inférieur à la moyenne des provinces de l'Atlantique (10,4 %). En parallèle, le taux d'emploi s'est maintenu à des niveaux élevés, terminant l'année 2005 à 60,1 %. Pour sa part, le taux d'activité s'élevait à 65,6 % en 2005, comparativement à 67,2 % pour l'ensemble du Canada. Encore une fois, la performance du Québec se situait entre celle des provinces de l'Ouest canadien (68,6 %) et celle des provinces de l'Atlantique (62,8 %).

### Évolution démographique

En 2005, la population du Québec a augmenté de 50 144 personnes et enregistré ainsi un taux d'accroissement de 0,7 %, la moyenne des pays du G7 se situant à cet égard à 0,5 %. La population de l'ensemble du Canada s'est accrue pour sa part de 1 % durant la même période. Les provinces de l'Ouest canadien ont vu leur population croître de 1,4 %, alors que la population des provinces de l'Atlantique décroissait de 0,2 %. Près de 60 % de l'augmentation de la population québécoise s'explique par le solde migratoire total. Cette part est en baisse sensible par rapport à 2004. Ce solde migratoire avait atteint un sommet en 2004, se situant alors à 35 029, du fait d'un solde de la migration internationale particulièrement excédentaire, le solde migratoire interprovincial étant pour sa part négatif depuis plus de 40 ans (exception faite de 2003, où il se trouvait être quasi nul).

Quant au taux d'accroissement naturel de la population (le nombre de naissances moins celui des décès), il a augmenté sensiblement en 2005. À la différence de 2004, l'augmentation du nombre des naissances (76 495 naissances enregistrées au total en 2005) a été plus forte que l'augmentation des décès (55 341 décès au total en 2005).

En ce qui concerne l'indice synthétique de fécondité ou le nombre moyen d'enfants par femme, il est en légère hausse par rapport à 2004. Il s'établit ainsi en 2005 à 1,511, passant au-dessus de la barre de 1,5 pour la première fois depuis 1998, avec un minimum dans la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (1,269) et un maximum dans le Nord-du-Québec (2,594). L'âge moyen auquel les femmes ont des enfants au Québec demeure stable par rapport à 2004, à 29,3 ans.

### Assistance-emploi

Au 31 mars 2006, on comptait 343 337 ménages à l'assistance-emploi, ce qui représente une diminution de 1,5 % comparativement à l'année précédente. Quant au nombre de prestataires à l'assistance-emploi, il s'est établi à 506 540 personnes en mars 2006, soit 11 648 prestataires de moins

qu'à pareille date l'an dernier. Soulignons que pour la première fois depuis décembre 1979 le nombre de prestataires de l'assistance-emploi s'est établi à moins de 500 000 prestataires pendant deux mois consécutifs (octobre et novembre 2005) au cours de l'exercice 2005-2006.

En comparaison de l'année précédente, le nombre d'adultes prestataires sans contraintes à l'emploi a diminué de 6 378 (3,9 %), alors que le nombre d'adultes prestataires avec contraintes sévères à l'emploi s'est accru de 1 310 (1 %). Le segment des adultes prestataires ayant des contraintes sévères à l'emploi est en hausse continue d'année en année (à l'exception de l'exercice 2004-2005 où le nombre est demeuré stable), alors que le nombre d'adultes prestataires considérés comme étant sans contraintes à l'emploi diminue depuis 1996.

L'augmentation de la représentation des adultes avec contraintes sévères à l'emploi parmi l'ensemble de la clientèle (33,5 % en mars 2006) est l'une des principales raisons de l'alourdissement de la clientèle prestataire de l'assistance-emploi, ces adultes ayant des caractéristiques rendant plus difficile leur retour sur le marché du travail.

La proportion de prestataires de l'assistance-emploi parmi la population québécoise de moins de 65 ans, désignée comme le taux d'assistance sociale, a diminué au Québec, s'établissant à 7,7 % en mars 2006. Il faut remonter en 1978 pour obtenir un taux d'assistance sociale équivalent. Cette diminution du taux d'assistance sociale constitue la neuvième baisse consécutive, imitant ainsi la tendance observée depuis 1995 au Canada dans son ensemble.

### Conjoncture de la pauvreté

Au Québec comme au Canada, il n'existe pas encore de mesure officielle de la pauvreté. Toutefois, le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale a le mandat d'élaborer et de proposer à la ministre des indicateurs devant servir à mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que les inégalités sociales et économiques, en vue d'évaluer les progrès réalisés dans le cadre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Pour ce faire, le Centre d'étude consultera notamment le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, mis sur pied en mars 2006.

En attendant de connaître les indicateurs statistiques qui seront retenus par la ministre, le Ministère se base principalement sur deux mesures existantes de faible revenu pour évaluer la situation de pauvreté économique au sein de la population : la Mesure du panier de consommation (MPC), établie par le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada, et la Mesure de faible revenu après impôt (MFR-API) publiée par Statistique Canada. La première mesure détermine comme étant à faible revenu la population dont le revenu familial destiné à la consommation est inférieur à la valeur du panier de consommation établi pour une famille de taille correspondante. La seconde mesure reconnaît comme étant à faible revenu la population dont le revenu familial après impôt ajusté selon la taille de la famille se situe sous le seuil de 50 % de la médiane du revenu familial ajusté.

À la lumière des données relatives à la MPC, il semble que le taux de faible revenu soit un peu moins marquée au Québec que dans l'ensemble du Canada. En 2002, selon cette mesure, 11 % des Québécoises et des Québécois étaient à faible revenu comparativement à 12,3 % de la population ontarienne et à 13,7 % de l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens. De même, 14,1 % des ménages québécois étaient alors en situation de faible revenu par comparaison avec 14,8 % des ménages ontariens et 16,3 % des ménages canadiens. En 2003, année la plus récente pour laquelle des données relatives à la MFR après impôt sont disponibles, le faible revenu au Québec était le fait de 13,2 % de l'ensemble des ménages, soit 22,4 % des personnes seules et 7,9 % des familles économiques.

Par ailleurs, en dépit des biais largement reconnus des seuils de faible revenu (SFR) de Statistique Canada, notamment aux fins des comparaisons interprovinciales, ces seuils permettent de suivre l'évolution du faible revenu. Ainsi, selon les SFR après impôt, le taux de faible revenu est passé d'un sommet de 19,3 % au Québec en 1997 à 11,2 % en 2004.

Afin d'avoir un portrait plus complet de la conjoncture de la pauvreté au Québec, signalons que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) ont publié conjointement, en 2005 et 2006, deux documents indispensables sur cette question.

Le premier document, publié en 2005, s'intitule : *Inventaire des indicateurs de pauvreté et d'exclusion sociale*. Ce document fait un tour d'horizon des multiples façons de définir et de mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale, et ce, tout en signalant certains avantages et désavantages de chaque indicateur recensé.

Le second document, publié en 2006, s'intitule : *Recueil statistique sur la pauvreté et les inégalités socioéconomiques au Québec*. Celui-ci constitue un portrait chiffré de la pauvreté et des inégalités socioéconomiques. Il présente également l'évolution de la situation des personnes et des familles qui vivent dans la pauvreté. Enfin, il fournit des données sur plus de vingt indicateurs calculés selon différentes approches conceptuelles et méthodologiques.

Ces deux documents peuvent être consultés sur le site Web de l'ISQ.

---

## FAITS SAILLANTS

Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a consenti d'importants efforts à des dossiers s'inscrivant dans les priorités du gouvernement. Ce sont :

- Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Le bilan de la première année, paru en juin 2005, rend compte de la mise en œuvre, en cours d'année, d'un ensemble de mesures visant surtout les familles et les jeunes en situation de pauvreté. Ces mesures, dont la responsabilité est portée par plusieurs ministères et organismes, concernent notamment l'aide financière, l'emploi, le logement et l'aide alimentaire.

Deux nouvelles instances inscrites au plan d'action ont vu le jour, soit : le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale. Le plan d'action gouvernemental prévoit aussi le recours à une approche territoriale intégrée pour lutter contre la pauvreté des milieux de vie. Dans sa planification stratégique 2005-2008, le Ministère s'est donné pour objectif de conclure des ententes visant le développement social ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans 50 territoires de CLE défavorisés. Pour déterminer ces territoires, il s'est doté d'un outil de référence, l'indice de défavorisation matérielle et sociale de Pampalon et Raymond. Les conférences régionales des élus (CRÉ) et les municipalités régionales de comté (MRC) sont particulièrement appelées à exercer un leadership afin d'établir des stratégies concertées avec les différents partenaires de leur région. En outre, plusieurs initiatives ont été soutenues en milieu défavorisé, notamment à Montréal et dans les MRC de Témiscouata et de La Haute-Gaspésie, par l'entremise du Fonds québécois d'initiatives sociales.

Enfin, dans un souci d'établissement de partenariats financiers, le Ministère a poursuivi la réalisation de son entente de cinq millions de dollars sur cinq ans avec la Fondation Lucie et André Chagnon, qui vise la prévention de la pauvreté par une action ciblée auprès de jeunes familles vulnérables.

- Le projet de loi 57 – Loi sur l'aide aux personnes et aux familles

La Loi a été adoptée le 15 juin 2005 et sanctionnée le 17 juin 2005. Lorsque son règlement d'application entrera en vigueur, cette loi permettra notamment la mise en œuvre de trois nouveaux programmes d'aide financière :

- le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale, qui remplaceront le Programme d'assistance-emploi, l'un s'adressant aux ménages aptes à l'emploi, l'autre visant les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et les membres de leur famille;
- le Programme alternative jeunesse, programme à caractère volontaire destiné aux jeunes de moins de 25 ans.

L'adoption du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles est prévue à l'automne 2006 et son entrée en vigueur en janvier 2007.

- Le plan gouvernemental pour l'emploi *L'emploi : passeport pour l'avenir*

En 2005-2006, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a coordonné la mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi *L'emploi : passeport pour l'avenir*, qui avait été rendu public en janvier 2005. Rappelons que ce plan vise à répondre à plusieurs changements déterminants pour l'avenir économique du Québec, dont le vieillissement de la population ainsi que la globalisation des marchés et les perspectives professionnelles. Plus spécifiquement, le Ministère a également amorcé les travaux concernant les quatorze propositions du plan dont il porte ou partage la responsabilité.

- Le Régime québécois d'assurance parentale

Ce nouveau régime a été mis en œuvre selon le calendrier prévu, le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Sa mise en œuvre a été précédée par l'adoption des règlements nécessaires à l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi sur l'assurance parentale, au financement du Régime, à son administration et au



respect de l'entente Canada-Québec en ce qui concerne les clientèles particulières. Un règlement modifiant le Règlement d'application a été adopté peu après l'entrée en vigueur du Régime pour assurer l'admissibilité aux prestations des mères dont les grossesses sont rapprochées.

Le Centre de service à la clientèle (CSC) a ouvert officiellement ses portes à Rouyn-Noranda le 1<sup>er</sup> novembre 2005 avec la mise en service du volet informationnel sur le Régime québécois d'assurance parentale.

L'entrée en vigueur du nouveau régime québécois est marquée par un engouement inattendu. Pour les trois premiers mois d'activité, le CSC a reçu 135 500 appels, ce qui est beaucoup plus que le nombre attendu. Ce fort achalandage a entraîné des délais d'attente pour les demandes de renseignements et le traitement des demandes de prestations. Diverses mesures ont été rapidement mises en place pour améliorer l'accessibilité téléphonique et accélérer le traitement des demandes.

Durant les trois premiers mois d'activité, le CSC a reçu 18 399 demandes de prestations. Le Régime a effectué 43 930 versements pour un montant total de prestations versées de 45,6 millions de dollars.

- Les mandats découlant du Forum des générations de novembre 2004
  - La retraite progressive visant la prolongation de la participation des individus au marché du travail
 

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a coordonné, au cours de l'année 2005-2006, les travaux du comité mandaté à l'issue du Forum des générations en décembre 2004, pour examiner cette question. Le mandat du comité consistait à repérer les obstacles, fiscaux ou autres, à la prise de retraite progressive, en plus de définir les conditions nécessaires pour que ce type de retraite devienne une véritable solution alternative à la retraite anticipée. Au printemps 2005, le gouvernement s'est engagé à favoriser la retraite progressive et il a proposé de nouvelles modalités afin d'encourager l'utilisation de ce mode de retraite et d'inciter davantage les individus en fin de carrière à y recourir. Ces modalités s'appliqueraient aux régimes complémentaires de retraite à prestations déterminées du secteur privé. Comme ces modalités requièrent entre autres des modifications à la législation fiscale fédérale, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale collaborera avec le ministère des Finances du Québec à la poursuite des discussions à cet effet avec le gouvernement fédéral afin de réaliser l'engagement gouvernemental.

De plus, le comité a confié au sous-comité de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) sur le vieillissement de la main-d'œuvre la tâche de cerner, sur le plan de l'organisation du travail, les conditions facilitant la retraite progressive, sur la base d'ententes entre les employeurs et les employés. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de même que le ministère du Travail, a collaboré à ces travaux.
  - Le soutien aux travailleuses et aux travailleurs âgés visant leur intégration et leur maintien en emploi
 

L'entente Canada-Québec concernant des projets pour les travailleurs âgés a été reconduite pour une autre année. Centrée sur la mise en application des approches qui ont donné des résultats positifs par le passé, cette entente a permis à plus de 530 travailleuses et travailleurs de participer à la réalisation de 16 nouveaux projets, favorisant ainsi le prolongement de leur vie active et leur réintégration au marché du travail.

Parallèlement à cette entente, les discussions se sont intensifiées avec le gouvernement fédéral à la suite de la création, en septembre 2005, d'un groupe de travail Canada-Québec constitué en vue d'en arriver à une solution à plus long terme de la question du soutien aux travailleuses et travailleurs âgés.

- La stratégie de renouvellement des effectifs de la santé visant le renouvellement des effectifs dans le secteur public de la santé et des services sociaux

Cette stratégie permettra de faire converger les actions des différents ministères concernés par la main-d'œuvre du secteur de la santé et des services sociaux. Les mesures proposées dans la stratégie sont le fruit d'une action gouvernementale concertée. Elles s'articulent autour de trois grands axes :

### **Un milieu de travail moderne et stimulant**

La première mesure proposée vise à favoriser la rétention des jeunes diplômées et diplômés dans les établissements de santé, la seconde à favoriser l'attraction et la rétention en région du personnel du secteur et la troisième à utiliser pleinement le potentiel du système professionnel pour s'adapter au contexte de pénurie de main-d'œuvre dans le secteur.

### **Un partenariat formation-emploi renouvelé**

Les quatre mesures proposées pour renouveler le partenariat formation-emploi visent tout autant à augmenter le nombre d'inscriptions dans les programmes et le nombre de personnes diplômées qu'à assurer l'efficacité de l'intégration en emploi et l'arrimage entre la formation et le marché du travail.

### **Un apport diversifié de main-d'œuvre**

Il faudra intensifier le recrutement auprès d'une main-d'œuvre diversifiée. Des efforts devront être faits pour lever les obstacles à l'insertion en emploi des personnes immigrantes. Les services publics d'emploi devront être utilisés le plus efficacement possible pour répondre aux besoins de main-d'œuvre anticipés dans le secteur. De même, il faudra accorder une attention particulière aux travailleuses et aux travailleurs autochtones dans le développement de services adaptés à leur réalité.

- La mise en place d'une équipe multipartite visant à définir des stratégies d'action afin de permettre aux entreprises d'accroître leur compétitivité et de faire face, notamment, aux contraintes du nouvel environnement économique et au défi démographique

Les travaux de l'équipe multipartite, constituée de représentantes et de représentants des employeurs, des travailleuses et des travailleurs, du secteur socioéconomique et du secteur coopératif, ont été placés sous la responsabilité partagée de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

Le rapport de l'équipe, *Pour une compétitivité accrue et un dialogue social renforcé*, a été publié en décembre 2005 et comporte 70 propositions ou actions, regroupées en trois grands blocs (leviers économiques; emploi et qualification de la main-d'œuvre; innovation sociale).

Ces propositions, dont la majorité s'inscrit dans les orientations gouvernementales en vigueur, sont assorties d'une liste des principaux partenaires (milieu des affaires, syndicats, milieu coopératif et de l'économie sociale, milieu communautaire, gouvernement) qui devraient participer à leur réalisation.

Le gouvernement est appelé à participer, à titre de partenaire, à la majorité de ces actions et désigné, pour 33 d'entre elles, comme étant le porteur principal de dossier. Un mémoire au Conseil des ministres a donc été préparé afin de proposer une répartition des responsabilités entre les ministères et les organismes concernés par ces actions. Le mémoire est actuellement en processus d'approbation.

- La Stratégie d'action jeunesse 2006-2009

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a contribué à l'élaboration de la stratégie d'action jeunesse du gouvernement du Québec. Trois mesures de cette stratégie s'inspirent des orientations prises par le Ministère, soit : mettre en œuvre un chantier d'accompagnement des 16-24 ans en difficulté, laquelle comprend notamment l'application d'une nouvelle mesure ciblant les 16-17 ans (10 millions de dollars sur trois ans); déployer Québec pluriel dans quatre nouveaux territoires du Québec (1,2 million de dollars sur trois ans); mettre en œuvre l'Engagement jeunesse (3,5 millions de dollars sur trois ans), une entente interministérielle annoncée dans la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Des travaux préparatoires ont également été conduits afin d'expérimenter (mai 2006 – avril 2007) Alternative jeunesse dans neuf territoires de CLE en vue de la généralisation de ce nouveau programme institué par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

- Les interventions du MESS auprès des travailleurs et des entreprises du secteur forestier

Des interventions du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont été réalisées afin d'atténuer les impacts des mises à pied susceptibles de survenir à la suite de la réduction des volumes de récolte de bois dans les forêts du domaine de l'État. Elles ont favorisé la consolidation et la diversification des économies régionales, dont celle de l'industrie des produits du bois.

À cet effet, le Ministère a investi en 2005-2006, 8,9 millions de dollars pour l'ensemble du Québec, soit 5,4 millions en mesures courantes et 2,5 millions pour des initiatives visant la réintégration en emploi des travailleuses et des travailleurs âgés.

Emploi-Québec a aussi mis rapidement sur pied, dans les régions les plus directement touchées, des équipes tactiques qui ont pour mandat, de concert avec les partenaires régionaux et locaux, de suivre la situation des entreprises ainsi que des travailleuses et des travailleurs et de répondre rapidement à toute situation problématique.

- Le projet Convergence

Le projet Convergence a mené à l'arrimage de deux grandes missions du Ministère : l'emploi et la sécurité du revenu. Il se veut porteur de changements et introduit des mesures concrètes et structurantes qui visent à encore mieux intervenir auprès de toutes les personnes et entreprises faisant appel au Ministère.

Plus spécifiquement, le projet Convergence vise la mise en place ou le maintien :

- de services publics d'emploi plus performants pour toutes les personnes, notamment pour les prestataires de l'assistance-emploi qui peuvent, dès maintenant, travailler ou entreprendre une démarche qui les conduira, à terme, à intégrer un emploi ou à se maintenir en emploi;
- de services de soutien économique et d'intégration socioprofessionnelle destinés aux prestataires de l'assistance-emploi qui ne peuvent, dès maintenant, travailler ou entreprendre une démarche qui les conduira, à terme, à l'emploi;
- de services répondant mieux aux besoins des entreprises.

Le projet Convergence engage aussi résolument le Ministère dans la mise en place d'une offre de service intégrée, pensée de façon cohérente et opérationnelle, en vue d'améliorer l'efficacité des interventions tout en assurant une accessibilité accrue et modernisée aux services en fonction des besoins de la population et des réalités de chaque région.

## FAITS SAILLANTS

---

- L'action communautaire

En 2005-2006, le Ministère a diffusé les 17 profils régionaux sur le soutien financier gouvernemental en action communautaire. Ces profils décrivent le soutien financier gouvernemental versé selon les trois modes de soutien, pour chacune des régions ainsi que par municipalité régionale de comté ou territoire équivalent ou arrondissement. Ils présentent également une évaluation de l'importance économique de ce secteur d'activité.

## RESSOURCES

### Ressources humaines

#### Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées, dont près de 71 % se trouvent dans les directions régionales et les centres locaux d'emploi, répartis dans les 17 régions administratives du Québec.

Au 31 mars 2006, le Ministère comptait 6 488 employés et employées, dont 5 572 à statut régulier et 916 à statut occasionnel.

#### RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE<sup>a</sup> AU 31 MARS 2006

| Catégories d'emploi  | Nombres          |
|----------------------|------------------|
| Cadre                | 323 <sup>b</sup> |
| Professionnel        | 1 439            |
| Technicien           | 3 524            |
| Personnel de soutien | 1 196            |
| Ouvrier              | 6                |
| <b>Total</b>         | <b>6 488</b>     |

a Il s'agit des personnes en lien d'emploi à une date donnée, qu'elles soient présentes ou non au travail.

b Inclut neuf membres de la haute direction.

Remarque : Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiantes et étudiants, les stagiaires, le personnel embauché à des fins de suppléance ainsi que le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale. Les données excluent également le personnel de la Ville de Montréal, soit 220,5 ETC à Emploi-Québec, 17 ETC au Recouvrement et 27 ETC à la Révision, prêtés au Ministère, mais soumis aux conditions de travail de la Ville, et 578,6 ETC à la Sécurité du revenu, dirigés par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

#### Effectif en équivalents temps complet (ETC) utilisés

Considérant l'effectif utilisé, le Ministère a eu recours globalement en 2005-2006 (en incluant tous les fonds relevant de sa responsabilité mais en excluant le personnel de la Ville de Montréal<sup>1</sup>) à 6 220 ETC, comparativement à 6 532 en 2004-2005, ce qui constitue une diminution de 312 ETC utilisés par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est attribuable aux nombreux départs à la retraite survenus en cours d'année ainsi qu'aux efforts fournis en matière d'organisation du travail et à ceux déployés par le Ministère pour respecter les enveloppes budgétaires qui lui ont été accordées.

Malgré une diminution du nombre d'ETC utilisés en 2005-2006, le Ministère a vu son offre de service élargie à d'autres ministères et organismes de la fonction publique. Parmi ceux-ci, notons le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, qui a bénéficié d'un niveau de service correspondant à 74,6 ETC, tandis que celui de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale correspond à 55 ETC.

1. Les données excluent le personnel de cabinet, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale. Enfin, les données excluent également le personnel de la Ville de Montréal, d'Emploi-Québec, du Centre de recouvrement et de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec, prêté par la Ville de Montréal en vertu de conventions relatives à l'organisation de ces services sur ce territoire, ainsi que le personnel de la Sécurité du revenu, dirigé par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

À titre d'information, ajoutons que les 6 220 ETC utilisés par le Ministère en 2005-2006 se répartissent de la façon suivante : 2 360 à Emploi-Québec, 2 504 à la Sécurité du revenu (dont 6 au Fonds québécois d'initiatives sociales et 21 au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome), 239 au Centre de recouvrement, 57 au Fonds national de formation de la main-d'œuvre et 1 060 au sein des unités centrales ministérielles. Enfin, pour obtenir des données plus détaillées sur l'effectif utilisé par les agences, on aura avantage à consulter la section « Ressources » des rapports annuels d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu et du Centre de recouvrement.

### Renouvellement de la main-d'œuvre

À l'instar des autres ministères et organismes, le Ministère connaîtra, au cours des prochaines années, de nombreux départs à la retraite de membres de son personnel actuel et cherchera, selon les orientations comprises au Plan de gestion des ressources humaines, à rajeunir son effectif et à le diversifier à l'image de la société québécoise.

### Diversité

Conformément aux plans d'action gouvernementaux de diversification de l'effectif mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor, le Ministère a continué, au cours de l'exercice 2005-2006, à favoriser l'embauche de personnes visées par les programmes d'accès à l'égalité en emploi.

En 2005-2006, le taux d'embauche des personnes visées par les programmes d'accès à l'égalité du personnel régulier se situe à 20,5 % (soit 18,2 % pour l'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones et 2,3 % pour les personnes handicapées), comparativement à 7 % en 2004-2005<sup>2</sup>. En comparaison, le taux d'embauche obtenu pour le personnel régulier de l'ensemble de la fonction publique, en 2004-2005, est de 12,9 % chez les membres des groupes cibles et de 0,9 % chez les personnes handicapées. Du côté du personnel occasionnel, le taux d'embauche se situe à 3,1 %. Il est important de mentionner que la déclaration d'appartenance par les employées et employés à l'un ou l'autre des groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi s'effectue sur une base volontaire. De ce fait, les données inscrites au présent rapport peuvent ne pas refléter l'effort fourni en matière d'embauche de personnes visées par les programmes d'accès à l'égalité en emploi. Notons que les taux de représentativité des membres des groupes cibles au Ministère sont relativement semblables à ceux obtenus pour l'ensemble de la fonction publique en 2004-2005. On se reportera à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique dans la section sur les exigences législatives et gouvernementales pour un aperçu de l'ensemble des résultats atteints en la matière.

Enfin, le Ministère s'est doté, en décembre 2005, d'un plan d'action pour 2006 destiné à accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées, permettant ainsi de répondre aux objectifs de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

### Rajeunissement

Bien que le plan d'action gouvernemental sur le rajeunissement de la fonction publique ait pris fin en 2004-2005 et que, par conséquent, aucune cible d'embauche ne soit encore en vigueur, de nombreuses mesures en matière de rajeunissement sont prévues dans le Plan de gestion des ressources humaines. Ainsi, lorsqu'un emploi peut être pourvu par une candidate ou un candidat recruté aux conditions minimales d'admission, le Ministère favorise systématiquement, après avoir fait appel aux listes de déclarations d'aptitudes comprenant des candidates et des candidats appartenant aux groupes cibles, le recours aux listes de nouveaux diplômés et diplômées universitaires et collégiaux.

2. La donnée pour 2004-2005 (7 %) ne correspond qu'au taux d'embauche des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. Toutefois, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, le taux d'embauche des personnes handicapées est inclus dans le taux d'embauche des membres des groupes cibles. La cible de ce taux est de 25 %.

## TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS

|                     | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Total  |
|---------------------|--------------------|-----------------------|--------|
| Nombre d'embauches  | 20/44              | 56/97                 | 76/141 |
| Taux d'embauche (%) | 45,5               | 57,7                  | 53,9   |

Ainsi, au cours de l'exercice 2005-2006, le Ministère a continué de favoriser l'embauche de personnes de moins de 35 ans pour se joindre au personnel régulier et occasionnel. Le taux d'embauche des jeunes de moins de 35 ans est d'ailleurs passé de 42 % en 2003-2004 à 51 % en 2004-2005, atteignant près de 54 % en 2005-2006. Par ailleurs, considérant que les efforts de rajeunissement sont centrés principalement sur les catégories d'emploi professionnelles et techniques, par l'intermédiaire des concours de recrutement universitaire et collégial, la performance du Ministère se rapproche des objectifs gouvernementaux avec un résultat de 63 %. À titre de comparaison, le taux d'embauche des jeunes professionnels et techniciens, pour l'ensemble de la fonction publique, en 2004-2005, a été de 51 %.

## TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES

|                     | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Total |
|---------------------|--------------------|-----------------------|-------|
| Nombre d'embauches  | 2 <sup>a</sup> /20 | 1 <sup>b</sup> /56    | 3/76  |
| Taux d'embauche (%) | 10,0               | 1,8                   | 3,9   |

a Il s'agit d'un membre des communautés culturelles et d'une personne handicapée.

b Il s'agit d'un membre des communautés culturelles.

Par ailleurs, pour une troisième année consécutive, le Ministère a accueilli, en avril 2005, 22 jeunes élèves du secondaire, dont sept l'ont été par la Ville de Montréal, pour effectuer un stage d'un jour, dans le cadre du programme Jeunes fonctionnaires d'un jour. Ces personnes ont ainsi pu vivre une expérience de travail dans un secteur de leur choix au Ministère.

Enfin, dans un souci de faciliter l'intégration des nouveaux employés et employées, le Ministère a poursuivi la tenue de séances d'accueil. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, deux séances se sont ainsi tenues et ont réuni 61 personnes.

## Formation du personnel

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation de son personnel afin qu'il possède les compétences requises pour rendre des services de qualité à sa clientèle.

Pour l'année civile 2005, le Ministère a consacré 1,6 % (c.-à-d. 5,03 millions de dollars) de sa masse salariale à la formation de son personnel, dépassant l'objectif de 1 % établi par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Cet investissement dans la formation du personnel est comparable à celui qui a été fourni l'année précédente (1,6 %).

Le lecteur consultera les rapports annuels d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu pour obtenir plus de précisions sur le type de formation offert selon les catégories d'emploi.

## Partenariat

Le Ministère encourage le développement d'une culture de partenariat patronal-syndical. En 2005-2006, les rencontres statutaires avec les syndicats ont été multipliées pour offrir davantage d'occasions d'échanges et de dialogues entre les représentants syndicaux, patronaux et les autorités ministérielles, et ce, malgré le contexte de négociation du renouvellement des conventions collectives. Le Ministère a profité de ces occasions pour bien expliquer les changements associés, notamment, à l'implantation du projet Convergence et susciter l'adhésion du personnel à celui-ci.

## Santé et sécurité des personnes au travail

En 2005-2006, en continuité avec les années précédentes, le Ministère a poursuivi les efforts consacrés à la sensibilisation du personnel au programme de mesures préventives relatives aux situations de violence ainsi qu'à la formation du personnel à l'ajustement des postes de travail. Ces activités portent sur les deux principales causes d'accidents du travail au Ministère et visent à réduire les absences liées aux actes de violence et aux lésions musculo-squelettiques.

Au cours de la première année suivant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail (LNT) portant sur le harcèlement psychologique en milieu de travail et conformément à la procédure ministérielle de traitement de plaintes, certaines situations ont fait l'objet d'une intervention. Parmi les 41 situations portées à l'attention du Ministère depuis le 1<sup>er</sup> juin 2004, on a relevé une seule situation de harcèlement correspondant à la définition de la Loi. L'accent a été mis sur la prévention et la gestion immédiate des conflits, ce qui aura eu pour effet de limiter le nombre de situations signalées (36 entre juin 2004 et mars 2005 et 5 entre avril 2005 et décembre 2005).

De plus, par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel ou professionnel qui affectent ou sont susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail. Par ailleurs, le PAE rend accessible aux employées et aux employés ainsi qu'aux gestionnaires un type d'intervention spécifique visant la prévention des absences pour cause de maladie et la réintégration au travail après celles-ci.

Le personnel d'encadrement du Ministère utilise également le PAE pour obtenir des conseils sur la façon d'intervenir avec une employée ou un employé en difficulté et pour l'organisation d'interventions de groupe à la suite d'incidents traumatisants.

## Ressources budgétaires et financières

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux qui suivent présentent les résultats pour l'année financière 2005-2006 et les dépenses réelles de 2004-2005 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux s'y rattachant.

Le budget de dépenses 2005-2006 du portefeuille Emploi et Solidarité sociale s'élevait à 4 011,7 millions de dollars. Pour l'année financière 2005-2006, les dépenses réelles du Ministère totalisent 4 008,7 millions de dollars. L'écart entre le budget et les dépenses réelles du Ministère s'explique par la présence de crédits périmés s'élevant à 3 millions de dollars.

### BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

|                           | 2005-2006                       |                               | 2004-2005                     |                                |
|---------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|                           | Budget de dépenses <sup>a</sup> | Dépenses réelles <sup>b</sup> | Dépenses réelles <sup>c</sup> | Variation des dépenses réelles |
| Mesures d'aide à l'emploi | 899 508,2                       | 902 826,8                     | 917 906,7                     | (15 079,9)                     |
| Mesures d'aide financière | 2 913 640,2                     | 2 921 809,4                   | 2 982 603,4                   | (60 794,0)                     |
| Soutien à la gestion      | 198 556,8                       | 184 059,6                     | 205 070,0                     | (21 010,4)                     |
| <b>Total</b>              | <b>4 011 705,2</b>              | <b>4 008 695,8</b>            | <b>4 105 580,1</b>            | <b>(96 884,3)</b>              |

a Budget de dépenses selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

b Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c Dépenses selon les comptes publics 2004-2005, qui tiennent compte de la création du portefeuille Famille, Aînés et Condition féminine.



### Mesures d'aide à l'emploi

Le budget de dépenses des mesures d'aide à l'emploi était de 899,5 millions de dollars en 2005-2006, alors que les dépenses se sont élevées à 902,8 millions de dollars. L'écart est principalement attribuable à un montant de +6,3 millions de dollars qui a été obtenu pour les contrats d'intégration au travail, à +1 million de dollars obtenus du Fonds de suppléance pour la formation des travailleurs sylvicoles et à -4,6 millions de dollars destinés au placement étudiant et dont la dépense est comptabilisée là où l'activité a été réalisée, soit dans différents ministères et organismes.

Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 740,3 millions de dollars a été utilisé en interventions pour permettre à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'un conseiller, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, de même que du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre.

### Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses des mesures d'aide financière, qui s'élevait à 2 913,6 millions de dollars, a été majoré de 12,3 millions de dollars par un recours au Fonds de suppléance. Le budget de dépenses des mesures d'aide financière est ainsi porté à 2 925,9 millions de dollars pour l'année financière 2005-2006. Les dépenses des mesures d'aide financière se sont élevées pour leur part à 2 921,8 millions de dollars en 2005-2006, dont 2 682,4 millions ont été affectés à l'assistance-emploi, afin d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, une somme de 20,1 millions de dollars a été affectée au programme Solidarité jeunesse et 19,3 millions de dollars ont été versés à l'Office des chasseurs et piégeurs cris.

Le Ministère a affecté au cours de l'année financière 2005-2006 une somme totale de 8,9 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire. Enfin, une somme de 4,8 millions de dollars a été affectée au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Soutien à la gestion

Le budget de dépenses des activités de soutien à la gestion était de 198,6 millions de dollars pour l'année financière 2005-2006. Les dépenses se sont élevées à 184,1 millions de dollars, laissant des disponibilités de 14,5 millions de dollars. Une partie importante de ce montant disponible a permis de financer des coûts additionnels à l'assistance-emploi. Enfin, 110 millions de dollars, soit 59,8 % des sommes affectées aux dépenses, ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information. Aussi, un montant de 74,1 millions de dollars, soit 40,2 %, a été consacré à la direction, au soutien des agences en matière de politiques, à l'administration, au traitement des demandes de renseignements et des plaintes, à la révision et aux communications. Soulignons que le Ministère a remboursé le Fonds de suppléance totalisant 13,3 millions de dollars à la hauteur de 10,5 millions de dollars compte tenu des disponibilités dégagées en fin d'année financière dans différents programmes du Ministère.

### Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances comme les sommes versées par la Société des casinos du Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

### Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA)

Les revenus du Fonds proviennent d'un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1 % est destiné à l'aide humanitaire internationale. À ce pourcentage des bénéfices s'ajoute la contribution du Ministère dans le cadre de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

## REVENUS ET DÉPENSES DU FAACA (EN MILLIERS DE DOLLARS)

|                           | 2005-2006               |                       | 2004-2005          |                                       |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------------------|
|                           | Prévisions <sup>a</sup> | Réels <sup>b</sup>    | Réels <sup>c</sup> | Variation des revenus et des dépenses |
| <b>Revenus</b>            | 26 411,7                | 26 313,7 <sup>d</sup> | 32 509,5           | (6 195,8)                             |
| <b>Dépenses</b>           | 29 687,8                | 25 243,2              | 32 422,7           | (7 179,5)                             |
| <b>Excédent (déficit)</b> | <b>(3 276,1)</b>        | <b>1 070,5</b>        | <b>86,8</b>        | <b>983,7</b>                          |

a Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

b Données selon les états financiers 2005-2006.

c Données selon les états financiers 2004-2005.

d Montant résultant des revenus de 16 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 10,3 millions de dollars provenant de la contribution du Ministère et de 75 000 \$ fournis par le ministère de la Justice du Québec (dont 1,3 million de dollars comptabilisés en revenus reportés pour le Fonds).

## Fonds de développement du marché du travail (FDMT)

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un déficit des revenus sur les dépenses en 2005-2006 de 3,7 millions de dollars. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2006 est ainsi porté à 20,7 millions de dollars. L'utilisation du surplus accumulé au 31 mars 2005 a permis de compenser la variation des revenus de 14,4 millions de dollars entre les deux années. La variation des dépenses de près de 17,8 millions de dollars s'explique principalement par une diminution des dépenses d'intervention, de même que par une baisse des frais de fonctionnement et d'administration.

## REVENUS ET DÉPENSES DU FDMT (EN MILLIERS DE DOLLARS)

|                           | 2005-2006               |                        | 2004-2005          |                                       |
|---------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|---------------------------------------|
|                           | Prévisions <sup>a</sup> | Réels <sup>b</sup>     | Réels <sup>c</sup> | Variation des revenus et des dépenses |
| <b>Revenus</b>            | 937 679,6               | 945 878,0 <sup>d</sup> | 960 273,0          | (14 395,0)                            |
| <b>Dépenses</b>           | 947 939,0               | 949 537,9              | 967 318,0          | (17 780,1)                            |
| <b>Excédent (déficit)</b> | <b>(10 259,4)</b>       | <b>(3 659,9)</b>       | <b>(7 045,0)</b>   | <b>3 385,1</b>                        |

a Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

b Données selon les états financiers préliminaires 2005-2006.

c Données selon les états financiers 2004-2005.

d Il existe un écart de 43,1 millions de dollars entre les dépenses du Ministère de 902,8 millions de dollars (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2005-2006; mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du Fonds qui s'élèvent à 945,9 millions de dollars. L'écart s'explique notamment par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services rendus de l'ordre de 38,4 millions de dollars.

## Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS)

Le gouvernement du Québec, à la suite de l'adoption de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, a fixé au 1<sup>er</sup> avril 2003 la date du début des activités du Fonds québécois d'initiatives sociales.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a contribué à hauteur de 4,8 millions de dollars aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2005-2006. L'excédent des dépenses sur les revenus de l'année financière 2005-2006, qui s'élève à 4,2 millions, a été financé par le surplus cumulé au 31 mars 2005. Les dépenses du Fonds québécois d'initiatives sociales se sont élevées à un peu plus de 9 millions de dollars en 2005-2006. De ce montant, 8,5 millions de dollars ont servi à soutenir des initiatives sociales.

| REVENUS ET DÉPENSES DU FQIS (EN MILLIERS DE DOLLARS) |                         |                    |                    |                                       |
|--|-------------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------------|
|  | 2005-2006               |                    | 2004-2005          | Variation des revenus et des dépenses |
|  | Prévisions <sup>a</sup> | Réels <sup>b</sup> | Réels <sup>c</sup> |                                       |
| <b>Revenus</b>                                       | 4 800,0                 | 4 800,0            | 1 200,0            | 3 600,0                               |
| <b>Dépenses</b>                                      | 11 011,0                | 9 023,2            | 13 194,2           | (4 171,0)                             |
| <b>Excédent (déficit)</b>                            | <b>(6 211,0)</b>        | <b>(4 223,2)</b>   | <b>(11 994,2)</b>  | <b>7 771,0</b>                        |

a Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

b Données selon les états financiers 2005-2006.

c Données selon les états financiers 2004-2005.

### Fonds des technologies de l'information (FTI)

Les dépenses de 36,8 millions de dollars sont composées de 34,3 millions de dollars en amortissement et de 2,5 millions de dollars en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a permis des investissements totaux de 34,5 millions de dollars en 2005-2006, soit 5,8 millions de dollars pour de l'équipement informatique et 24,2 millions de dollars pour le développement de systèmes informatiques et 4,5 millions pour l'infrastructure technologique.

| REVENUS ET DÉPENSES DU FTI (EN MILLIERS DE DOLLARS) |                         |                    |                    |                                       |
|---|-------------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------------|
|   | 2005-2006               |                    | 2004-2005          | Variation des revenus et des dépenses |
|   | Prévisions <sup>a</sup> | Réels <sup>b</sup> | Réels <sup>c</sup> |                                       |
| <b>Revenus</b>                                      | 38 942,5                | 36 853,2           | 40 977,0           | (4 123,8)                             |
| <b>Dépenses</b>                                     | 38 942,5                | 36 853,2           | 40 977,0           | (4 123,8)                             |
| <b>Excédent (déficit)</b>                           | <b>0,0</b>              | <b>0,0</b>         | <b>0,0</b>         | <b>0,0</b>                            |

a Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

b Données selon les états financiers 2005-2006.

c Données selon les états financiers 2004-2005.

### Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO)

Pour sa part, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre est un fonds qui exerce des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Pour plus de détails sur le Fonds national de formation de la main-d'œuvre, le lecteur consultera le rapport d'activité 2005-2006 de ce fonds.

### Ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont un levier essentiel dans l'évolution de la prestation des services et dans la réalisation de projets innovateurs.

Les efforts fournis en 2005-2006 ont permis de réaliser de nouveaux projets de développement découlant des orientations gouvernementales et ministérielles, notamment dans le cadre de l'implantation du Régime québécois d'assurance parentale le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et de la convergence des réseaux de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec. L'évolution des applications existantes et des infrastructures qui soutiennent la prestation des services du Ministère et celle de la nouvelle clientèle des services partagés en fonction des besoins exprimés et des priorités établies a été assurée.

Le Ministère dispose d'une infrastructure technologique considérée comme étant l'une des plus importantes au gouvernement du Québec. La gestion de cette infrastructure s'articule dans un contexte principalement caractérisé par le grand nombre et la diversité des clientèles, des intervenants et des partenaires, ainsi que par la répartition des services et des infrastructures sur tout le territoire québécois. Le niveau élevé des engagements en matière de livraison de services et de sécurité informatique de l'information ainsi que la nécessité d'assurer aux citoyennes et aux citoyens la disponibilité en tout temps des services en ligne constituent des enjeux importants de la gestion des ressources informationnelles au Ministère.

La stabilité et la fiabilité de fonctionnement de l'infrastructure, de même que sa capacité à évoluer pour soutenir les applications nouvelles ou en amélioration, exigent la conduite de travaux pour entretenir l'équipement, les logiciels et le réseau. Afin de répondre à ces impératifs, des activités de soutien et de mise à niveau ont été réalisées sur l'ensemble des composantes décrites ci-dessous :

- 250 liens réseaux visant à assurer le fonctionnement quotidien;
- 3 plates-formes (locale, centrale, RHDC) et 213 progiciels commerciaux sur la plate-forme locale;
- un parc important de plus de 38 049 pièces d'équipement;
- 300 groupes de banques de données.

Mentionnons également les activités suivantes :

- 899 livraisons de changements technologiques et applicatifs;
- 7 648 interventions d'entretien et de réparation.

Des services directs sont rendus aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises par l'entremise d'Internet, des salles multiservices et des guichets Info-emploi répartis sur le territoire québécois (plus de 1 700 guichets et postes de travail). Les nombreux services en ligne du Ministère sont accessibles en tout temps aux citoyennes et aux citoyens.

### Ressources matérielles

Les services rendus en matière de ressources matérielles à l'ensemble de la clientèle du portefeuille Emploi et Solidarité sociale sont illustrés par les chiffres suivants :

- 333,6 millions de dollars pour l'acquisition de biens et services, dont 261,2 millions de dollars pour les mesures d'aide à l'emploi et 72,4 millions de dollars pour le soutien à la gestion;
- 40,5 millions de dollars pour les loyers;
- 4,5 millions de dollars en téléphonie;
- 11,7 millions de documents mis sous enveloppe et expédiés;
- 3,2 millions de documents microfilmés.

Le Ministère, dans le cadre du Programme d'assistance-emploi et des différentes mesures d'Emploi-Québec, procède à l'émission mensuelle de quelque 500 000 chèques et avis de dépôt direct.

## Coûts administratifs de certains services

Pour une première année, le Ministère présente certains coûts unitaires de ses services. Les coûts considérés sont ceux relatifs à la rémunération et au fonctionnement. Toutefois, certains coûts des unités centrales n'ont pas été considérés. Une part de ces coûts pourrait être imputée aux services concernés par les coûts unitaires mesurés ici. Le Ministère entend effectuer graduellement les travaux requis afin de compléter la détermination de ses coûts unitaires.

Par ailleurs, le lecteur est invité à ne pas faire de comparaison avec les coûts unitaires publiés aux rapports des agences étant donné que les coûts des unités centrales du Ministère n'y sont pas considérés intégralement.

### COÛTS ADMINISTRATIFS DE CERTAINS SERVICES

| Services  | Coût unitaire (en \$)                          |                   |                   |
|---|--|-------------------|-------------------|
| <b>Solidarité sociale<sup>a</sup></b>                               |  |                   |                   |
| • Gestion des dossiers actifs (avec ou sans contraintes à l'emploi) | 323/dossier                                    |                   |                   |
| • Attribution initiale  | 318/demande d'aide financière                  |                   |                   |
| <b>Services publics d'emploi<sup>b</sup></b>                        |  |                   |                   |
| • Services spécialisés aux individus                                | 420/intervention                               |                   |                   |
| • Services spécialisés aux entreprises                              | 2 608/entreprise aidée                         |                   |                   |
| • Ententes de qualification   | 1 123/entente                                  |                   |                   |
| • Services de placement   | 19/poste vacant et candidature signalée        |                   |                   |
| <b>Services à la clientèle</b>                                      |  |                   |                   |
| • Révision prétraitement <sup>c</sup>                               | 214/demande déposée                            |                   |                   |
| • Révision <sup>c</sup>   | 282/dossier finalisé                           |                   |                   |
| • Représentation au Tribunal administratif du Québec <sup>d</sup>   | 3 577/dossier finalisé                         |                   |                   |
| • Renseignements/Plaintes <sup>e</sup>                              | Renseignements                                 | Plaintes niveau 1 | Plaintes niveau 2 |
| – Aide financière (par renseignement ou plainte)                    | 7,82   | 17,38             | 196,75            |
| – Emploi (par renseignement ou plainte)                             | 7,23   | 18,05             | 199,44            |
| – Recouvrement (par renseignement ou plainte)                       | 7,56   | 17,64             | 185,43            |
| <b>Recouvrement<sup>f</sup></b>                                     | Coût par dollar recouvert (recouvrement total) |                   |                   |
| • Créances « assistance-emploi et Emploi-Québec »                   | 11 cents                                       |                   |                   |
| • Créances « garants défaillants »                                  | 18,3 cents                                     |                   |                   |

- a Pour plus d'information sur les services, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de gestion 2005-2006 de la Sécurité du revenu joint au présent document.
- b Ce coût unitaire contient le soutien offert en services assistés d'appariement offert en salle multiservice. Pour plus d'information sur les services, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel de gestion 2005-2006 d'Emploi-Québec joint au présent document.
- c Révision prétraitement : Le prétraitement en révision est effectué par les centres locaux d'emploi afin d'assurer la conformité des décisions rendues et de réduire les délais et les coûts liés au traitement des demandes de révision. Ce dispositif n'a cependant pas pour effet d'annuler le droit d'une personne d'obtenir une décision en révision auprès de la Direction de la révision et de la représentation au TAQ.  
Révision : examen, par un réviseur, d'une décision initiale contestée par un client et qui donne lieu à une décision de révision.
- d Représentation au Tribunal administratif du Québec : ensemble des activités assumées par un représentant visant à faire valoir la position ministérielle lors d'un recours au TAQ.
- e Pour plus d'information sur les services, le lecteur est invité à consulter le rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes aux pages 64 et suivantes du présent document.
- f Pour plus d'information sur les services, le lecteur est invité à consulter les pages 217 et 224 du rapport annuel de gestion 2005-2006 du Centre de recouvrement.

---

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

### Mise en contexte

La section « Résultats » du présent rapport rend compte des résultats atteints au regard de la planification stratégique 2005-2008 du Ministère et de son plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006.

Par ailleurs, pour certains résultats, on se reportera aux rapports annuels de gestion des agences pour obtenir plus de détails.

On notera, enfin, que plusieurs indicateurs ne comportent pas d'information historique (évolution) étant donné qu'ils sont produits pour une première fois.

### Évaluation et recherche

Depuis plusieurs années, le Ministère fait des efforts importants pour évaluer ses interventions et ses expérimentations de façon régulière, et ce, afin d'améliorer la mise en œuvre, l'efficacité et l'efficience de ses actions. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique puisque les études réalisées viennent compléter la reddition de comptes des résultats liés aux objectifs stratégiques et aux cibles visées par le Ministère.

Le Ministère consent aussi des efforts importants pour réaliser ou pour soutenir la réalisation de nombreuses études, tant dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter les problèmes et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels.

Des exemples de certains travaux achevés en 2005-2006 sont présentés dans les sections appropriées des rapports annuels de gestion.

### Facteurs de contingence

Certains facteurs de contingence peuvent influencer le degré d'atteinte des cibles de résultats, selon l'importance ou l'évolution de ces facteurs et l'écart que les résultats présentent par rapport aux prévisions. L'évolution de la conjoncture économique et du marché du travail constitue le principal facteur susceptible d'influencer la performance du Ministère au cours de cette période.

## Sommaire des résultats 2005-2006

**Orientation stratégique**

Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

**Axes d'intervention**

- Pleine utilisation de la main-d'œuvre québécoise
- Accroissement de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre partout au Québec
- Contribution à l'accroissement de la productivité et de la compétitivité des entreprises et de leur capacité d'adaptation aux changements

| Indicateurs  | Cibles<br>2005-2008          | Résultats<br>2005-2006  | Taux d'atteinte de<br>la cible 2005-2008 |
|--|------------------------------|-------------------------|--|
| Taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec   | 48,9 %                       | 44,1 %                  | 90 %                                     |
| Rapport entre les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les régions ressources et les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les autres régions du Québec | 1,45                         | 1,60                    | 110 %                                    |
| Plan de mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi   | Printemps 2005               | Réalisé                 | 100 %                                    |
| Bilan de mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi  | Automne 2006                 | En cours de réalisation | —  |
| Mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale  | 1 <sup>er</sup> janvier 2006 | Réalisé                 | 100 %                                    |
| Nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base  | 32 000                       | 36 373                  | 114 %                                    |
| Nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre  | 4 100                        | 5 519                   | 135 %                                    |
| Nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec  | 5 000 <sup>a</sup>           | 6 060                   | 121 %                                    |

a Cible révisée en cours d'année à la suite de la révision des cibles du Plan d'action 2005-2006 d'Emploi-Québec. La révision des cibles en cours d'année fait l'objet d'un dépôt aux instances décisionnelles.

**Orientation stratégique**

Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

*Axes d'intervention*

- Accès à l'emploi des groupes touchés par la pauvreté et par l'exclusion sociale et valorisation du travail
- Révision du filet de sécurité sociale et économique dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Prise en main par les milieux locaux et régionaux de stratégies et de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

| Indicateurs  | Cibles 2005-2008              | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec   | 41 %                          | 38,3 %                  | 93 %                                  |
| Proportion des personnes ayant quitté l'assistance-emploi et n'y revenant pas durant l'année suivant leur sortie par rapport à l'ensemble des personnes quittant l'assistance-emploi | 65 %                          | 61,7 %                  | 95 %                                  |
| Taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans   | 7,5 %                         | 7,7 %                   | 97 %                                  |
| Revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté   | Hausse d'au moins 5 %         | 5,4 %                   | 108 %                                 |
| Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles   | Automne 2006                  | En cours de réalisation | —                                     |
| Mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires de l'assistance-emploi qui présentent des contraintes sévères à l'emploi                     | Automne 2006                  | En cours de réalisation | —                                     |
| Mise en œuvre du Programme alternative jeunesse  | Automne 2006                  | En cours de réalisation | —                                     |
| Nombre de territoires de CLE dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale   | 50 territoires de CLE sur 154 | En cours de réalisation | —                                     |



### Orientation stratégique

Moderniser les interventions du Ministère

#### Axes d'intervention

- Prestation de services renouvelée et simplifiée
- Contribution à la mise en place du gouvernement en ligne
- Gestion des ressources humaines

| Indicateurs   | Cibles 2005-2008                         | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|--|-------------------------|---------------------------------------|
| Consolidation et complémentarité des services d'emploi et de solidarité sociale   | Avril 2006                               | En cours de réalisation | –                                     |
| Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens – révision   | Avril 2007                               | En cours de réalisation | –                                     |
| – mesure du taux de satisfaction de la clientèle  | Avril 2008                               | –                       | –                                     |
| Mise en œuvre de l'entente de partenariat entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Services Québec   | 1 <sup>er</sup> avril 2006               | En cours de réalisation | –                                     |
| Diffusion et application du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire  | 100 % des actions réalisées en 2006-2007 | 73,5 %                  | 73,5 %                                |
| Production d'un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale  | Dépôt en 2006-2007                       | En cours de réalisation | –                                     |
| Mise en place du « Portail Emploi »   | Avril 2006                               | En cours de réalisation | –                                     |
| Implantation d'un processus de planification des ressources humaines adapté aux défis ministériels et au contexte de la modernisation de l'État – dépôt du plan pluriannuel des ressources humaines | Mars 2006                                | Réalisé                 | 100 %                                 |
| – 100 % des étapes du processus de planification réalisées  | 2008                                     | –                       | –                                     |
| Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et requalification) et de transfert d'expertise – adoption                              | Mars 2006                                | En cours de réalisation | –                                     |
| – mise en œuvre   | D'ici à mars 2008                        | –                       | –                                     |
| Mise en œuvre d'une politique ministérielle sur la gestion des changements  | Mars 2006                                | En cours de réalisation | –                                     |
| Mise en œuvre d'un plan de mesures de prévention en matière de santé des personnes au travail   | Mars 2006                                | En cours de réalisation | –                                     |
| Mise en œuvre de nouvelles approches et d'outils additionnels favorisant la valorisation et la reconnaissance du personnel  | Mars 2008                                | En cours de réalisation | –                                     |

## Résultats

### Orientation stratégique

Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

#### Axe d'intervention

- Pleine utilisation de la main-d'œuvre québécoise

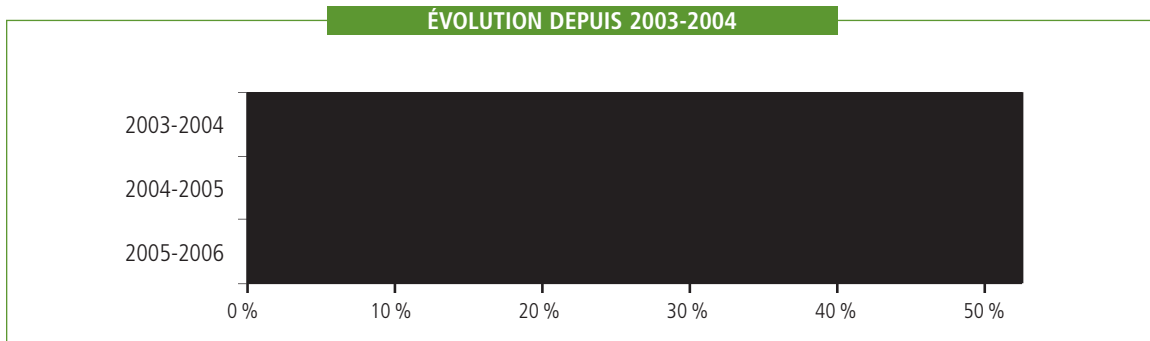
#### Objectif

D'ici à 2008, accroître, de 45,9 % à 48,9 %, le taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

| Indicateur   | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 48,9 %          | 44,1 %             | 90 %                                  |

Cet indicateur vise à mesurer, parmi les participantes et les participants ayant terminé une intervention au cours d'une période de référence de douze mois, la part de celles et ceux qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Parmi les personnes ayant terminé une intervention entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2005, près de la moitié, soit 44,1 %, ont occupé ou occupaient un emploi.

En 2005-2006, Emploi-Québec a accordé une importance particulière au soutien à la recherche d'emploi pour l'ensemble de sa clientèle. Bien que ces interventions permettent d'améliorer les stratégies de recherche d'emploi des participantes et des participants, l'insertion en emploi peut s'effectuer au-delà des trois mois alloués pour la mesure du résultat. Par ailleurs, le recours accru à ce type d'activité pour une certaine clientèle plus éloignée du marché du travail peut aussi expliquer la baisse relative du taux d'emploi par rapport aux années précédentes. Le soutien à la recherche d'emploi, quoique essentiel, peut s'avérer insuffisant pour certaines personnes plus éloignées du marché du travail. Il sera indispensable d'intensifier le soutien auprès de la clientèle bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec au cours des deux prochaines années afin d'amener le taux d'emploi au niveau de la cible établie pour 2005-2008.



**Objectif**

Maintenir, d'ici à 2008, le niveau de financement des services publics d'emploi dans les régions ressources à un niveau équivalant à au moins 1,45 fois celui qui est établi dans les autres régions

| Indicateur   | Cible<br>2005-2008 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte de<br>la cible 2005-2008 |
|--|--------------------|-----------------------|--|
| Rapport entre les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les régions ressources et les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les autres régions du Québec | 1,45               | 1,60                  | 110 %                                    |

Emploi-Québec s'est dotée d'un modèle de répartition régionale du budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail. Les paramètres, retenus selon une répartition équitable du budget, reprennent les grands indicateurs du marché du travail. Sept régions ressources ont été désignées au Québec : l'Abitibi-Témiscamingue, le Bas-Saint-Laurent, la Côte-Nord, la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, le Centre-du-Québec, le Nord-du-Québec et le Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ces régions affichent à des degrés divers des indices moins favorables que la moyenne du Québec. Dans ce contexte, elles ont bénéficié, ainsi que le prévoit la cible, d'une part plus élevée du budget que leur part de la population de 15 à 64 ans. Ainsi, l'indicateur signifie que les régions ressources reçoivent 1,60 fois les dépenses par habitant de 15 à 64 ans dont bénéficient les autres régions.

**Objectif**

Assurer, en 2005 et en 2006, la mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi  
*L'emploi : passeport pour l'avenir*

| Indicateurs  | Cibles<br>2005-2008 | Résultats<br>2005-2006  | Taux d'atteinte de<br>la cible 2005-2008 |
|--|---------------------|-------------------------|--|
| 1. Plan de mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi  | Printemps 2005      | Réalisé                 | 100 %                                    |
| 2. Bilan de mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi | Automne 2006        | En cours de réalisation | —  |

**Indicateur 1**

Le plan de mise en œuvre a été approuvé en avril 2005. Il identifie pour chacune des 19 propositions du plan le ministère responsable de la mise en œuvre. Il suggère aussi une liste de ministères et organismes qui devraient être invités à participer aux travaux, le tout accompagné des échéances de réalisation.

**Indicateur 2**

Tel que prévu dans la stratégie de mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale rend compte deux fois par année de l'avancement de la mise en œuvre des propositions contenues au plan.

Le bilan de 2005 faisait notamment état de la mise en place d'un comité de pilotage afin de suivre l'évolution de la mise en œuvre des propositions du plan et d'en rendre compte. Ce comité est toujours coordonné par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il a produit ou actualisé, en

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

trois occasions, un tableau de bord du suivi de la mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi, afin d'en informer la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) ainsi qu'une note d'information au Conseil des ministres par laquelle il fait état de l'avancement de la mise en œuvre de chacune des propositions du plan gouvernemental et des travaux à venir.

Enfin, la Direction de la recherche et de l'analyse prospective (DRAP) a aussi réalisé une étude sur « Les travailleurs âgés d'aujourd'hui et de demain », disponible sur le site Web d'Emploi-Québec. Dans le contexte de vieillissement démographique et de diminution éventuelle de la population d'âge actif (15-64 ans), la population des 45 à 64 ans (les travailleurs âgés) constitue et constituera un important bassin de main-d'œuvre à mettre en valeur. Le profil des travailleurs âgés de demain dépeint par cette étude permet d'anticiper des caractéristiques de main-d'œuvre favorables au développement d'un vieillissement actif et vient confirmer et appuyer les engagements et les orientations mis de l'avant par les propositions du plan gouvernemental pour l'emploi relatives aux travailleurs âgés.

### Objectif

Mettre en œuvre, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale

| Indicateur  | Cible<br>2005-2008           | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte de<br>la cible 2005-2008 |
|---|------------------------------|-----------------------|--|
| Mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale | 1 <sup>er</sup> janvier 2006 | Réalisé               | 100 %                                    |

Le Régime québécois d'assurance parentale a été implanté le 1<sup>er</sup> janvier 2006, selon ce qui avait été prévu. Pour le gouvernement du Québec, le défi d'une solution technique novatrice a été relevé avec succès. L'achalandage des premiers mois ayant dépassé les prévisions, plusieurs mesures ont été mises en place afin de répondre aux demandes, dont principalement l'ajout de personnel de première ligne. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est en voie d'élaboration et devrait être officialisée au cours du prochain exercice.

Le tableau suivant présente les résultats pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier 2006 et le 31 mars 2006.

| Information sur le service à la clientèle                   | Total                    |
|---|--------------------------|
| Volume des visites Web                                      | 360 932                  |
| Appels reçus (demandes de prestations et de renseignements) | 135 500                  |
| Volume des demandes déposées                                | 18 399                   |
| Montant versé en prestations                                | 45,6 millions de dollars |

**Axe d'intervention**

- Accroissement de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre partout au Québec

**Objectif**

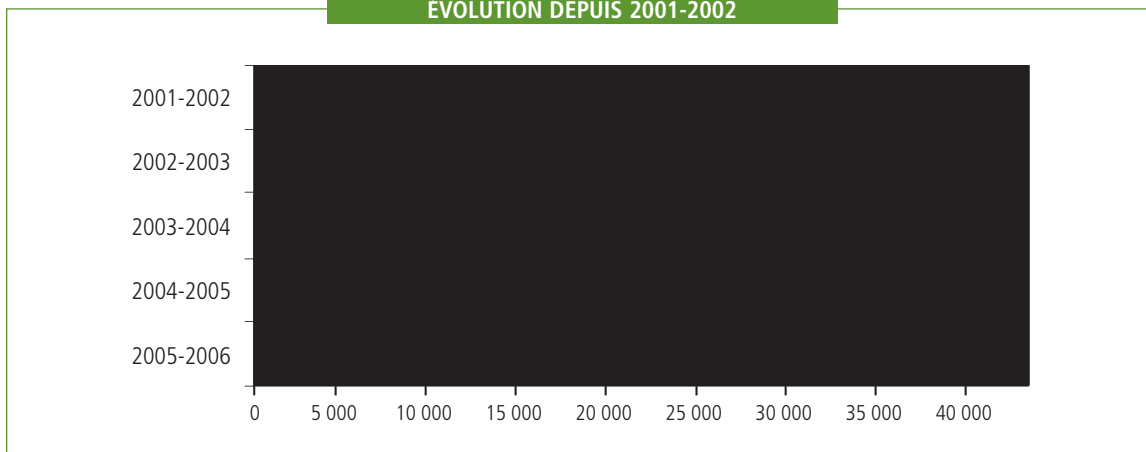
D'ici à 2008, maintenir à 32 000 le nombre annuel de nouveaux participants et participantes à des activités de formation de base

| Indicateur  | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base | 32 000          | 36 373             | 114 %                                 |

Conformément au plan d'action relatif à la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, l'indicateur retenu dénombre les participantes et les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle au secondaire, formation générale au secondaire, services d'insertion socioprofessionnelle, métiers semi-spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. La cible a été largement atteinte avec 36 373 participantes et participants en formation de base. Pour plus de détails, voir à la page 140 du rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

Sur la formation de base, la Direction de la recherche et de l'analyse prospective a aussi réalisé une étude sur la relation entre l'offre et la demande en formation de base chez les personnes en emploi. Cette étude, qui visait à appuyer la mise en œuvre du plan d'action, avait pour objectif de mieux comprendre les caractéristiques de l'offre et de la demande en formation de base des personnes en emploi, en distinguant l'alphabétisme et les autres compétences de base. Elle cherchait aussi à mieux comprendre les efforts pour susciter la demande et pour améliorer l'offre, tout en documentant des expériences récentes en formation de base. Les activités de formation destinées aux milieux de travail, soutenues par les employeurs et les syndicats, ont été privilégiées. Celles destinées directement aux personnes en emploi ont été touchées dans une moindre mesure.

ÉVOLUTION DEPUIS 2001-2002



## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

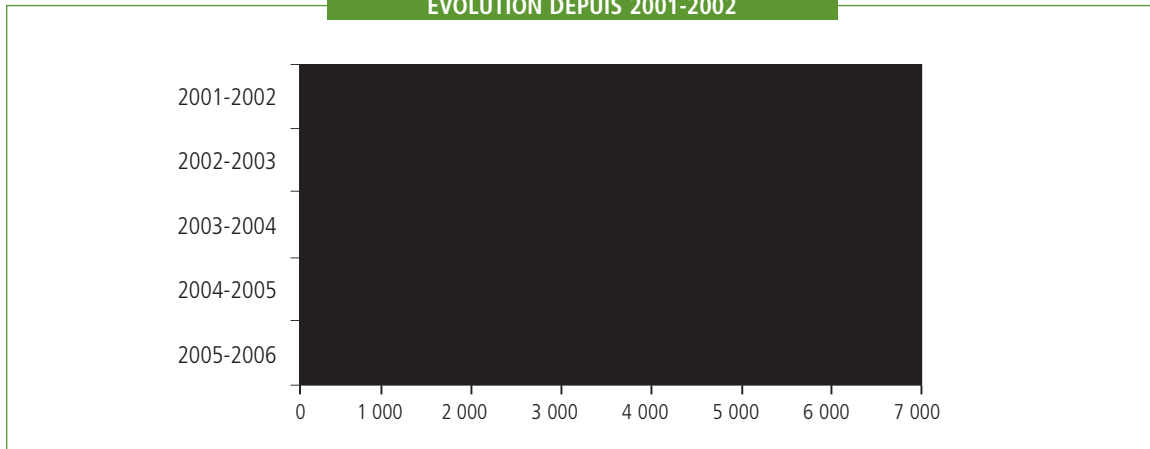
### Objectif

D'ici à 2008, maintenir à 4 100 le nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre

| Indicateur  | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre | 4 100           | 5 519              | 135 %                                 |

Cet indicateur témoigne d'engagements conclus dans le cadre de la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Il rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, pour des participations entreprises au cours de l'année. Le nombre de nouvelles ententes et de nouvelles participations en 2005-2006, soit 5 519, dépasse la cible fixée au plan stratégique. La hausse depuis 2003-2004 s'explique essentiellement par la participation au Programme de qualification des opérateurs en eau potable. Les participations au Programme de qualification des opérateurs en eau potable dont Emploi-Québec est responsable en vertu du Règlement sur la qualité de l'eau potable sont reconnues au même titre que les ententes de qualification, puisqu'elles conduisent à la délivrance d'un certificat de qualification. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, au cours de l'année, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou cuisinier d'établissement, de travailleuse ou travailleur sylvicole et de coiffeuse ou coiffeur ont continué de connaître un succès appréciable, se traduisant par un nombre de nouveaux apprentis et apprenties supérieur à la moyenne des autres métiers.

### ÉVOLUTION DEPUIS 2001-2002



**Axe d'intervention**

- Contribution à l'accroissement de la productivité et de la compétitivité des entreprises et de leur capacité d'adaptation aux changements

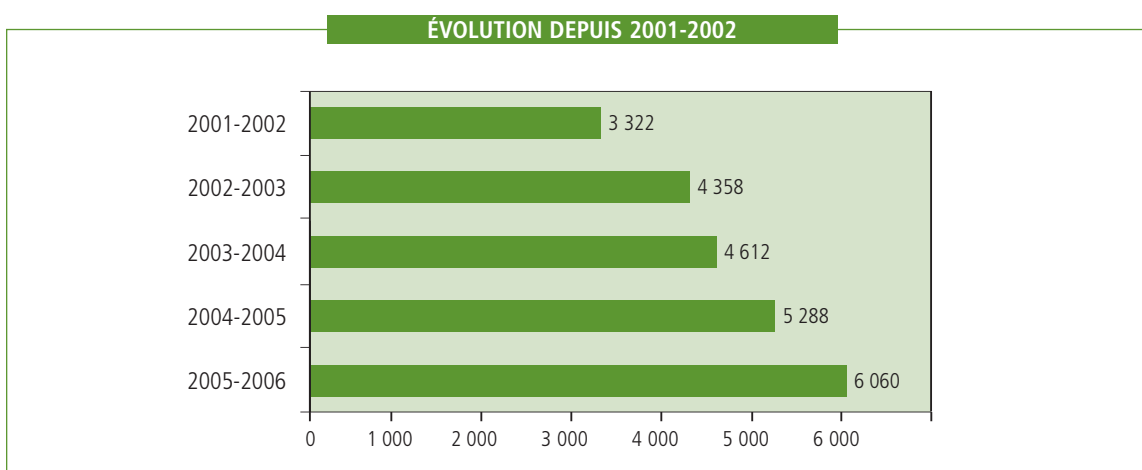
**Objectif**

D'ici à 2008, maintenir à 5 000<sup>a</sup> le nombre annuel d'entreprises aidées par Emploi-Québec dans le cadre des mesures actives

| Indicateur  | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec | 5 000           | 6 060              | 121 %                                 |

a Cible révisée en cours d'année à la suite de la révision des cibles du plan d'action 2005-2006 d'Emploi-Québec. La révision des cibles en cours d'année fait l'objet d'un dépôt aux instances décisionnelles.

L'indicateur dénombre les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèle entreprises). Ce résultat ne comprend pas, actuellement, le nombre d'entreprises ayant bénéficié des services de conseil fournis par le personnel d'Emploi-Québec, ni le nombre d'entreprises ayant utilisé uniquement les activités offertes en libre-service, comme l'information sur le marché du travail et le service de placement en ligne. Ainsi, en 2005-2006, ce sont 6 060 entreprises qui ont bénéficié d'une mesure active commencée dans l'année, soit une atteinte de 121 % de la cible<sup>3</sup>. La hausse continue des résultats et le dépassement de la cible du plan stratégique sont fortement liés à la bonification de l'offre de service en matière d'aide à la formation. Les services aux entreprises les plus utilisés sont le soutien au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service, d'un diagnostic, de consultations ou d'accompagnement (*coaching*). Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait notamment en grande partie de projets majeurs ou de projets d'envergure. La majorité des interventions visaient des entreprises privées, la part des organismes publics ou à but non lucratif représentant environ 28 % des entreprises soutenues.



3. Le taux d'atteinte est présenté sur la cible révisée du plan d'action d'Emploi-Québec 2005-2006. Cela s'explique par le fait que la cible du plan stratégique est déjà atteinte et que le plan d'action annuel permet d'actualiser l'objectif au cours des années intercalaires du plan triennal.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

### Orientation stratégique

Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

#### Axe d'intervention

- Accès à l'emploi des groupes touchés par la pauvreté et par l'exclusion sociale et valorisation du travail

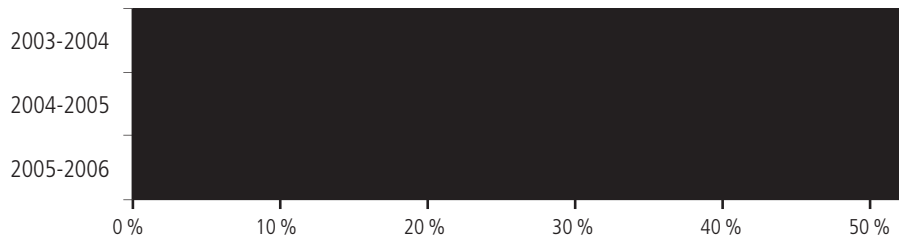
#### Objectif

D'ici au 31 mars 2008, augmenter, de 38 % à 41 %, le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

| Indicateur   | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 41 %            | 38,3 %             | 93 %                                  |

Historiquement, les prestataires de l'assistance-emploi sont ceux qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Cet indicateur vise à mesurer la part des prestataires de l'assistance-emploi qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 38,3 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. Des mesures particulières ont été mises en place pour soutenir dans leur démarche d'insertion les nouveaux demandeurs et demandeuses d'aide de dernier recours et les prestataires inscrits depuis moins de deux ans à l'assistance-emploi. Ainsi, toute nouvelle demandeuse ou tout nouveau demandeur d'assistance-emploi a été pris en charge dans un délai d'environ une journée. Des efforts supplémentaires devront être consacrés afin d'atteindre la cible triennale.

### ÉVOLUTION DEPUIS 2003-2004



#### Objectif

D'ici au 31 mars 2008, accroître, de 61,2 % à 65 %, la proportion de sorties durables de l'assistance-emploi

| Indicateur   | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Proportion des personnes ayant quitté l'assistance-emploi et n'y revenant pas durant l'année suivant leur sortie par rapport à l'ensemble des personnes quittant l'assistance-emploi | 65 %            | 61,7 %             | 95 %                                  |



| ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2000-2001            | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| 62,8 %               | 62,5 %    | 61,4 %    | 61,2 %    | 61,1 %    |

Pour être considérée « durable », une sortie de l'assistance-emploi doit se prolonger sur douze mois consécutifs. Le calcul de la proportion des sorties durables est donc le ratio, en pourcentage, du total des « sorties durables » d'une année donnée sur le total des sorties effectuées par les prestataires dans l'année. La mesure exige aussi, par conséquent, un délai d'au moins un an d'observation. Ainsi, le taux calculé pour 2005-2006 est celui des sorties effectuées en 2004-2005. Pour cette même raison, la borne de référence pour la planification stratégique (61,2 %) correspond au dernier taux disponible lors de l'établissement de la cible, soit 2003-2004.

La proportion des sorties durables est de 61,7 % pour l'année 2005-2006. Ce résultat représente une hausse de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année précédente et de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année 2003-2004. Ainsi que le montre le tableau comparatif ci-dessus, la proportion des sorties durables a subi une baisse de 0,1 point de pourcentage l'an dernier. Au regard de la cible fixée pour mars 2008, soit 65 % de sorties durables, le taux d'atteinte de la cible est de 95 %.

Considérant l'écart qui sépare le résultat 2005-2006 de la cible à atteindre en mars 2008, on peut affirmer que le Ministère a comblé 13,2 % de l'écart total, soit 0,5 point de pourcentage depuis 2003-2004 sur un écart total de 3,8 points de pourcentage à combler d'ici à mars 2008. Dans ce contexte, l'atteinte de la cible projetée pour mars 2008 exigera des efforts importants de la part du Ministère. Comme c'est la première fois que le Ministère mesure la proportion des sorties durables de l'assistance-emploi au moyen d'un tel indicateur, il va sans dire que celui-ci fera l'objet de travaux d'amélioration répartis sur l'horizon de la planification stratégique 2005-2008.

En complément à cet indicateur, une étude sur les « cheminements aide-hors aide sociale au Québec de 1996 à 2001 », réalisée à la Direction de la recherche et de l'analyse prospective, a permis d'approfondir la connaissance de la dynamique de ces cheminements. À partir des taux de survie à l'aide sociale selon diverses caractéristiques sociodémographiques et selon l'environnement ou la conjoncture, le comportement de la cohorte des prestataires au cours des six années comprises entre 1996 et 2001, qui ont vécu au moins un épisode à l'aide sociale, a été étudié. Cette recherche a permis de préciser certains des facteurs qui déterminent les parcours favorables ou défavorables à une sortie de l'aide sociale afin d'en apprécier la dynamique. Parmi les variables sociodémographiques, ce sont le sexe, l'âge, la scolarité, le type de ménage et le handicap qui ont une influence sur la durée moyenne; parmi les variables d'environnement ou de conjoncture, ce sont l'année de début de l'observation, le taux de chômage et, enfin, la province ou la région de résidence qui ont une influence sur la durée moyenne.

### Objectif

D'ici au 31 mars 2008, abaisser de 8 % à 7,5 % le taux d'assistance sociale

| Indicateur   | Cible<br>2005-2008 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte de<br>la cible 2005-2008 |
|--|--------------------|-----------------------|--|
| Taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans | 7,5 %              | 7,7 %                 | 97 %                                     |

| ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2000-2001            | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| 9,2 %                | 8,7 %     | 8,4 %     | 8,2 %     | 8,0 %     |

En raison de mises à jour effectuées sur le dénombrement de la population âgée de 0 à 64 ans, les taux d'assistance sociale des années passées peuvent différer légèrement de ceux qui sont publiés dans le rapport annuel de gestion 2004-2005.

L'évolution favorable du contexte économique et les efforts accrus du Ministère auprès de la clientèle ont entraîné une baisse du taux d'assistance sociale de 0,3 point de pourcentage par rapport à l'année 2004-2005 et de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année 2003-2004, passant de 8,2 % à 7,7 %. Sur la base de l'écart séparant le résultat 2005-2006 de la cible à atteindre, on peut affirmer que le Ministère a comblé 71,4 % de l'écart total, avec une baisse allant de 8,2 % en 2003-2004 à 7,7 % en 2005-2006.

Dans le cadre du plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 du Ministère, on reprend cet objectif qui consiste à abaisser le taux d'assistance sociale par l'adoption d'une approche valorisant le travail et la responsabilité des individus et la révision en profondeur des méthodes d'intervention d'Emploi-Québec auprès des clientèles les plus vulnérables. Parmi les actions du Ministère pour y arriver, on note l'adoption de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, qui prévoit l'abolition de toute réduction liée au défaut d'entreprendre des démarches pour intégrer le marché du travail et la responsabilisation des personnes, et la révision de l'offre de service dans le cadre du projet Convergence, qui prévoit l'établissement d'un continuum de services orienté vers l'emploi. Ce continuum de services prendra assise sur :

- un service d'accueil, d'évaluation et de référence unifié permettant un accès rapide aux services d'emploi ou aux autres services appropriés à la situation de la personne;
- une offre de service plus intégrée qui inclut des services d'emploi aux individus, des services de solidarité sociale et des services aux entreprises.

En ce qui concerne la cible pour 2005-2008, soit 7,5 %, si la santé générale de l'économie québécoise se maintient, l'évolution porte à croire qu'elle sera atteinte.

**Axe d'intervention**

- Révision du filet de sécurité sociale et économique dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

**Objectif**

Accroître d'au moins 5 %, d'ici au 31 mars 2008, le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté<sup>4</sup> par la mise en œuvre des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

| Indicateur   | Cible 2005-2008       | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|-----------------------|--------------------|---------------------------------------|
| Revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté | Hausse d'au moins 5 % | 5,4 %              | 108 %                                 |

4. Les ménages dont le revenu se situe en deçà du seuil de la Mesure du panier de consommation 2003 de Statistique Canada. Le revenu disponible moyen est le revenu brut après impôts, cotisations sociales et autres prélèvements, disponible pour la consommation et calculé conformément à la méthodologie employée par Statistique Canada dans le cadre de la Mesure du panier de consommation.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, la mise en œuvre de plusieurs mesures annoncées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale aurait contribué à hausser de façon certaine le revenu disponible des ménages en situation de pauvreté. Selon les simulations effectuées par le Ministère sur l'impact annuel des mesures contenues au plan d'action qui ont été mises en œuvre entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 mars 2006, le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté se serait accru de 5,4 % depuis janvier 2005.

Ce résultat tient compte de l'effet des mesures suivantes, qui, comme le précise l'objectif, sont associées à la mise en œuvre du plan d'action :

- Mise en place du Soutien aux enfants (1<sup>er</sup> janvier 2005) et indexation annuelle (1<sup>er</sup> janvier 2006);
- Introduction de la Prime au travail (1<sup>er</sup> janvier 2005) et indexation annuelle (1<sup>er</sup> janvier 2006);
- Indexation annuelle des prestations d'assistance-emploi (1<sup>er</sup> janvier 2005 et 2006);
- Extension de l'exemption partielle des revenus de pension alimentaire pour enfants à toutes les familles prestataires de l'assistance-emploi (1<sup>er</sup> janvier 2006);
- Majoration du salaire minimum (1<sup>er</sup> mai 2005).

L'atteinte, dès 2006, de la cible pour 2005-2008 doit être appréciée en tenant compte du fait que, notamment, la majeure partie des mesures du plan d'action ayant un impact sur le revenu disponible des ménages en situation de pauvreté s'est concrétisée dès la première année.

D'autres mesure et bonification apportées par le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 se sont ajoutées à celles énoncées dans le plan d'action et ont ainsi contribué à hausser le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté. Considérant l'ensemble de ces mesures et bonifications mises en œuvre par les deux paliers de gouvernement, le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté se serait accru de 6,6 % entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 mars 2006. L'accent ayant été mis sur la bonification des mesures destinées aux familles avec enfants au cours de la même période, la hausse du revenu disponible moyen des familles monoparentales en situation de pauvreté est de 11,2 % et elle est de 17,1 % pour les familles biparentales.

Les travaux préliminaires ont permis de simuler l'effet des mesures sur le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté. Des travaux d'amélioration se poursuivront sur cet indicateur au cours de la prochaine année.

| <b>Objectif</b><br>Simplifier, d'ici à l'automne 2006, le régime de sécurité du revenu                 |                        |                           |  |
|--|------------------------|---------------------------|--|
| <b>Indicateur</b>  | <b>Cible 2005-2008</b> | <b>Résultat 2005-2006</b> | <b>Taux d'atteinte de la cible 2005-2008</b> |
| Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles | Automne 2006           | En cours de réalisation   | —  |

L'adoption du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles est prévue pour l'automne 2006 et sa mise en application est prévue pour janvier 2007.

Cependant, les modifications apportées par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles à la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, de même que les modifications réglementaires introduites par la suite, ont, d'ores et déjà, permis la simplification de plusieurs dispositifs du régime de sécurité du revenu, grâce, notamment, à :

- l'abolition de toute réduction liée au défaut d'entreprendre des démarches pour intégrer le marché du travail;

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

- l'assouplissement des règles d'admissibilité à l'allocation pour contraintes temporaires pour les familles ayant un enfant à charge handicapé;
- l'allègement, dans certains cas, du processus administratif encadrant la reconnaissance de contraintes sévères à l'emploi;
- l'allègement de certaines règles liées à la gestion des dossiers des prestataires dont l'aide est administrée par le Curateur public;
- l'assouplissement :
  - des règles applicables au réexamen des dossiers,
  - des règles permettant à un prestataire d'être exempté de l'application d'un barème réduit lorsqu'il habite avec un de ses parents,
  - de certaines règles de comptabilisation des actifs.

### Objectif

Assurer une meilleure adéquation entre l'offre de service et les besoins de la clientèle par la mise en œuvre, d'ici à l'automne 2006, de programmes répondant à des problématiques particulières

| Indicateurs   | Cibles 2005-2008 | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. Mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires de l'assistance-emploi qui présentent des contraintes sévères à l'emploi | Automne 2006     | En cours de réalisation | –                                     |
| 2. Mise en œuvre du Programme alternative jeunesse  | Automne 2006     | En cours de réalisation | –                                     |

### Indicateur 1

Lorsque son règlement d'application entrera en vigueur en janvier 2007, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles permettra notamment l'implantation du nouveau programme d'aide financière destiné aux personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et les membres de leur famille, soit le Programme de solidarité sociale.

### Indicateur 2

Le déploiement du Programme alternative jeunesse à tous les centres locaux d'emploi (CLE) est prévu en avril 2007. D'ici là, le Ministère procédera à une expérimentation dans neuf CLE. Le projet pilote a pour but d'expérimenter plusieurs éléments du Programme alternative jeunesse portant sur l'offre de service aux jeunes et les modèles d'organisation du travail dont : l'approche auprès des jeunes, le versement de l'aide financière (allocation jeunesse), l'accompagnement, les mécanismes de concertation et la continuité de services aux jeunes. Il mise notamment sur un accompagnement plus soutenu des jeunes et favorisera la mise en œuvre de mécanismes de concertation, et ce, pour assurer la continuité de services aux jeunes de même que pour adapter l'offre de service aux besoins des jeunes.

Ce projet pilote en appui au Programme alternative jeunesse s'inscrit dans l'aboutissement d'un cycle de cinq années au cours desquelles le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a tiré par ses évaluations des enseignements sur deux approches auprès des jeunes (l'obligation de parcours et Solidarité jeunesse) et expérimenté de nombreux projets pilotes. Le projet pilote permet de réinvestir les pratiques qui auront été expérimentées par les CLE participants tant sur le plan de l'accompagnement auprès des jeunes que sur le plan de l'organisation du travail.

Les CLE qui participent à cette expérience sont : Longueuil-Est, Longueuil-Ouest, Vallée-du-Richelieu,

Vaudreuil, Saint-Hubert, Sorel, Chicoutimi, Maria-Chapdelaine et Montréal-Nord. Grâce à ce projet pilote, près de 2 000 jeunes âgés de moins de 25 ans, nouveaux demandeurs ou déjà prestataires de l'assistance-emploi et qui désirent entreprendre une démarche d'insertion sociale et professionnelle, se verront offrir la possibilité de participer à Alternative jeunesse.

**Axe d'intervention**

- Prise en main par les milieux locaux et régionaux de stratégies et de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

**Objectif**

Pour l'ensemble des régions, faire en sorte que, d'ici au 31 mars 2008, 50 territoires de CLE où l'on retrouve une concentration de pauvreté soient dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

| Indicateur   | Cible 2005-2008               | Résultat 2005-2006      | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Nombre de territoires de CLE dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale | 50 territoires de CLE sur 154 | En cours de réalisation | –                                     |

Le Ministère a réalisé des travaux avec les différents partenaires qui doivent, à terme, mener à la conclusion d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

En 2005, le Ministère a contribué au volet de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale du Contrat de ville entre la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec pour 2003-2007 pour un montant de 5 millions de dollars, par l'entremise du Fonds québécois d'initiatives sociales. Cette somme a permis d'appuyer la réalisation de 300 projets qui visent l'une des dix priorités suivantes : la revitalisation urbaine intégrée (RUI), ou approche territoriale intégrée, les problématiques socio-urbaines (itinérance et prostitution), la sécurité alimentaire, l'égalité entre les hommes et les femmes, le soutien à la famille et à la petite enfance, le décrochage scolaire et l'insertion socioprofessionnelle des 18 à 30 ans, le soutien à la vie communautaire, l'insertion sociale des clientèles à risque, la sécurité urbaine et l'accessibilité universelle (personnes âgées et handicapées).

Jusqu'à maintenant, le Ministère a ainsi versé un montant total de 15 millions de dollars pour la réalisation de ce volet du Contrat de ville afin d'appuyer le développement de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale sur les territoires à forte concentration de pauvreté. Soulignons que huit arrondissements ont ciblé une zone d'intervention prioritaire dans le but de la revitaliser, en appliquant l'approche de la RUI. Il est à noter que ces interventions ont touché huit territoires de CLE.

De plus, deux ententes signées précédemment en vue de la mise en œuvre de plans d'action locaux de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans des territoires à forte concentration de pauvreté étaient encore en vigueur en 2005-2006. L'une a été conclue avec la MRC de Témiscouata et l'autre avec la MRC de La Haute-Gaspésie. En 2005-2006, des montants respectifs de 250 000 \$ et 262 700 \$ ont été versés dans le cadre de ces ententes, lesquelles ont permis de soutenir financièrement la réalisation d'activités répondant aux priorités établies dans deux territoires de CLE.

L'identification des territoires les plus défavorisés a été rendue possible grâce à la mise au point, à la Direction de la recherche et de l'analyse prospective, d'un outil basé sur l'indice de défavorisation de Pampalon et Raymond. Cet indice vise à permettre aux intervenants régionaux et locaux d'identifier les territoires les plus défavorisés dans chacune des régions du Québec. Il permet de rendre compte, du fait qu'il est un indicateur composite, des dimensions matérielle (scolarité, rapport emploi/population et revenu moyen) et sociale (séparation, divorce ou veuvage, monoparentalité et personne seule) de la pauvreté. Une série de 17 recueils statistiques, pour chacune des régions du Québec, a été publiée en 2005 et est disponible sur le site Web du MESS (section « Statistiques »).

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

### Orientation stratégique

Moderniser les interventions du Ministère

#### Axe d'intervention

- Prestation de services renouvelée et simplifiée

#### Objectif

Offrir, d'ici à avril 2008, des services intégrés de qualité

| Indicateur  | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006      | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|-----------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Consolidation et complémentarité des services d'emploi et de solidarité sociale | Avril 2006      | En cours de réalisation | –                                     |

L'intégration administrative de la Sécurité du revenu et des services publics d'emploi au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec a été réalisée le 1<sup>er</sup> décembre 2005. Depuis cette date, les services de solidarité sociale assument l'ensemble des responsabilités qui incombait jusqu'à maintenant à la Sécurité du revenu, alors que les services publics d'emploi continuent de remplir la mission emploi du Ministère. Tout au long de 2005-2006, les réflexions sur la convergence des deux agences ont fait l'objet de différents chantiers. Il y a été question des modifications à apporter à la structure organisationnelle et territoriale des services de la nouvelle agence intégrée, du financement ou encore des expérimentations effectuées dans les CLE relativement à la mise en place des nouveaux services intégrés d'accueil, d'évaluation et de référence. Une attention particulière a été apportée à l'amélioration du continuum de services entre les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale, de même qu'aux perspectives nouvelles à explorer à cet égard, notamment en matière de nouvelles technologies. Les travaux se poursuivent de façon soutenue et font l'objet d'une étroite collaboration entre les directions générales de l'agence.

#### Objectif

Offrir, d'ici à avril 2008, des services intégrés de qualité

| Indicateurs  | Cibles 2005-2008 | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|--|------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens<br>– Révision | Avril 2007       | En cours de réalisation | –                                     |
| – Mesure du taux de satisfaction de la clientèle                     | Avril 2008       | –                       | –                                     |

Cet engagement inscrit au plan stratégique 2005-2008 témoigne de la volonté du Ministère de répondre au plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens qui prévoit la révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens des ministères et organismes concernés.

Le Ministère a déjà entrepris sa démarche de révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens alors qu'un sondage téléphonique a été réalisé à l'automne 2005 au regard de la Déclaration présentement en vigueur. De plus, un comité directeur chargé de coordonner la démarche de révision a été créé et les orientations devant guider les travaux ont été déterminées, à l'hiver 2006.

Au cours des prochains mois, le calendrier de travail prévoit, entre autres, la consultation du personnel à l'automne 2006, l'approbation par les autorités du Ministère de la nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens à l'hiver 2007 et la publication de celle-ci en avril 2007.

En ce qui concerne la mesure du taux de satisfaction de la clientèle, cette activité sera prise en compte au moment de l'élaboration de la stratégie de mesure liée à la nouvelle déclaration. Le Ministère prévoit élaborer cette stratégie à l'hiver 2007.

**Objectif**

Contribuer, d'ici à avril 2006, à l'implantation de Services Québec

| Indicateur  | Cible 2005-2008            | Résultat 2005-2006      | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Mise en œuvre de l'entente de partenariat entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Services Québec | 1 <sup>er</sup> avril 2006 | En cours de réalisation | –                                     |

À la suite de l'approbation par les autorités gouvernementales du plan d'affaires de Services Québec, le Ministère a convenu avec cet organisme de contribuer à la mise en place d'un guichet unique multiservice destiné aux citoyens et aux entreprises. À cet égard, le plan d'affaires prévoit que le Ministère élaborera en collaboration trois projets : l'interconnexion de ses centres d'appels avec ceux de Services Québec, la conception d'un espace emploi sur Internet et le déploiement, dans 43 centres locaux d'emploi, de points d'accès gouvernementaux.

Un point d'accès est constitué d'un micro-ordinateur (accès aux sites des ministères ou organismes gouvernementaux ainsi qu'au portail gouvernemental), d'une imprimante, d'un téléphone et d'un présentoir (contenant certaines brochures, des guides et des formulaires) en vue de donner accès aux services gouvernementaux en ligne. Le citoyen utilise ces outils dans un contexte de libre-service. Le téléphone donne accès au personnel de Services Québec, tandis que le personnel du CLE s'assure du bon fonctionnement de ces outils et dirige les citoyens vers le point d'accès.

Au 31 mars 2006, les discussions avançaient rapidement pour convenir d'une entente de déploiement initial pour mettre en place un point d'accès dans dix CLE. Cette entente est prévue pour le début du mois de mai 2006 et devrait donner lieu à de nouvelles ententes pour les phases subséquentes.

**Objectif**

Harmoniser, d'ici à avril 2007, les pratiques administratives en matière de soutien gouvernemental aux organismes communautaires

| Indicateurs   | Cibles 2005-2008                         | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|--|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. Diffusion et application du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire | 100 % des actions réalisées en 2006-2007 | 73,5 %                  | 73,5 %                                |
| 2. Production d'un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale   | Dépôt en 2006-2007                       | En cours de réalisation | –                                     |

**Indicateur 1**

La diffusion du plan d'action a été réalisée en 2004-2005. La réalisation des activités prévues dans le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire s'est poursuivie en 2005-2006. Mentionnons les travaux du comité interministériel sur l'action communautaire, la publication des dix-sept profils régionaux sur le soutien financier du gouvernement du Québec en matière d'action communautaire et les travaux préparatoires à la signature d'ententes administratives entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et responsable de l'action communautaire, d'une part, et chacun des ministères et organismes gouvernementaux titulaires de programmes et mesures de soutien financier destinés aux organismes communautaires, d'autre part. Un bilan réalisé au 31 mars 2006 révèle que près de 75 % des actions prévues au Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire avaient été réalisées.

**Indicateur 2**

Les travaux d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale ont également franchi des étapes importantes au cours de 2005-2006 : la réalisation d'un sondage auprès de 5 000 organismes communautaires soutenus par le gouvernement du Québec, le choix d'une équipe de recherche indépendante en vue de la réalisation, une recherche évaluative auprès des acteurs concernés (organismes communautaires et ministères et organismes gouvernementaux) et le début de la recherche évaluative (études de cas sectorielles impliquant les acteurs communautaires et gouvernementaux).

| <b>Axe d'intervention</b>                                  |                 |                         |                                       |
|--|-----------------|-------------------------|---------------------------------------|
| ■ Contribution à la mise en place du gouvernement en ligne |                 |                         |                                       |
| <b>Objectif</b>  |                 |                         |                                       |
| Mettre en place, d'ici à avril 2006, le « Portail Emploi » |                 |                         |                                       |
| Indicateur   | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006      | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
| Mise en place du « Portail Emploi »                        | Avril 2006      | En cours de réalisation | –                                     |

La gouvernance et les stratégies de développement des portails gouvernementaux ayant été considérablement modifiées au cours de la dernière année, il a été convenu que la mise en valeur des contenus et des services liés au domaine de l'emploi se ferait désormais au sein des divers portails gouvernementaux de services (citoyens, entreprises, jeunes et international), et ce, par le développement des espaces réservés à l'emploi. Afin de mettre en œuvre cette nouvelle approche, Emploi-Québec a mis sur pied le Bureau de développement des espaces emploi. Celui-ci doit coordonner les travaux des diverses unités de l'agence qui participent au développement des espaces consacrés à l'emploi dans les portails relevant de Services Québec. Pour l'année 2005-2006, le Bureau a coordonné, pour Services Québec, la validation des contenus dans le cadre d'un projet pilote dans le portail gouvernemental de services aux entreprises. Le projet pilote se limitait aux droits et aux obligations des entreprises en matière de gestion des ressources humaines.



**Axe d'intervention**

- Gestion des ressources humaines

**Objectif**

Assurer, d'ici à mars 2008, la continuité du service à la clientèle dans le cadre de la modernisation de la prestation de services et du renouvellement de l'effectif

| Indicateurs   | Cibles 2005-2008 | Résultats 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|------------------|---------------------|---------------------------------------|
| Implantation d'un processus de planification des ressources humaines adapté aux défis ministériels et au contexte de la modernisation de l'État |                  |                     |                                       |
| – Dépôt du plan pluriannuel des ressources humaines   | Mars 2006        | Réalisé             | 100 %                                 |
| – 100 % des étapes du processus de planification réalisées  | 2008             | –                   | –                                     |

Un plan pluriannuel de main-d'œuvre (2005-2008) a été élaboré et déposé, en septembre 2005, auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), conformément aux attentes gouvernementales à ce sujet. Les travaux accomplis dans ce domaine permettent donc au Ministère de mieux évaluer les risques associés aux départs à la retraite, de définir les meilleures stratégies possibles de renouvellement de son effectif et d'assurer ainsi la continuité du service à la clientèle et la réalisation de sa mission. Afin de réaliser l'ensemble des étapes du processus de planification exigé par le SCT, le Ministère s'est doté, en 2005-2006, d'une offre de service en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre afin d'être en mesure de réaliser des démarches ciblées (portrait de situation, identification des problématiques et réalisation de plans d'action) auprès des différentes unités administratives du Ministère.

**Objectif**

Assurer, d'ici à mars 2008, le maintien de la qualité du service à la clientèle par une meilleure adéquation entre les compétences professionnelles et les exigences des emplois

| Indicateurs   | Cibles 2005-2008  | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|-------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et requalification) et de transfert d'expertise |                   |                         |                                       |
| – Adoption  | Mars 2006         | En cours de réalisation | –                                     |
| – Mise en œuvre   | D'ici à mars 2008 | –                       | –                                     |

En 2005-2006, de nouveaux profils de compétences ont été établis au Ministère pour les directrices et les directeurs travaillant au sein du réseau de l'agence Emploi-Québec (directrices et directeurs régionaux, locaux, etc.). La sélection des nouveaux gestionnaires de l'agence s'est donc effectuée à partir de ces profils de compétences. Le Ministère s'est également doté d'une offre de service en matière de transfert des connaissances et de l'expertise. La première phase de réalisation de cette offre de service s'est concrétisée par la mise en œuvre d'un programme d'intervention en transfert d'expertise permettant la

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

formation des gestionnaires, selon leurs besoins, aux réalités des lignes d'affaires solidarité sociale et emploi, le cas échéant. En raison du contexte qui a prévalu au cours de la dernière année, les travaux du Ministère dans ce domaine ont donc été beaucoup orientés par les enjeux reliés au projet Convergence.

Par ailleurs, et toujours dans le cadre du projet Convergence, l'ensemble du matériel de formation du personnel affecté aux activités dites « convergées » a été conçu et élaboré au cours de l'année 2005-2006. Ce matériel servira éventuellement à la formation du nouveau personnel (renouvellement de la main-d'œuvre). Les travaux réalisés au cours de la dernière année serviront donc d'assise à l'élaboration d'une politique de gestion des compétences du personnel, au cours de la prochaine année, reflétant ainsi la préoccupation visée par l'objectif d'assurer la disponibilité d'un personnel qualifié afin d'assurer le maintien de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens.

### Objectif

Mettre en œuvre, d'ici à mars 2008, de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines favorisant la contribution du personnel à la modernisation de la prestation de services

| Indicateurs   | Cibles 2005-2008 | Résultats 2005-2006     | Taux d'atteinte de la cible 2005-2008 |
|---|------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. Mise en œuvre d'une politique ministérielle sur la gestion des changements   | Mars 2006        | En cours de réalisation | –                                     |
| 2. Mise en œuvre d'un plan de mesures de prévention en matière de santé des personnes au travail                              | Mars 2006        | En cours de réalisation | –                                     |
| 3. Mise en œuvre de nouvelles approches et d'outils additionnels favorisant la valorisation et la reconnaissance du personnel | Mars 2008        | En cours de réalisation | –                                     |

Différents travaux effectués en la matière visent à bonifier le cadre de gestion des ressources humaines du Ministère et à favoriser leur contribution à la modernisation de la prestation de services.

### Indicateur 1

En raison du contexte lié au projet Convergence, à la mise en œuvre de SAGIR et à la fusion des services administratifs du MESS et du ministère du Travail, qui a prévalu au cours de la dernière année, le Ministère s'est employé à préparer des plans de gestion du changement propres à chacun de ces projets organisationnels. La réalisation de ces plans a permis l'introduction harmonieuse de nouveaux changements. Ces travaux inspireront les balises d'une politique ministérielle ou d'un cadre de gestion des changements qui sera élaboré au cours de la prochaine année.

### Indicateur 2

En 2005-2006, une démarche de gestion, centrée sur un atelier pour les gestionnaires et leur équipe, et visant la prévention en matière de santé des personnes au travail, a été développée en concertation avec les instances syndicales et expérimentée dans quelques directions. De plus, un cadre de réintégration des personnes au travail, à la suite d'une période d'invalidité prolongée, a été élaboré et sera validé au cours de la prochaine année. Il s'agit des deux actions entreprises pour mettre en œuvre le plan de mesures de prévention en matière de santé des personnes au travail.

### Indicateur 3

Un atelier à l'intention des gestionnaires sur les principes et pratiques de reconnaissance auprès du personnel a été conçu et sera dispensé au cours de la prochaine année. De plus, à l'instar des années précédentes, le Ministère a, encore une fois cette année, tenu l'activité « Hommage aux retraités » et souligné le mérite du personnel ayant cumulé 25 ans de service dans la fonction publique.

---

## RÉSULTATS CONCERNANT LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

### Déclaration

Le Ministère a poursuivi au cours de l'année 2005-2006 sa démarche d'amélioration des services, notamment en mesurant le niveau de satisfaction accordé à chacun des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC) au moyen d'un sondage téléphonique réalisé auprès de la clientèle des services d'emploi et des services de solidarité sociale en 2005.

La tenue de ce sondage a permis au Ministère d'établir une comparaison avec les résultats du sondage mené en 2002, de reconnaître les engagements pour lesquels une amélioration serait souhaitable et de tester des pistes d'amélioration dans le but d'alimenter la révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dont la nouvelle version sera publiée le 1<sup>er</sup> avril 2007.

De façon générale, on conclut que, comme en 2002, la satisfaction de la clientèle eu égard aux engagements de la DSC est très élevée. Dans la plupart des cas, il n'y a pas eu de changements quant au niveau de satisfaction globale. Toutefois, la proportion de clients qui se disent très satisfaits s'est sensiblement accrue pour un grand nombre d'engagements. Cela semble donc refléter une amélioration de la prestation de services. Néanmoins, certains volets des engagements semblent plus faiblement atteints, soit le fait d'être informé des délais d'attente et le fait d'être rappelé dans les 24 heures. Enfin, la clientèle des services d'emploi a de plus en plus accès à Internet, elle l'utilise davantage dans ses communications avec Emploi-Québec et en est satisfaite. Le lecteur pourra prendre connaissance des résultats détaillés de ces deux sondages téléphoniques en se rendant à l'annexe 1 de la page 99.

De plus, dans un souci constant d'améliorer la qualité des services auprès des différentes clientèles du Ministère, les agences et les unités concernées ont réalisé des projets qui sont pour la plupart prévus dans les plans d'action centraux, régionaux et locaux pour l'année 2005-2006.

### Engagements généraux

- Servir la clientèle avec respect, courtoisie et rapidité.
- Respecter l'heure de rendez-vous ou informer du délai d'attente.
- Fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur les services.
- Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites.
- Informer sur les motifs d'une décision et, s'il y a lieu, proposer des solutions de rechange.
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels.
- Rappeler dans les 24 heures et, si c'est nécessaire, offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement.
- Traiter une demande rapidement et informer des délais.

### Engagements particuliers

#### Sécurité du revenu

- Recevoir le client sur rendez-vous lorsque la situation l'exige.
- Verser le montant d'aide financière auquel le client a droit.
- Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.
- Offrir un soutien personnalisé et diriger le client vers les ressources du milieu selon la nature de ses besoins.

#### Emploi-Québec

- Diffuser les offres d'emploi dans un délai de 24 heures suivant leur réception<sup>a</sup>.
- Assister le client dans l'utilisation des outils de la salle multiservice.
- Offrir au client des mesures favorisant son intégration à l'emploi, si la situation le requiert.
- Soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre.
- Offrir au client un service adapté à ses besoins.

a Cet engagement est devenu caduc, puisque les offres d'emploi sont inscrites par l'employeur « en direct et pour diffusion immédiate » à l'aide de l'outil Placement en ligne, que l'employeur publie son offre lui-même ou qu'il utilise le service assisté offert par le Centre d'assistance au placement. Il n'y a donc plus de délai de diffusion.

### Engagements liés au recours des citoyennes et des citoyens

Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec (désignée antérieurement sous l'appellation « Service de révision »)

- Transmettre un accusé de réception dès la réception de la demande et fournir les coordonnées de la personne responsable.
- Rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de l'entrevue ou de la réception des documents requis.

### Bureau des renseignements et plaintes

- Offrir une aide immédiate dans le cas de demandes téléphoniques; sinon, rappeler dans les 24 heures.
- Confirmer la prise en charge des demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et en faire le suivi dans les délais convenus.

### Résultats

Les projets réalisés en 2005-2006 au regard des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ont permis d'améliorer les aspects de service qui suivent.

### Accès aux produits et services

- En traitant à l'intérieur d'un délai moyen de 123 secondes les appels acheminés au Centre de communication avec la clientèle.
- En offrant de la formation et des séances d'accompagnement aux agentes et aux agents de recouvrement du centre d'appels dans le but d'améliorer la qualité des interventions téléphoniques auprès de la clientèle.
- En dirigeant en moins de 24 heures vers les services publics d'emploi tous les nouveaux demandeurs ou demandeuses qui se présentent sur place et qui répondent aux critères de Place à l'emploi.
- En réduisant le temps d'attente moyen pour les appels entrant au Centre de recouvrement à 1 minute 6 secondes, comparativement à 1 minute 40 secondes en 2004-2005, ce qui représente une amélioration du taux de réponse, qui est de 85 %, comparativement à 66 % en 2004-2005.

### Services au comptoir

- En réalisant une expérience pilote dans huit centres locaux d'emploi dans le but d'offrir à la clientèle d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu un guichet unique pour les services d'accueil, d'évaluation et de référence.

### Accès à une information de qualité

- En procédant à la mise à jour du dépliant sur la révision et du site Internet de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec pour inclure le droit à la révision, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006, des décisions rendues en vertu du Régime québécois d'assurance parentale, ainsi que celles relatives aux réclamations faites pour des prestations accordées en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001).
- En augmentant le volume de lettres de rappel auprès de la clientèle susceptible d'être admissible au Programme d'allocation de maternité (PRALMA); 28 144 lettres de rappel ont été transmises en 2005-2006, comparativement à 26 110 en 2004-2005.

### Clarté et simplicité dans nos communications avec les citoyens

- En poursuivant les travaux de conception de modèles de lettres liés notamment aux modifications législatives et réglementaires en vue de simplifier les communications écrites, d'améliorer la compréhension des décisions de révision par la clientèle et d'uniformiser les moyens de communication.
- En élaborant un aide-mémoire sur les communications verbales avec la clientèle à l'intention du personnel concerné à la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec; cet outil est intégré au Guide opérationnel sur la révision et la représentation au Tribunal administratif diffusé sur le site intranet de la direction.
- En formant les agentes et les agents de recouvrement du centre d'appels en vue d'améliorer la qualité des interventions téléphoniques et d'offrir une meilleure prestation de services.
- En utilisant, au centre d'appels du Centre de recouvrement, l'écoute téléphonique comme indicateur pour mesurer la qualité des services.

### Soutien personnalisé à la clientèle

- En adoptant, au Bureau des renseignements et plaintes, un plan d'assurance qualité qui prévoit l'utilisation d'outils tels que : l'écoute téléphonique, le sondage téléphonique auprès de la clientèle et le contrôle *a posteriori* des dossiers dans le but d'assurer la qualité des interventions du personnel de façon optimale et de permettre de mesurer la satisfaction de la clientèle.
- En amorçant, au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec, l'implantation d'une politique d'assurance qualité pour appuyer le processus de gestion améliorée de la performance organisationnelle.

### Confidentialité des renseignements personnels

- En signifiant, au personnel de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec, des attentes spécifiques afin d'assurer le respect de la confidentialité des renseignements.
- En apportant certains ajustements à l'entente entre la Sécurité du revenu et Ressources humaines et Développement des compétences Canada à la suite de l'examen des risques liés à la confidentialité des échanges et à la protection des renseignements personnels.
- En sensibilisant l'ensemble du personnel à cette question et en signifiant des attentes particulières à tous les gestionnaires du Centre de recouvrement afin d'assurer le respect de la confidentialité des renseignements.

### Diligence dans le traitement des demandes

- En traitant à l'intérieur d'un délai moyen de 10,4 jours civils les demandes adressées au Service de révision médicale et socioprofessionnelle, en comparaison de 9,4 jours civils en 2004-2005.
- En traitant les nouvelles demandes d'aide à l'attribution initiale dans un délai moyen de 9 jours ouvrables, comparativement à 9,3 jours ouvrables en 2004-2005.
- En faisant parvenir un accusé de réception à toutes les personnes qui ont présenté une demande de révision, à l'exception des personnes jointes en priorité par une représentante ou un représentant d'un service de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec lorsque la situation l'exige.
- En répondant, dans un délai moyen de 6,8<sup>5</sup> jours civils, aux demandes de révision qui comportent une demande de délai de la part de la demandeuse ou du demandeur ou de la personne la ou le représentant.
- En répondant, dans un délai moyen de 10,3<sup>5</sup> jours civils, aux demandes de révision qui ne comptent aucune demande de délai.
- En poursuivant la simplification des décisions écrites pour l'ensemble des demandes de révision traitées par le Service de révision médicale et socioprofessionnelle, ce qui a permis une amélioration du délai moyen pour rendre la décision, celui-ci étant de :
  - 3,2 jours civils, comparativement à 18,3<sup>5</sup> jours civils en 2004-2005, pour les prestataires présentant des contraintes sévères à l'emploi;
  - 6,9 jours civils, comparativement à 23,7<sup>5</sup> jours civils en 2004-2005, pour les prestataires présentant des contraintes temporaires à l'emploi.
- En établissant un contact téléphonique avec la ou le signataire d'une demande écrite adressée au Bureau des renseignements et plaintes dans un délai moyen de 0 à 10 jours ouvrables dans 95,5 % des demandes et dans un délai moyen de plus de 10 jours ouvrables pour 4,5 % des demandes. Pour ces dernières, un contrôle *a posteriori* sur la mesure de ces délais est effectué.
- En offrant une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques adressées aux préposées et aux préposés aux renseignements du Bureau des renseignements et plaintes, dans un temps d'attente moyen de 78 secondes et en respectant le délai maximum de 24 heures pour les demandes qui nécessitent un retour d'appel.
- En maintenant à 90 % la proportion des fins d'aide expédiées à Revenu Québec dans un délai de 42 jours et moins afin que les versements de pension alimentaire puissent être faits le plus rapidement possible. L'objectif a été dépassé de 5,7 %, comparativement à 5,2 % et alors que le délai était de 45 jours et moins en 2004-2005.

### Simplification de nos façons de faire

- En implantant de nouveaux processus de révision dans l'ensemble des services de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec dans le but de diminuer les délais de traitement, de responsabiliser la clientèle et de normaliser les processus dans tous les bureaux.
- En simplifiant les décisions écrites en révision médicale et socioprofessionnelle non plus seulement pour les demandes accueillies en totalité, mais pour toutes les demandes de ce secteur d'activité, et cela depuis mai 2005, ce qui a eu un effet positif sur la réduction du délai de traitement.
- En demandant à chaque direction régionale de produire un plan d'action en ce qui a trait à l'amélioration de la qualité du processus de l'attribution initiale, et ce, en s'inspirant de facteurs de succès préalablement reconnus.

5. En ce qui concerne les délais de traitement, les systèmes d'information de gestion utilisés pour la révision produisent les données en jours civils et non en jours ouvrables. Dans le rapport annuel de gestion des années antérieures, le délai indiqué représentait des jours civils et non des jours ouvrables. Toutefois, le délai de 10 jours ouvrables inscrit à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens pour rendre une décision de révision écrite a toujours été respecté.

### Prestation électronique de services

- En permettant au Centre de recouvrement de conclure 4 600 ententes de paiement en recouvrement à l'aide des nouveaux services de paiements électroniques « paiement par l'intermédiaire d'une institution financière » et « débit préautorisé », ce qui représente 44 % du total des encaissements effectués et 222 % du taux prévu d'adhésion au « paiement par l'intermédiaire d'une institution financière ».
- En intégrant dans l'application Placement en ligne la fonction qui permet la sélection et le rappel de candidates et de candidats pour les postes de la fonction publique québécoise.
- En développant et en implantant les services en ligne du Régime québécois d'assurance parentale.

L'ensemble de ces résultats illustre bien à quel point les actions entreprises par les différentes unités du Ministère ont contribué à rendre de meilleurs services aux citoyennes et aux citoyens, à optimiser la prestation de services, à témoigner de la priorité que le Ministère accorde à la poursuite des travaux en matière de qualité des services, avec pour effet de maintenir en constante évolution l'amélioration des services offerts par le Ministère.

---

## Exigences législatives et gouvernementales



---

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005-2006 DU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

### Bureau des renseignements et plaintes

Conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, les fonctions du Bureau des renseignements et plaintes (BRP) sont de :

- renseigner les personnes visées par la loi précitée sur leurs droits et obligations;
- promouvoir la qualité des services rendus en vertu de cette même loi, 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;
- vérifier auprès de ces mêmes personnes le degré de satisfaction à l'égard des mesures, programmes ou services prévus à la Loi;
- faire toute recommandation à la ministre en vue de remédier à des situations préjudiciables constatées, pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues;
- tenir compte des avis et observations de toute personne à qui ont été rendus des services ou qui a eu recours aux mesures et programmes visés par la Loi.

Avec son service de renseignements, le BRP constitue, pour toute la population du Québec, une porte d'entrée du Ministère. Le personnel du BRP traite aussi les plaintes en offrant des modes d'intervention souples ainsi que des recours simples et sans formalité. Au besoin, il peut orienter les personnes vers des ressources appropriées.

En plus des fonctions énumérées à la Loi, le BRP fournit, par ententes de service, des renseignements généraux pour le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Il en va de même pour le Régime québécois d'assurance parentale, pour lequel il agit comme centre de relève du Centre de service à la clientèle.

Le BRP traite aussi les plaintes qui lui sont adressées relativement au Régime québécois d'assurance parentale.

Suivant la politique linguistique du Ministère, le BRP offre ses services en français ou en anglais aux personnes qui le demandent.

Dans l'exercice de ses fonctions, le BRP entretient des liens étroits de collaboration avec les autorités ministérielles, les bureaux de circonscriptions électorales des membres de l'Assemblée nationale, ainsi qu'avec les délégués et déléguées du Protecteur du citoyen du Québec.

### Données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

L'objectif de gestion du Bureau des renseignements et plaintes consiste à répondre à toutes les demandes de renseignements et à traiter toutes les plaintes qui lui sont adressées, et ce, rapidement.

Les demandes de renseignements et les plaintes sont regroupées sous diverses catégories :

- La catégorie de l'aide financière contient les demandes relatives aux programmes d'assistance-emploi, Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), Action emploi, Solidarité jeunesse, Soutien aux travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, Fonds québécois d'initiatives sociales et Programme d'allocation de maternité (PRALMA).
- La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes relatives aux programmes, mesures et services d'emploi offerts par le Ministère.
- La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes touchant divers programmes et mesures ou de vastes opérations de communication ayant une durée limitée.

- La catégorie du recouvrement inclut les demandes sur les procédures de perception des sommes dues au Ministère appliquées par le Centre de recouvrement et sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement.
- La catégorie de la révision englobe les demandes touchant le processus légal de révision ou de recours au Tribunal administratif du Québec ainsi que le réexamen administratif.
- Les demandes sur la mission du BRP appartiennent à la catégorie des renseignements et plaintes.
- La catégorie du service à la clientèle rassemble les demandes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.
- La catégorie « Autres appels » intègre les demandes qui ne relèvent manifestement pas des compétences du BRP ou du Ministère; ces dernières sont en général redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

## Renseignements

L'objectif principal poursuivi par le secteur des renseignements est d'informer rapidement et de manière précise la population du Québec sur ses droits et obligations dans les matières visées par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, de même que sur les programmes, mesures et services offerts par le Ministère. De plus, ce service permet de recueillir, auprès des personnes qui demandent des renseignements, des avis, des commentaires et des suggestions pouvant être adressés rapidement aux autorités du Ministère.

Les demandes de renseignements constituent une porte d'entrée pour les plaintes. En effet, il est fréquent, lors du traitement d'une demande d'information, de recueillir en même temps les insatisfactions. Dans ces circonstances, le personnel du BRP peut répondre plus efficacement aux insatisfactions des plaignantes et des plaignants en permettant à ces derniers de recevoir un service en continuité.

Pour l'exercice 2005-2006, les personnes préposées aux renseignements ont répondu à 97 137 demandes de renseignements, soit une moyenne mensuelle de 8 095. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements.

| NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS |               |                |
|---|---------------|----------------|
| Catégories  | 2005-2006     | 2004-2005      |
| Aide financière                                   | 47 220        | 57 578         |
| Emploi  | 16 516        | 28 223         |
| Opérations spéciales                              | 49            | 8 085          |
| Recouvrement                                      | 1 981         | 3 073          |
| Révision  | 227           | 454            |
| Renseignements et plaintes                        | 19            | 15             |
| Service à la clientèle                            | 500           | 834            |
| <b>Total partiel</b>                              | <b>66 512</b> | <b>98 262</b>  |
| Autres appels                                     | 30 625        | 25 948         |
| <b>Total général</b>                              | <b>97 137</b> | <b>124 210</b> |

## Plaintes

Selon les dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale ainsi que celles de la politique ministérielle de gestion des plaintes, le traitement des plaintes par le BRP permet de reconnaître des situations potentiellement problématiques et d'éviter leur répétition. De plus, le traitement des plaintes constitue pour le Ministère une occasion privilégiée de relever des pratiques administratives à améliorer pour ainsi répondre aux attentes des citoyennes et des citoyens en matière de qualité de services.

Les plaintes adressées au BRP viennent le plus fréquemment de personnes insatisfaites :

- de la qualité du service à la clientèle;
- des obligations faites aux prestataires de l'assistance-emploi, notamment lors de la demande des documents nécessaires à l'obtention de prestations d'assistance-emploi;
- des conditions d'admissibilité et des montants versés pour les prestations spéciales;
- des conditions d'accès aux diverses mesures de formation;
- des conditions d'admissibilité et des sommes versées dans le cadre des différentes mesures d'emploi.

### NOMBRE TOTAL DE PLAINTES REÇUES AU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

| Catégories                                    | 2005-2006     | 2004-2005          |
|---|---------------|--------------------|
| Aide financière                               | 8 579         | 8 381 <sup>a</sup> |
| Emploi  | 1 566         | 1 750 <sup>a</sup> |
| Opérations spéciales                          | –             | 12                 |
| Recouvrement                                  | 1 013         | 938                |
| Révision                                      | 87            | 116                |
| Renseignements et plaintes                    | 6             | 6                  |
| Secrétariat à l'action communautaire autonome | 1             | –                  |
| <b>Total</b>                                  | <b>11 252</b> | <b>11 203</b>      |

a Au rapport annuel 2004-2005, 2 351 dénonciations en matière d'aide financière et 10 dénonciations en matière d'emploi étaient comptabilisées comme des plaintes. Ces dénonciations portaient sur des situations où les plaignants estimaient qu'une personne physique ou morale recevait indûment une aide financière du Ministère. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, le BRP ne comptabilise plus les dénonciations qui transitent par ses services. Ces dénonciations sont transmises aux directions concernées.

Pour l'exercice 2005-2006, le personnel du BRP a reçu 11 252 plaintes, soit une moyenne mensuelle de 938 plaintes.

Comparativement à l'exercice 2004-2005, le nombre total de plaintes reçues demeure stable. Nous constatons toutefois un déplacement des plaintes vers les insatisfactions liées à la qualité des services à la clientèle. En effet, bien que le nombre total de plaintes demeure stable, les plaintes liées aux programmes, mesures et services du Ministère diminuent, tandis que celles qui sont liées à la qualité des services augmentent.

Ce dernier constat se fonde sur :

- la hausse du nombre de plaintes dans la catégorie de l'aide financière est localisée au Programme d'assistance-emploi. Cette hausse concerne plus spécifiquement les plaintes relatives à la qualité des services à la clientèle, aux conditions d'admissibilité aux prestations ainsi qu'aux dates, montants et formes de versement des prestations<sup>6</sup>;

6. Pour plus de détails sur les nombres de plaintes, voir le rapport annuel de gestion 2005-2006 de la Sécurité du revenu, page 190.

- la baisse du nombre de plaintes dans la catégorie de l'emploi, principalement en ce qui a trait aux programmes, mesures et services offerts aux individus sous la rubrique des mesures de formation et la qualité des services à la clientèle<sup>7</sup>;
- la hausse du nombre de plaintes dans la catégorie du recouvrement, principalement sous la rubrique des procédures de récupération des sommes versées en trop pour le Programme d'assistance-emploi<sup>8</sup>;
- la baisse du nombre de plaintes dans la catégorie de la révision, sous la rubrique délais et procédures de révision des décisions relatives à l'assistance-emploi.

### Plaintes relatives à la qualité des services à la clientèle

Ces plaintes sont basées sur les attentes de la clientèle en regard des engagements généraux de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Ministère. Elles sont adressées au BRP et sont recensées au même titre que toutes les autres plaintes. De plus, elles sont généralement portées à la connaissance des gestionnaires des unités administratives concernées lorsqu'elles ne peuvent être réglées par des explications.

Il importe de distinguer les causes de ces insatisfactions provenant de la population des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle présentés à l'annexe 1 du présent rapport. En effet, ces derniers résultats identifient les sources de la satisfaction d'un échantillon de la clientèle à l'endroit de ses perceptions sur la façon dont le Ministère remplit ses engagements énumérés dans sa déclaration de services. Les résultats de ce sondage et le nombre de plaintes sur la qualité des services doivent donc être traités séparément.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES RELATIVES AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS<sup>a</sup>

| Catégories                 | 2005-2006    | 2004-2005    |
|----------------------------|--------------|--------------|
| Aide financière            | 2 308        | 1 991        |
| Emploi                     | 231          | 342          |
| Recouvrement               | 45           | 73           |
| Révision                   | 20           | 30           |
| Renseignements et plaintes | 6            | 6            |
| <b>Total</b>               | <b>2 610</b> | <b>2 442</b> |

a Ces plaintes sont incluses dans le nombre total de plaintes du tableau précédent.

En comparaison avec l'exercice 2004-2005, le nombre de ces plaintes a connu une hausse. Soulignons, cependant, que cette hausse touche principalement les rubriques du Programme d'assistance-emploi.

Les principales causes de ces plaintes sont liées aux délais pour rendre une décision, à la courtoisie, à la clarté et à la qualité des communications, au rappel téléphonique dans le délai de 24 heures ouvrables et à la disponibilité du personnel.

### Suites données aux plaintes

Le tableau qui suit présente de manière détaillée les interventions du personnel du BRP en réponse aux insatisfactions qui lui ont été adressées au cours de l'exercice 2005-2006. Notons que la majorité des insatisfactions ont été réglées en totalité ou en partie par une ou un agent d'aide socioéconomique qui a fourni les explications nécessaires. En ce qui a trait aux autres plaintes, signalons que 4 343 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions auprès des instances locales,

7. Pour plus de détails sur les nombres de plaintes, voir le rapport annuel de gestion 2005-2006 d'Emploi-Québec, page 157.

8. Pour plus de détails sur les nombres de plaintes, voir le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Centre de recouvrement, page 230.

régionales ou centrales du Ministère. Parmi ces dernières insatisfactions, 530 ont fait l'objet de recommandations de modifications au dossier. Les autres plaintes ont pu être réglées à la suite d'une transmission aux gestionnaires des instances concernées ou par une recommandation de l'exercice des pouvoirs discrétionnaires de la ministre.

**SUITES DONNÉES AUX PLAINTES TRAITÉES EN 2005-2006**

|  | Aide financière | Emploi | Recouvrement | Révision | Renseignements et plaintes | SACA | Total         |
|--|-----------------|--------|--------------|----------|----------------------------|------|---------------|
| Plaintes reçues  | 8 579           | 1 566  | 1 013        | 87       | 6                          | 1    | <b>11 252</b> |
| Plaintes traitées <sup>a</sup>   | 8 561           | 1 546  | 981          | 85       | 6                          | 1    | <b>11 180</b> |
| Réglées en totalité ou en partie avec explications   | 5 377           | 929    | 500          | 30       | –                          | 1    | <b>6 837</b>  |
| Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape par des explications et celles adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes : |                 |        |              |          |                            |      |               |
| Explications supplémentaires   | 1 690           | 437    | 319          | 38       | 1                          | –    | <b>2 485</b>  |
| Recommandations de modifications au dossier  | 393             | 70     | 61           | 6        | –                          | –    | <b>530</b>    |
| Transmission aux gestionnaires des unités concernées   | 1 017           | 88     | 8            | 11       | 4                          | –    | <b>1 128</b>  |
| Exercice des pouvoirs discrétionnaires du ministre   | 20              | –      | 83           | –        | –                          | –    | <b>103</b>    |
| Autres <sup>b</sup>  | 64              | 22     | 10           | –        | 1                          | –    | <b>97</b>     |

a Le nombre de plaintes traitées n'inclut pas les 72 plaintes en cours de traitement au 31 mars 2006.

b La catégorie « Autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou qui ont fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

### Pistes d'amélioration

À la suite de l'examen des plaintes et de l'analyse des demandes de renseignements, des avis et des suggestions qu'il reçoit, le BRP relève certaines situations qui s'avèrent potentiellement problématiques. Au cours de l'exercice, le BRP a étudié des pistes d'amélioration, dont il a fait part aux autorités compétentes. Ces pistes d'amélioration visaient principalement à :

- rechercher une amélioration continue de la clarté et de la qualité des communications auprès des clientèles du Ministère :
  - en rappelant au personnel l'importance de vérifier la langue de correspondance choisie par les prestataires de l'assistance-emploi,
  - en permettant au personnel de consulter la politique linguistique ministérielle plus facilement à partir du site intranet ministériel,
  - en évaluant la possibilité de revoir les libellés du formulaire Déclaration mensuelle et l'avis de décision annonçant l'admissibilité à la prestation spéciale pour frais scolaires;

- préserver l'accessibilité et la qualité du service à la clientèle :
  - en sensibilisant les autorités du Ministère à l'importance de mettre en place dans les centres locaux d'emploi des systèmes de messagerie vocale ainsi que des arborescences téléphoniques faciles d'utilisation et qui permettent de parler à une personne rapidement;
- réviser certaines pratiques administratives dans l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre :
  - en revoyant les conditions entourant l'expédition du formulaire à remplir par l'employeur, en rendant ce même formulaire plus facilement accessible par Internet et en étudiant la possibilité d'expédier un accusé de réception électronique aux employeurs qui font parvenir ce même formulaire par Internet,
  - en revoyant les modalités d'envoi de la lettre de rappel aux employeurs ainsi que les dates où l'opération de rappel est effectuée;
- étudier la possibilité de rendre le dépôt direct accessible aux personnes hébergées dont les prestations sont administrées par une tierce personne;
- revoir les règles concernant le soutien du revenu à verser lors des interruptions des activités de formation pendant la période des Fêtes;
- demander au responsable du site Internet du Service québécois de changement d'adresse de préciser aux citoyennes et aux citoyens qui consultent son site qu'ils doivent effectuer leur changement d'adresse uniquement auprès des ministères et organismes concernés;
- vérifier la possibilité de modifier les systèmes informatiques pour que l'entente de remboursement par débit préautorisé conclue entre un débiteur et le Ministère soit annulée aussitôt que la dette est remboursée;
- harmoniser les façons de faire à l'intérieur du Ministère concernant l'octroi des frais de transport destinés à couvrir l'utilisation d'un véhicule privé à l'occasion d'un déplacement nécessaire en raison d'un traitement médical ou d'une participation à une mesure d'emploi.

---

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005-2006 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES**

### **Contexte légal et administratif**

Le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS) a été institué à la suite de l'adoption en décembre 2002 de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est la ministre responsable de l'administration du FQIS. Toujours en vertu de cette loi, le FQIS a assumé les droits et les obligations du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail.

Dans le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dévoilé le 2 avril 2004, le FQIS est présenté comme un outil permettant de soutenir les stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du FQIS ont été confirmées et adoptées par le gouvernement le 28 juillet 2004.

Le FQIS est administré par la Direction du Fonds québécois d'initiatives sociales. Cette direction fait quant à elle partie de la Direction générale adjointe à l'action communautaire et aux initiatives sociales qui est rattachée à la Direction générale de la planification, du développement et des services centralisés.

### **Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales**

Les orientations du FQIS prévoient le financement des ententes conclues par la ministre avec des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale, relatives à la planification stratégique et à la réalisation des plans d'action concertés de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces ententes permettent aux partenaires de soutenir des projets visant les objectifs du FQIS et respectant ses orientations. Elles prévoient également le financement de la conception et de l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, ainsi que des recherches associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le FQIS peut intervenir sur l'ensemble du territoire québécois en tenant compte des planifications stratégiques régionales en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, acceptées par la ministre responsable de l'administration du FQIS, de même que des plans d'action locaux préparés dans les municipalités régionales de comté (MRC) et les villes. Le FQIS soutient principalement les projets et les interventions dans les territoires à forte concentration de pauvreté. Il s'adresse aux personnes et aux familles qui vivent une situation de dénuement, de pauvreté ou d'exclusion sociale, par l'intermédiaire des projets financés directement par la ministre ou dans le cadre de la réalisation des ententes conclues par la ministre avec les partenaires. Les organismes admissibles à un financement du FQIS sont les organismes à but non lucratif incorporés, les organismes municipaux et les MRC.

### **Ressources financières**

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2005-2006 lui viennent de crédits gouvernementaux. Ces revenus ont été de 4,8 millions de dollars. À ces revenus se sont ajoutés 6,4 millions de dollars provenant du surplus accumulé au 31 mars 2005.

En 2005-2006, une somme de 0,6 million de dollars a été consacrée à l'administration du FQIS. Les frais d'administration représentent plus de 5 % du budget.

L'actif net pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2006 est établi à 2,2 millions de dollars. Ces fonds sont reportés à la prochaine année financière.

## Contributions accordées dans le cadre de l'approche territoriale

### *Ville de Montréal*

La Direction du Fonds québécois d'initiatives sociales verse une somme annuelle de 5 millions de dollars à la Ville de Montréal pour la mise en œuvre de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cet investissement fait partie du Contrat de ville de Montréal pour 2003-2007 et jusqu'à maintenant le Ministère a contribué pour un montant total de 15 millions de dollars.

Durant l'année financière 2005-2006, la Ville de Montréal a, dans le cadre de cette entente, réparti l'enveloppe de 5 millions de dollars entre 23 arrondissements et l'administration régionale (le territoire de la Ville de Montréal), en visant les quartiers et les territoires les plus défavorisés. Trois cents projets ont ainsi été réalisés. Les sommes non dépensées en 2005-2006 ont été reportées en 2006-2007.

Une nouvelle entente administrative d'une durée d'un an a été signée en décembre 2005 par le Ministère et la Ville de Montréal. À la suite de la réorganisation municipale réalisée sur l'île de Montréal, le montant versé en décembre 2005 (5 millions de dollars) sera réparti durant l'année civile 2006 (l'année civile étant l'année financière des municipalités) entre dix-huit arrondissements de Montréal et cinq municipalités reconstituées qui comportent des zones à forte concentration de pauvreté.

Cette entente conclue par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal permet d'intervenir dans des zones prioritaires selon une approche locale et concertée et de soutenir des projets locaux d'intervention ou des projets qui touchent l'ensemble du territoire. Ces projets visent notamment à aider les personnes les plus démunies à mieux s'insérer dans leur milieu en les soutenant dans leur démarche d'intégration, à diminuer les problèmes sociaux propres à une grande ville, tels que l'itinérance, la prostitution et la toxicomanie, puis à offrir aux jeunes une solution de remplacement à l'assistance-emploi.

### *Municipalité régionale de comté de La Haute-Gaspésie*

Dans le cadre de l'entente intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la MRC de La Haute-Gaspésie, le FQIS a versé la somme de 262 700 \$ pour l'année 2005-2006 pour la coordination d'un projet pilote et le soutien des divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Un comité de pilotage a été mis en place par le Conseil des maires de la MRC de La Haute-Gaspésie pour réfléchir sur la question de la pauvreté et élaborer un plan d'action de lutte contre la pauvreté. L'adoption de ce plan d'action concerté a permis aux partenaires locaux d'arrimer certaines de leurs actions aux priorités du milieu et de conjuguer leurs efforts. En 2005-2006, la MRC a soutenu onze projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### *Municipalité régionale de comté de Témiscouata*

Dans le cadre de l'entente intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la MRC de Témiscouata, le FQIS a versé la somme de 250 000 \$ pour l'année 2005-2006, en vue de la coordination du projet pilote et du soutien des divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Un comité de concertation a été mis en place par le Conseil des maires de la MRC de Témiscouata pour l'élaboration d'un plan d'action de lutte contre la pauvreté. La réalisation de ce plan d'action concerté a permis aux partenaires locaux d'arrimer certaines de leurs actions aux priorités du milieu et de conjuguer leurs efforts. En 2005-2006, la MRC a soutenu douze projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.



## **Contributions versées dans le cadre de la Mesure de soutien aux activités de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale – Année 2004-2005**

La Mesure de soutien aux activités de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale – Année 2004-2005 est une mesure ponctuelle et non récurrente s'adressant aux personnes et aux familles qui vivent en situation de pauvreté et d'exclusion sociale. Pour l'année 2004-2005, un total de 5 millions de dollars a été versé aux organismes dont les projets ont été retenus. En 2005-2006, une somme de 306 401 \$ a été versée aux organismes à la suite de la remise de leur rapport final d'activité et de leur rapport financier. Il reste un solde de 227 974 \$ à verser aux organismes, en 2006-2007, qui n'ont pas encore terminé leur projet ou acheminé leur rapport final de l'année 2005-2006.

## **Contributions versées afin de soutenir des projets structurants de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

### *Club des petits déjeuners du Québec*

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le gouvernement a conclu, pendant l'été 2004, une entente d'une durée de deux ans avec le Club des petits déjeuners du Québec. Cette entente de 4 millions de dollars qui se terminera en juin 2006 a été répartie entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (2,7 millions de dollars), le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. La contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour l'année 2005-2006, s'élève à 1,1 million de dollars et est assurée par le FQIS.

Rappelons que le Club des petits déjeuners du Québec est un organisme à but non lucratif dont la mission consiste à offrir aux enfants un petit déjeuner complet et nutritif dans les écoles primaires en milieu défavorisé, tout en leur facilitant l'accès à des outils consacrés à leur réalisation personnelle, et ce, en collaboration avec des partenaires qui s'engagent à contribuer au bien-être des enfants. Les déjeuners sont servis dans les locaux des écoles avant l'heure des classes.

### *Entente de partenariat entre la Fondation Lucie et André Chagnon et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la prévention de la pauvreté chez les enfants et leur famille*

La Fondation Lucie et André Chagnon est la plus importante fondation privée au Canada. L'un des axes prioritaires de l'action qu'elle entend mener est la prévention de la pauvreté auprès des enfants et de leur famille.

Une entente de principe d'une durée de cinq ans a été signée par les parties en décembre 2004. Cette entente vise à enrayer de façon préventive la pauvreté des enfants, au moyen d'une approche globale auprès des parents et des enfants, et ce, à un stade précoce, c'est-à-dire de la conception à six ans. Le principal objectif est de faire en sorte que les enfants soient au même niveau de développement que la moyenne québécoise au moment d'entreprendre leur parcours scolaire. La Fondation et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont convenu d'une première contribution de 5 millions de dollars chacun.

À la suite de la signature de l'entente de principe, une entente administrative a également été signée. Celle-ci a permis de soutenir un premier projet appelé Centre Premier Berceau géré par Autonomie Jeunes Familles, une corporation à but non lucratif dirigée par un conseil d'administration qui est formé de représentantes et de représentants du gouvernement ainsi que de la Fondation Lucie et André Chagnon. Ce projet a pour principal objectif d'intervenir rapidement auprès des jeunes femmes enceintes, clientèle prioritaire, et des familles en attente de leur premier enfant et venant des milieux défavorisés, principalement dans l'Est de Montréal. Les services offerts sont les suivants : psychothérapie individuelle, conjugale et familiale, suivi de grossesse, aide au cheminement scolaire, ateliers psychoéducatifs, ateliers de création, centre d'activités parents-poupon, soutien psychosocial. Dans le cadre de cette entente, le Ministère a versé un million de dollars en 2005-2006.

### *Sécurité alimentaire Estrie*

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Ministère s'est engagé, sur une période de trois années, à compter de 2004-2005, à soutenir la consolidation des services et des activités de douze organismes de la région de l'Estrie, actifs dans le domaine de la sécurité alimentaire. Cette entente a été conclue par l'entremise du FQIS et l'engagement totalise 300 000 \$.

En 2005-2006, la contribution du FQIS a été de 16 418 \$, alors qu'en 2004-2005, elle avait été de 100 000 \$. Cette contribution moindre en 2005-2006 s'explique notamment par le fait que plusieurs organismes participants avaient affecté à des activités réalisées en 2005-2006 une partie ou la totalité des fonds versés pour la réalisation d'activités en 2004-2005. Par conséquent, il a été convenu avec les organismes que le soutien financier du FQIS s'étalerait au besoin sur une période de quatre ans plutôt que de trois, sans toutefois que la contribution totale initialement prévue en soit affectée. La période de l'entente sera ainsi prolongée d'une année et se terminera à la fin de l'année 2007-2008.

Les services visés comportent notamment des activités de récupération et de dépannage alimentaire, de popote roulante, de cuisines collectives, de groupes d'achats et de comptoir familial afin de mieux combattre l'insécurité alimentaire des personnes et des familles démunies. Ce projet est réalisé en partenariat avec l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie, la Ville de Sherbrooke et Bell Canada.

### *Projet pilote Emploi de solidarité de l'organisme COMSEP*

Dans le but d'expérimenter une nouvelle approche visant l'intégration au travail de personnes très éloignées du marché du travail, le FQIS subventionne la réalisation du projet pilote Emploi de solidarité du Centre d'organisation mauricien de services d'éducation populaire (COMSEP) de Trois-Rivières. Ce projet d'une durée de 28 mois, accueillant 26 participants, a débuté en juillet 2005. Le coût total du projet est estimé à 725 000 \$. Le montant déboursé en 2005-2006 est de 498 000 \$.

Cette expérimentation permet à 20 participants de s'engager dans un parcours d'insertion en emploi de façon graduelle, sur une période de 26 mois. Une première étape a consisté à recruter les participants, les entreprises et à bâtir les divers outils nécessaires à la bonne marche du projet en concertation avec les instances régionales et locales d'Emploi-Québec. Les participants ont reçu une formation de deux mois leur permettant d'occuper un emploi salarié pour une période de 24 mois. Il a été convenu que six participants d'un précédent projet du COMSEP se joindraient au projet.

Une évaluation de l'expérience sera définie et menée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de tirer les enseignements pertinents pour ce type d'intervention.

Cette nouvelle expérimentation permettra la réalisation de la mesure 1.12 du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment en ce qui concerne l'innovation liée au soutien à l'insertion socioprofessionnelle et à l'accompagnement à long terme pour des personnes ayant des limitations importantes à l'emploi.

## **Évaluation**

En 2005-2006, plusieurs évaluations ont été amorcées ou se sont poursuivies au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'une portait sur les processus liés aux deux projets pilotes des MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata. Une autre évaluation concerne la démarche et les résultats du volet Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale du Contrat de ville entre le Ministère et la Ville de Montréal, notamment en ce qui a trait à l'évaluation des processus reliés à la revitalisation urbaine intégrée (l'équivalent de l'approche territoriale intégrée en milieu urbain), à l'évaluation des processus combinés de lutte contre la pauvreté (MESS) et du programme de Renouveau urbain du ministère des Affaires municipales et des Régions. D'autres volets d'évaluation touchent les effets de certains projets développés. Le projet Centre Premier Berceau est évalué conjointement par le MESS et la Fondation Lucie et André Chagnon. Pour le Ministère, le but général de l'évaluation est de tirer

profit des pratiques en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Enfin, les travaux d'élaboration du cadre d'évaluation du projet pilote Emploi de solidarité du COMSEP ont débuté en 2005-2006 et l'évaluation sera réalisée en 2006-2007 et en 2007-2008.

### Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2006. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du Ministère sous la rubrique FQIS à l'adresse suivante : [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

### Résultats

(en milliers de dollars)

|  | <u>2006</u>           | <u>2005</u>           |
|--|-----------------------|-----------------------|
| <b>Revenus</b>   |                       |                       |
| Contribution du gouvernement du Québec                                 |                       |                       |
| Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale                      | 4 800,0               | 1 200,0               |
|  | <u>4 800,0</u>        | <u>1 200,0</u>        |
|  | -----                 | -----                 |
| <b>Dépenses</b>  |                       |                       |
| Transferts   |                       |                       |
| Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale) | 8 455,4               | 12 560,1              |
| Frais d'exploitation et d'administration                               | 567,8                 | 634,1                 |
|  | <u>9 023,2</u>        | <u>13 194,2</u>       |
|  | -----                 | -----                 |
| <b>Surplus (déficit) annuel</b>  | (4 223,2)             | (11 994,2)            |
| <b>Surplus accumulé au début</b>                                       | <u>6 416,3</u>        | <u>18 410,5</u>       |
|  | -----                 | -----                 |
| <b>Surplus accumulé à la fin</b>                                       | <u><u>2 193,1</u></u> | <u><u>6 416,3</u></u> |

## EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE

### Sécurité du revenu

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale confère à la ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille si elle 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 conduire au dénuement total. La ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible au Programme d'assistance-emploi.

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, la Sécurité du revenu a reçu au total 2 407 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire. La hausse du nombre de demandes est essentiellement attribuable à l'aide financière consentie aux personnes tenues de loger dans un établissement de désintoxication en vue de leur réinsertion sociale, ainsi qu'aux prestations spéciales versées à ces personnes pour les frais de séjour dans cet établissement.

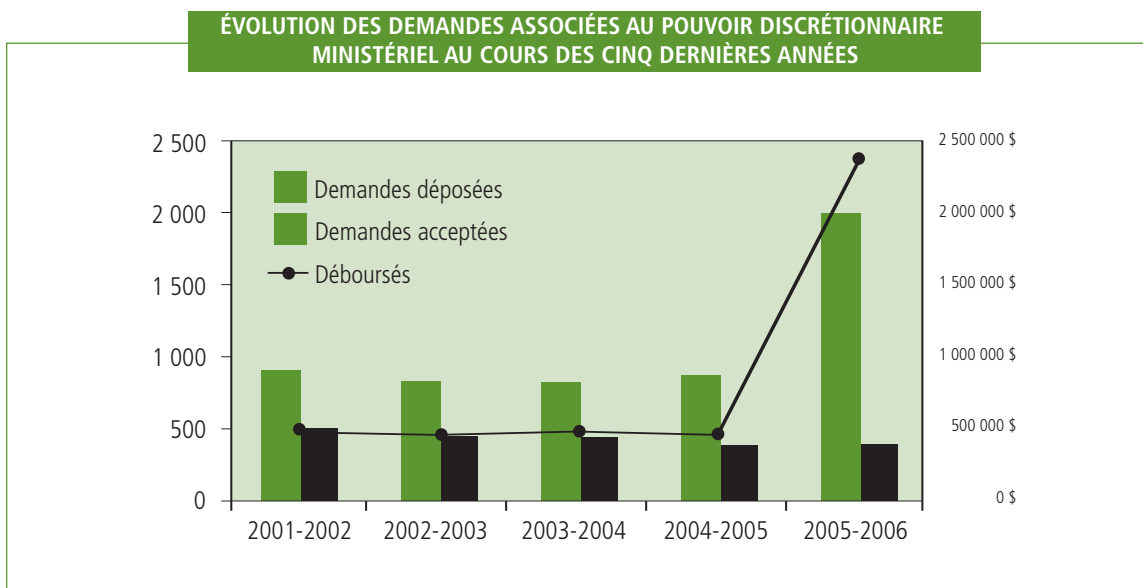
Comme l'indique le tableau ci-dessous, 50 % des sommes versées l'ont été pour les personnes tenues de loger en établissement et 30,4 % pour des prestations spéciales constituées, en grande partie, des frais de séjour payés aux personnes tenues de loger en établissement.

| AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE |                    |                   |              |             |                             |                   |                            |
|--|--------------------|-------------------|--------------|-------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------|
|  | Demandes acceptées | Demandes refusées | Désistements | Total       | Déboursés (\$) <sup>a</sup> | Poids relatif (%) | Montant moyen accordé (\$) |
| Carnet de réclamation  | —                  | 1                 | —            | 1           | —                           | —                 | —                          |
| Bien ou avoir liquide cédé                                       | 100                | 44                | 3            | 147         | 167 174                     | 7.1               | 1 672                      |
| Composition familiale  | 21                 | 28                | —            | 49          | 12 066                      | 0.5               | 575                        |
| Contribution parentale   | —                  | —                 | —            | —           | —                           | —                 | —                          |
| Étudiant (statut : conjoint)                                     | —                  | 7                 | —            | 7           | —                           | —                 | —                          |
| Excédent de biens  | 70                 | 63                | 4            | 137         | 96 354                      | 4.1               | 1 376                      |
| Grève ou lock-out  | —                  | —                 | —            | —           | —                           | —                 | —                          |
| Perte d'argent   | 23                 | 22                | —            | 45          | 8 415                       | 0.4               | 366                        |
| Personne tenue de loger  | 866                | 15                | —            | 881         | 1 172 541                   | 50.0              | 1 354                      |
| Prestation spéciale  | 804                | 116               | 1            | 921         | 712 100                     | 30.4              | 886                        |
| Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)           | 40                 | 91                | 1            | 132         | 35 749                      | 1.5               | 894                        |
| Refus de faire valoir un droit                                   | 1                  | 3                 | —            | 4           | 2 022                       | 0.1               | 2 022                      |
| Sans statut légal  | 65                 | 10                | 2            | 77          | 136 216                     | 5.8               | 2 096                      |
| Travailleur autonome   | 3                  | 3                 | —            | 6           | 2 051                       | 0.1               | 684                        |
| <b>Total</b>   | <b>1993</b>        | <b>403</b>        | <b>11</b>    | <b>2407</b> | <b>2 344 688</b>            | <b>100.0</b>      | <b>1 176</b>               |

a Les déboursés comprennent l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois qui suivent l'acceptation d'une demande).

## EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE

Au total, 1 993 demandes ont été acceptées, 403 ont été refusées et 11 ont fait l'objet d'un désistement. La prestation moyenne versée au cours de l'exercice en vertu du pouvoir discrétionnaire ministériel s'établit à 1 176 \$, pour un déboursé total de 2 344 688 \$.



### Centre de recouvrement

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 1999, accorde à la ministre un pouvoir discrétionnaire élargi en matière de recouvrement. Ce pouvoir discrétionnaire est défini à l'article 115 et se lit comme suit :

*En raison de circonstances exceptionnelles, [la] ministre peut, aux conditions qu'[elle] détermine, suspendre en tout ou en partie le recouvrement d'un montant dû ou accorder une remise totale ou partielle au débiteur, même après le dépôt du certificat visé à l'article 118.*

Cet article permet de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Les principales situations qui motivent l'application de ce pouvoir sont :

- le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne;
- des cas de violence;
- des raisons humanitaires et exceptionnelles.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le Ministère a traité 4 323 demandes d'application de ce pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 1 754 ont été acceptées.

### Le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne

Le risque de dénuement total est défini comme une situation grave et exceptionnelle qui empêche une personne de satisfaire ses besoins essentiels pendant un laps de temps assez significatif.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006, 1 021 demandes ont été acceptées sur les 2 383 traitées. Les allègements consentis ont été des diminutions ou des suspensions des retenues à même les prestations pour des personnes débitrices prestataires.

### Des cas de violence

Dans de telles situations, la victime doit fournir une preuve prépondérante de violence. Cette preuve doit comporter plusieurs éléments qui sont analysés par un comité ministériel.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006, 23 demandes ont été acceptées sur les 33 traitées. Dans tous les cas, une remise de dette a été accordée à la personne victime de violence.

### Des raisons humanitaires et exceptionnelles

Il arrive que, pour des raisons humanitaires et exceptionnelles, des allègements au remboursement de dettes soient accordés à certaines personnes.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006, 397 demandes ont été acceptées sur les 1 113 traitées. Les allègements consentis ont été la :

- suspension ou annulation d'intérêts : 331 cas acceptés sur 856;
- remise de dette, totale ou partielle : 59 cas acceptés sur 217;
- suspension définitive ou provisoire du recouvrement : 7 cas acceptés sur 40.

Par ailleurs, une remise de dette partielle peut aussi être accordée de manière exceptionnelle lorsqu'il est évident que la dette ne sera jamais totalement remboursée en raison d'une conjugaison de facteurs comme l'âge avancé de la personne, les ressources financières de celle-ci ou même son état de santé. Pour ces raisons, 313 propositions de règlement sur 794 ont été acceptées. Les propositions acceptées ont permis aux personnes de liquider leurs dettes pour un montant équivalant à près de 33 % des sommes dues.

Dans un jugement important prononcé le 20 mai 2005, la Cour d'appel statuait qu'une personne garante n'est pas tenue de rembourser les prestations d'aide de dernier recours versées au bénéfice d'une personne parrainée (conjoint ou enfants) au moment où elle était membre de sa famille prestataire. En conséquence, dans les dossiers directement visés par le jugement, le Ministère a décidé de se conformer au jugement et de procéder à l'annulation des avis de réclamations dites de fractionnement. Dans les dossiers indirectement visés, soit ceux non compris dans la liste des parties en Cour d'appel, le Ministère a décidé d'annuler la dette en date du jugement.

La décision du Ministère étant une décision d'équité dont il veut assurer l'assise légale, le Ministère a décidé de recourir à l'application du pouvoir discrétionnaire de la ministre (art. 115) afin de régulariser ces dossiers.

En 2005-2006, le Centre de recouvrement a traité 1 661 dossiers de cette nature en appliquant le pouvoir discrétionnaire de la ministre. Cet exercice a permis de diminuer de 5,7 millions de dollars les créances « garants défaillants ».

---

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a assuré le suivi de sa politique linguistique. Celle-ci a fait l'objet en 2005 d'une mise à jour afin d'en améliorer certains aspects. Notre politique linguistique ministérielle met l'accent sur la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales.

Le Ministère fait réviser tous les documents qu'il publie. Des services d'aide-conseil sont fournis au personnel des régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle anglophone et allophone, et ce, tant dans le respect des dispositions de la Charte de la langue française que dans celui de la politique linguistique ministérielle.

Au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, un site intranet est consacré à la langue française. Ce site vise à faire connaître, à tout le personnel, la politique linguistique, ses principes et ses modalités. Des capsules d'information pour soutenir la rédaction et parfaire les connaissances de la langue française y sont proposées, des ouvrages de référence y sont suggérés, des ajouts et des mises à jour y sont régulièrement effectués.

À l'occasion de la Francofête, des activités propres au Ministère sont organisées afin de rejoindre les membres du personnel. Entre autres, une dictée est lue par le sous-ministre, pour une première fois en direct et en personne. Cette activité enregistrée sur bande vidéo est ultérieurement déposée sur l'intranet.

À l'occasion du Grand gala des Mérites du français 2006, le Ministère, par l'intermédiaire de la Direction des communications, a été honoré par l'Office québécois de la langue française pour sa contribution à la promotion du français.

---

## **APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **La protection des renseignements personnels : un comportement responsable**

Toutes les unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribuent à assurer la protection des renseignements personnels, contribution essentielle à la prestation de services. Cette responsabilité partagée prend appui sur une équipe ministérielle secondée par des réseaux de répondants présents dans chacune des unités. Les services de conseil de l'équipe ministérielle ont été particulièrement mis à contribution au cours de l'année par l'implantation du Régime québécois d'assurance parentale et par la mise en œuvre du projet SAGIR. Les réalisations du Ministère relatives à la protection des renseignements personnels s'articulent autour des axes présentés ci-dessous.

### **La formation et la sensibilisation du personnel**

Le Ministère assure une formation continue du personnel au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Une session de formation complète a été offerte aux nouveaux répondants et répondantes des unités administratives. De plus, des sessions de sensibilisation sont données aux nouveaux employés et employées lors des séances d'accueil ministériel. Enfin, les membres du personnel du Ministère bénéficient d'un accès direct à une information adaptée au contexte ministériel et régulièrement mise à jour sur les règles d'application de la Loi sur l'accès par le truchement du site intranet du Ministère.

### **La collecte et la communication de renseignements personnels**

Au cours de l'année, le Ministère a conclu quinze nouvelles ententes, dont quatre ententes de services, trois ententes permettant l'implantation du Régime québécois d'assurance parentale, deux ententes nécessaires à la mise en œuvre du projet SAGIR et quatre ententes d'échange de renseignements. Plusieurs de ces ententes ont été soumises à la Commission d'accès à l'information et ont reçu un avis favorable de celle-ci. Un nouveau projet de collecte de renseignements concernant la clientèle des carrefours jeunesse-emploi présenté à la Commission a aussi reçu son aval.

Par ailleurs huit projets de sondages ont été analysés afin de vérifier leur conformité au Cadre ministériel de gestion des sondages auprès des personnes.

Enfin, le Ministère a donné de nouvelles directives à l'ensemble du personnel en vue d'uniformiser ses communications avec les élues et les élus.

### **L'accès aux documents**

Au cours de l'année 2005-2006, l'équipe ministérielle a répondu à 256 demandes d'accès dans un délai moyen de 30 jours. Ce nombre représente une augmentation de plus de 40 % des demandes. Plus de 80 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 20 % concernaient des documents administratifs. Une majorité des demandes provenaient de citoyennes, de citoyens ou, encore, de personnes les représentant (36 %). Quant à la provenance des autres demandes, elle se répartit ainsi : journalistes (6 %), élues ou élus (50 %), employées ou employés (4 %), entreprises ou autres organismes (4 %). Seize décisions ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. Au cours de l'année, la Commission d'accès à l'information a rendu 10 décisions, dont 80 % ont maintenu les décisions rendues par le Ministère. Quant aux autres demandes de révision, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeuses ou des demandeurs d'accès (20 %).



---

## ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Au cours de l'année, le Comité de réflexion en éthique, qui a guidé la rédaction du plan d'action annuel du Ministère en la matière, s'est réuni à cinq reprises. Parmi les activités réalisées, mentionnons les suivantes :

- Une offre de service en matière d'éthique, destinée aux gestionnaires, a été élaborée de concert avec la Direction des ressources humaines. Cette offre comporte notamment une formation visant l'actualisation des valeurs éthiques ainsi que de l'accompagnement (*coaching*) en éthique avec un gestionnaire d'expérience. Cent trente-deux gestionnaires du Ministère ont suivi cette formation durant la période.
- Le nouveau guide *La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* a été achevé et rendu disponible à l'ensemble du personnel par l'entremise de la section « éthique » du site intranet du Ministère.
- Le guide éthique du Ministère, *Agir avec intégrité*, a été actualisé et publié dans la section « éthique » du site intranet ministériel. De plus, un guide d'éthique destiné aux membres du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion a été rédigé en collaboration avec des intervenants du Ministère.
- Huit nouvelles sessions de sensibilisation sur l'éthique ont été tenues durant la période et 85 personnes ont assisté à ces rencontres. Par ailleurs, des gestionnaires ont continué de tenir des rencontres sur ce sujet avec leurs équipes.
- Des avis et des conseils ont été prodigués sur demande durant toute l'année au personnel du Ministère.

## ARTICLE 53.1 DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Reddition de comptes pour la période de référence  
du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006

### Embauche et représentativité

#### 1. Renseignements généraux

|                                      | L'EMBAUCHE* |              |           |            |
|--------------------------------------|-------------|--------------|-----------|------------|
|                                      | Réguliers   | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
| Nombre total de personnes embauchées | 44          | 97           | 128       | 18         |

\* Un recrutement régulier (c.-à-d. embauche) correspond à une première nomination à la fonction publique ou au fait pour une ou un occasionnel d'obtenir le statut de régulier. Un recrutement occasionnel (c.-à-d. embauche) correspond à une première nomination dans la fonction publique à un poste d'occasionnel et exclut la prolongation ou le renouvellement d'un engagement à ce titre.

*Nombre d'employées et d'employés réguliers en date du 31 mars 2006*

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Effectif total (personnes) | 5 572 |
|----------------------------|-------|

#### 2. Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche :

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants qui seraient des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

|                                      | LE TAUX D'EMBAUCHE |       |      |     |              |       |      |    |           |       |      |     |            |       |      |    |        |
|--------------------------------------|--------------------|-------|------|-----|--------------|-------|------|----|-----------|-------|------|-----|------------|-------|------|----|--------|
|                                      | Réguliers          |       |      |     | Occasionnels |       |      |    | Étudiants |       |      |     | Stagiaires |       |      |    | Global |
|                                      | CC                 | Angl. | Aut. | PH  | CC           | Angl. | Aut. | PH | CC        | Angl. | Aut. | PH  | CC         | Angl. | Aut. | PH |        |
| Nombre total de personnes embauchées | 8                  | -     | -    | 1   | 3            | -     | -    | -  | 22        | 7     | 2    | 1   | -          | -     | -    | -  |        |
| Pourcentage (%)                      | 18,2               | -     | -    | 2,3 | 3,1          | -     | -    | -  | 17,2      | 5,5   | 1,6  | 0,8 | -          | -     | -    | -  |        |
| Pourcentage global (%)               | 20,5               |       |      |     | 3,1          |       |      |    | 25,0      |       |      |     | 0,0        |       |      |    | 15,3   |

## ARTICLE 53.1 DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Rappel des objectifs :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

| LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ* |                         |             |             |                       |
|------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|-----------------------|
|                              | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées |
| Représentativité en nombre   | 125                     | 29          | 34          | 51                    |
| Pourcentage (%)              | 2,2                     | 0,5         | 0,6         | 0,9                   |

\* Le calcul du taux de représentativité est basé sur le personnel régulier du Ministère, soit 5 572 employés et employées.

### 3. Femmes

| LE TAUX D'EMBAUCHE          |           |              |           |            |
|-----------------------------|-----------|--------------|-----------|------------|
|                             | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
| Nombre de femmes embauchées | 26        | 82           | 94        | 6          |
| Pourcentage (%)             | 59,1      | 84,5         | 73,4      | 33,3       |

| NIVEAU DE REPRÉSENTATION |                         |                         |                               |                     |                               |                   |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------|
|                          | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technicien assimilé | Personnel de bureau | Personnel d'agents de la paix | Personnel ouvrier |
| Représentation en nombre | 158*                    | 733                     | 2 091                         | 886                 | ND                            | –                 |
| Pourcentage (%)          | 48,9                    | 52,3                    | 72,2                          | 94,0                | ND                            | –                 |

Note : Le niveau de représentation des femmes correspond à des emplois réguliers.

\* Inclut quatre femmes de la haute direction.

### 4. Résultats comparatifs

#### *Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts*

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et, pour 2005-2006, en incluant le taux d'embauche des personnes handicapées.

|               | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---------------|-----------|--------------|-----------|------------|
| 2003-2004 (%) | 6,7       | 5,9          | 33,3      | 2,0        |
| 2004-2005 (%) | 7,0       | 13,0         | 33,0      | 0          |
| 2005-2006 (%) | 20,5      | 3,1          | 25,0      | 0          |

Note : La déclaration d'appartenance à l'un ou l'autre des groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi est effectuée sur une base volontaire par les employés et les employées. Ainsi, des membres des groupes cibles ont pu être recrutés, sans qu'ils apparaissent dans les données officielles.

### *Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles*

Taux de représentativité des membres des communautés culturelles pour les trois dernières années.

| 2003-2004 (%) | 2004-2005 (%) | 2005-2006 (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| 2,1           | 2,1           | 2,2           |

### *Le taux de représentativité des anglophones*

Taux de représentativité des anglophones pour les trois dernières années.

| 2003-2004 (%) | 2004-2005 (%) | 2005-2006 (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| 0,5           | 0,5           | 0,5           |

### *Le taux de représentativité des autochtones*

Taux de représentativité des autochtones pour les trois dernières années.

| 2003-2004 (%) | 2004-2005 (%) | 2005-2006 (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| 0,6           | 0,6           | 0,6           |

### *Le taux de représentativité des personnes handicapées*

Taux de représentativité des personnes handicapées pour les trois dernières années.

| 2003-2004 (%) | 2004-2005 (%) | 2005-2006 (%) |
|---------------|---------------|---------------|
| 0,9           | 0,9           | 0,9           |

---

## ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

La Commission des partenaires du marché du travail, qui est responsable d'établir et de réviser la réglementation afférente à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, a donné suite en 2005-2006 aux engagements pris l'année précédente auprès du Secrétariat à l'allégement réglementaire en ce qui a trait à l'allégement réglementaire et la simplification administrative.

Ainsi, à la suite de l'examen du rapport quinquennal 2000-2005 sur la Loi par la Commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale, la Commission a amorcé des travaux de révision afin de recommander des modifications à la loi et aux règlements afférents en tenant compte de l'objectif global fixé par le gouvernement, soit de réduire d'au moins 20 %, d'ici le 31 décembre 2010, le temps consacré par les entreprises aux formalités imposées par la réglementation, et ce, pour l'ensemble des ministères et organismes. Les règlements visés portent principalement sur les dépenses admissibles, les organismes collecteurs, les exemptions et l'agrément des formateurs. Il est prévu que la Commission dépose ses recommandations à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'automne 2006.

En outre, la Commission a révisé les programmes du Fonds national de formation de la main-d'œuvre afin de les simplifier et d'en alléger l'administration au profit des promoteurs. La nouvelle programmation sera mise en œuvre le 1<sup>er</sup> juin 2006.

---

## **SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC**

Le suivi des actions entreprises par le Ministère et ses agences pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette annexe, le Ministère témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du VGQ, déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002.

### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome I** **Chapitre 3 – Gestion de l'amélioration des services aux citoyens** **Vérification d'envergure gouvernementale**

Lors de cette vérification, le VGQ a porté une attention particulière à la coordination des activités, à la qualité des déclarations de services aux citoyennes et citoyens (DSC), à l'accessibilité des services téléphoniques, à la qualité des renseignements fournis et à la reddition de comptes auprès de plusieurs entités gouvernementales dont le Ministère.

En novembre 2005, ce dernier a pris en charge toutes les recommandations du VGQ et a entamé des travaux concernant la révision de sa DSC. De plus, afin d'améliorer l'accessibilité de services téléphoniques et la qualité des renseignements fournis, on a procédé à un recensement des plaintes reliées à l'écoute téléphonique ainsi qu'à un sondage téléphonique sur les attentes et la satisfaction de la clientèle. Afin de mieux circonscrire la capacité organisationnelle en matière de prestation de services, le Ministère a, entre autres, réalisé d'importants travaux sur le coût de revient. Finalement, soulignons que le Ministère entend aussi poursuivre ses efforts en termes de présentation de l'information, ce qui permettra au lecteur d'apprécier sa performance dans le cadre de la reddition de comptes ministérielle au regard de la DSC.

### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome II** **Chapitre 5 – Qualité de l'information sur la performance** **Vérification menée auprès du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille**

Le VGQ a examiné la qualité de l'information sur la performance publiée dans le rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). Le VGQ a constaté que ce rapport annuel de gestion (RAG) était satisfaisant à l'égard de six des neuf critères d'évaluation.

Dans le présent RAG, et pour les années subséquentes, le Ministère a pris des moyens concrets afin de parfaire certaines caractéristiques de l'information sur la performance jugées perfectibles par le VGQ. Entre autres, il établit maintenant des liens plus explicites entre sa performance et les évaluations de programmes et les recherches en cours. De plus, le RAG contient une section distincte sur le contexte socioéconomique au Québec. Finalement, le Ministère dispose désormais d'un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels.

Le Ministère appliquera les dispositions contenues dans ce cadre afin de maintenir ou de bonifier, s'il y a lieu, la qualité de l'information sur la performance publiée dans son RAG et poursuivra les efforts nécessaires afin de rendre compte de tous les résultats relatifs aux engagements formulés dans la DSC à l'intérieur du rapport annuel de gestion.

**Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005 – Tome I**  
**Chapitre 4 – Vérification interne au gouvernement du Québec**  
**Vérification d'envergure gouvernementale**

Cette vérification portait sur les moyens mis en place par les ministères et organismes afin que la vérification interne puisse remplir adéquatement son rôle. Elle portait également sur les travaux de validation des rapports annuels de gestion. Au Ministère, la fonction de la vérification interne est sous la responsabilité de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives (DVIEA).

Parmi les moyens retenus par le Ministère afin de donner suite aux recommandations du VGQ, notons qu'il existe une nouvelle Politique ministérielle en matière de vérification interne, adoptée le 4 avril 2005. De plus, un membre externe au Ministère fait désormais partie du Comité de vérification.

Le Ministère poursuit les travaux entourant le programme d'assurance et d'amélioration de la qualité de la DVIEA qui comprend, entre autres, un programme de développement des ressources humaines, des outils de suivi des travaux, l'autoévaluation des travaux de vérification interne et la reddition de comptes au Comité de vérification. De plus, certaines procédures internes ont été bonifiées afin de tenir compte des recommandations du VGQ, notamment, la planification annuelle de la DVIEA ainsi que ses programmes de travail (planification, réalisation et révision).

**Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005 – Tome II**  
**Chapitre 3 – Prestation de services du gouvernement en ligne**  
**Vérification menée auprès du ministère des Services gouvernementaux et de divers ministères et organismes ayant développé des services en ligne**

En 2004, le VGQ a effectué une vérification auprès de plusieurs ministères et organismes afin de savoir dans quelle mesure la prestation électronique des services du gouvernement en ligne est développée et gérée de façon appropriée. Au MESS, cette vérification portait plus précisément sur le Service de placement d'Emploi-Québec (SPEQ). Les recommandations émises au MESS concernaient la planification stratégique, la planification des services et la gestion des bénéficiaires. Le VGQ a également procédé au suivi de la recommandation sur les mesures de relèvement formulée lors d'une vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 2000-2001, laquelle portait sur la prestation électronique des services aux citoyens et aux entreprises.

Afin de répondre aux recommandations du VGQ, le plan d'action 2006-2007 d'Emploi-Québec détermine des objectifs concernant les services ministériels en ligne. De plus, dans le cadre de la mise en œuvre de l'offre de service de la nouvelle agence Emploi-Québec, un chantier de travail a été mandaté pour proposer une prestation de services multimodes qui permettra de cibler, en lien avec l'offre de service aux citoyennes et aux citoyens, les priorités de développement des services en ligne.

Le Ministère a aussi débuté, en mars dernier, l'étape de diagnostic du cadre de gestion des technologies. Il continuera également de porter une attention particulière aux modalités de financement et de remboursement des projets informatiques et à la politique de gestion des bénéficiaires.

En matière de relèvement informatique, le MESS dispose depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006 d'une solution minimale, avec des essais de relèvement périodiques prévus, pour les systèmes de la plate-forme intermédiaire qui émettent des versements. Concernant le SPEQ, le Ministère a mis en place une solution transitoire pendant laquelle il poursuivra ses travaux vers une solution de relèvement permanente.

---

## ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Loi sur le développement durable a été sanctionnée le 19 avril 2006. Elle vise à instaurer un nouveau cadre de gestion au sein de l'Administration afin que l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable. Il y est prévu que la mise en œuvre du développement durable s'appuiera sur la stratégie de développement durable devant être adoptée au plus tard un an après la sanction de la Loi et dans le respect des principes prévus par cette stratégie et par la Loi<sup>9</sup>.

### Préparer l'avenir

Le Ministère a participé aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable et à ceux du Groupe de travail interministériel sur le développement durable, ce qui lui a permis de collaborer aux travaux gouvernementaux portant sur le développement durable. Par ailleurs, dans son dernier rapport annuel de gestion, le Ministère avait annoncé avoir mis en place un groupe de travail ministériel pour élaborer une proposition de mise en œuvre du développement durable en son sein. Les travaux de ce groupe de travail ministériel l'ont amené à proposer huit nouvelles actions dont la mise en œuvre en 2006-2007 a été entérinée par les autorités du Ministère. Ces huit actions permettront :

1. d'élaborer et d'adopter progressivement une politique ministérielle de gestion environnementale et un plan d'action y donnant suite;
2. d'entreprendre l'information, la sensibilisation et la formation régulières du personnel au concept, aux principes et aux pratiques du développement durable;
3. de proposer une démarche visant le recensement des bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs en matière de développement durable pouvant représenter des occasions d'affaires, des procédés et des façons de faire qui sont porteurs d'avenir pour accroître la productivité, la compétitivité et l'adaptation aux changements des entreprises dans le respect du progrès social et de la protection de l'environnement;
4. d'assurer la continuité des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et bénévole pour les prochaines années;
5. d'introduire le développement durable dans l'élaboration des indicateurs du Ministère afin de faciliter leur arrimage avec les futurs indicateurs de développement durable;
6. de proposer une démarche visant le recensement des bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs concernant la responsabilité sociale des entreprises afin, éventuellement, de les diffuser et de les reconnaître;
7. d'évaluer la possibilité d'introduire des critères de développement durable dans le calcul du coût de revient des produits et services;
8. d'introduire la perspective du développement durable dans les travaux de recherche et d'étude et, progressivement, dans ceux d'évaluation.

### Réduire l'empreinte écologique du Ministère

En plus de planifier la mise en œuvre de ces nouvelles actions et de poursuivre ses activités liées au développement social et économique qui peuvent être associées aux principes et à des objectifs de développement durable, le Ministère a continué la mise en œuvre de mesures favorisant la réduction de sa consommation de ressources matérielles ou leur recyclage. Il a également pris de nouvelles initiatives en ce sens. Ainsi, le Ministère a poursuivi ses efforts en vue :

- d'utiliser des cloisons modulaires démontables et réutilisables pour les besoins en bureaux fermés et autres;

---

9. Tiré de la Loi sur le développement durable (2006, c., 3).



## ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

---

- de remettre à neuf certaines pièces de mobilier plutôt que d'en acheter des nouvelles (bureaux, chaises, tables et cloisons);
- de récupérer le papier (177,2 tonnes métriques en 2005-2006 uniquement dans les édifices de la région de Québec);
- de recycler des pièces d'équipement informatique (2 215 en 2005-2006) qui ont été expédiées au ministère des Services gouvernementaux.

De plus, au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a introduit de nouvelles mesures visant également à réduire son empreinte écologique. Il a ainsi :

- mis un terme à l'achat de bouteilles d'eau et modifié ses refroidisseurs afin que l'eau des réseaux municipaux soit désormais celle utilisée par toutes les unités centrales de Québec et par certaines unités de Montréal;
- remplacé les deux véhicules à six passagers utilisés par le Ministère par un seul véhicule plus économique;
- installé des affiches dans les salles de réunion et les bureaux fermés des édifices des unités centrales de Québec et de Montréal afin d'inciter les utilisatrices et les utilisateurs à fermer l'éclairage après utilisation;
- réduit l'utilisation d'encre solide et du procédé d'impression à fond perdu (*bleed*) lors de l'impression de documents promotionnels et informationnels (dépliants, brochures, papillons, etc.);
- utilisé du papier recyclé postconsommation et de grade inférieur d'épaisseur pour la plupart des documents promotionnels et informationnels produits.

Enfin, le Ministère a favorisé l'utilisation du transport en commun par son personnel. Ainsi, 242 employées et employés du Ministère ont adhéré à un programme d'abonnement annuel les faisant bénéficier d'un tarif préférentiel et d'un service de livraison des laissez-passer mensuels à leur lieu de travail.



**2005  
2006  
Rapport d'activité**

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA)

---

## **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005-2006 DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME**

### **Contexte légal et administratif**

La loi constituant le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome affecté au financement de l'aide à l'action communautaire autonome est la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Les sommes versées dans ce fonds par Loto-Québec correspondent à 5 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent. Elles sont consacrées à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec. En plus, une somme équivalant à 1 % additionnel de ces mêmes bénéfices est allouée à l'aide humanitaire internationale et administrée par la ministre des Relations internationales.

La structure du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome permet de reporter les fonds résiduels à l'année financière suivante.

Le Fonds d'aide est administré par la Direction du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome qui, elle, relève du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (SACA). Quant au SACA, il fait partie de la Direction générale adjointe à l'action communautaire et aux initiatives sociales (DGAACIS) qui est rattachée à la Direction générale de la planification, du développement et des services centralisés.

En plus des subventions attribuées aux organismes communautaires, le Fonds d'aide assume également les dépenses liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

### **Programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome**

Pour l'année financière 2005-2006, à la suite de la révision des programmes du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, de quatre programmes initialement, on en retrouve maintenant un seul, le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Ce programme comprend trois volets :

1. Le volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits, qui vise à soutenir les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits;
2. Le volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole, qui vise à soutenir des activités ou des projets structurants et ciblés, dont l'objectif est de contribuer à la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole;
3. Le volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au SACA, qui vise à soutenir :
  - les organismes communautaires et regroupements d'organismes sans port d'attache qui ont conclu une entente triennale avec la Direction du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ou qui ont été dirigés vers le SACA par un ministère ou un organisme gouvernemental à la suite de l'opération transfert;
  - les regroupements nationaux dûment mandatés par le gouvernement du Québec dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole;

- les organismes et les regroupements d'organismes qui sont soutenus financièrement et qui sont dirigés vers le SACA par un ministère ou un organisme gouvernemental dans le cadre d'une entente administrative spécifique.

Le dernier volet est réservé aux seuls organismes qui y sont actuellement soutenus, en vertu des orientations qui découlent de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

L'aide financière est versée après l'approbation de la ministre et elle est assujettie à la signature d'un protocole d'entente.

### Ressources financières

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2005-2006 lui viennent d'une contribution de Loto-Québec, de crédits supplémentaires octroyés dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, d'une contribution du ministère de l'Emploi et de la Sécurité sociale ainsi que de crédits gouvernementaux provenant de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission globale des organismes communautaires du 1<sup>er</sup> avril 2003.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a reçu une contribution en provenance de Loto-Québec totalisant 16 millions de dollars en 2005-2006. À titre de comparaison, la contribution pour 2004-2005 a été de 15,8 millions de dollars, cela représente une hausse de plus de 1 %. De plus, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé une contribution de 5,5 millions de dollars au Fonds d'aide afin de respecter les engagements de la politique gouvernementale. Le Fonds d'aide a également touché des crédits de 3,5 millions de dollars provenant de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission globale des organismes communautaires. Enfin, pour ce qui regarde les sommes découlant de la politique gouvernementale, du revenu reporté de 2,1 millions de dollars enregistré en 2004-2005, un montant de 1,3 million de dollars a été utilisé en 2005-2006. À ces revenus de 26,3 millions de dollars, s'est ajouté 1,4 million de dollars provenant du surplus accumulé de 2004-2005.

En 2005-2006, une somme de 2 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds d'aide. Les frais d'administration représentent 11,3 % du budget alloué au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, lequel prend en considération la contribution de Loto-Québec et l'actif net au début de l'année.

L'actif net pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2006 est établi à 2,5 millions de dollars, dont une somme de 210 130 \$ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

### Contributions versées en 2005-2006 par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2005-2006, les contributions financières versées aux organismes d'action communautaire autonome dans le cadre du programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome ont totalisé 19,7 millions de dollars.

|   | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|-----------|-----------|
| Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole | 19,7 M\$  | 21,0 M\$  |

### Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits

Pour l'année se terminant le 31 mars 2006, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 15,8 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2005-2006, 333 des 348 organismes qui ont présenté une demande ont été soutenus financièrement. Ainsi, les protocoles d'entente triennaux conclus avec 333 organismes communautaires dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits ont été respectés. Par ailleurs, la demande de neuf organismes communautaires a été refusée, faute de budget.

|  | 2005-2006 | 2004-2005 |
|--|-----------|-----------|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits | 15,8 M\$  | 16,0 M\$  |

### Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole

Pour la période se terminant le 31 mars 2006, des contributions financières totalisant 559 283 \$ ont été versées dans le cadre de ce volet pour les nouveaux projets retenus au cours de l'année 2005-2006. Des 406 projets présentés, 35 ont été acceptés.

Le soutien financier accordé est attribué en trois versements, soit 50 % du montant global est versé après la signature du protocole, 40 % est versé en cours de réalisation du projet et 10 % à la fin du projet<sup>1</sup>. Ces versements sont octroyés consécutivement au dépôt des documents requis au protocole d'entente.

En outre, en plus d'effectuer les premiers versements pour les projets retenus en 2005-2006, le SACA a versé le solde prévu à la suite du rapport final à 28 organismes qui ont fourni une reddition de comptes satisfaisante de leur projet accepté antérieurement. Ces versements ont été de 65 777 \$.

|  | 2005-2006 | 2004-2005 |
|--|-----------|-----------|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole | 0,6 M\$   | 0,9 M\$   |

### Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au SACA

Au cours de 2005-2006, 3,3 millions de dollars ont été versés dans le cadre de ce volet. En tout, 87 organismes ont été soutenus, dont 85 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Les deux autres sont des regroupements nationaux dûment mandatés par le gouvernement du Québec dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole.

1. Pour ce qui est des deux autres volets, le soutien financier est versé à 50 % lors de la signature du protocole ou du dépôt de la demande de soutien financier. Le solde de 50 % est versé après analyse de toutes les pièces déposées en reddition de comptes.

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005-2006 DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

|   | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|-----------|-----------|
| Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au SACA | 3,3 M\$   | 4,1 M\$   |

Rappelons que les organismes sans port d'attache sont soutenus de façon transitoire dans le cadre de ce volet. Au cours de 2005-2006, des discussions ont eu lieu relativement au rattachement des corporations de développement communautaire au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, ces organismes sont soutenus dans le cadre du Programme de soutien financier en appui à la mission globale des corporations de développement communautaire intervenant dans la lutte contre la pauvreté confiées au MESS.

### Répartition du soutien financier par région administrative

| RÉPARTITION DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS) |                               |   |                            |                 |
|---|-------------------------------|---|----------------------------|-----------------|
| Régions   | Défense collective des droits | Projets en action communautaire et en action bénévole | Organismes multisectoriels | Total           |
| Bas-Saint-Laurent   | 570,5                         | 7,1   | 209,6                      | <b>787,2</b>    |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean   | 635,7                         | —   | 136,3                      | <b>772,0</b>    |
| Capitale-Nationale  | 1 392,3                       | 94,4  | 72,0                       | <b>1 558,7</b>  |
| Mauricie  | 765,0                         | 31,7  | 200,0                      | <b>996,7</b>    |
| Estrie  | 1 071,4                       | 35,0  | 250,8                      | <b>1 357,2</b>  |
| Montréal  | 5 348,6                       | 223,7   | 915,0                      | <b>6 487,3</b>  |
| Outaouais   | 519,6                         | —   | 86,8                       | <b>606,4</b>    |
| Abitibi-Témiscamingue   | 481,3                         | 8,0   | 66,2                       | <b>555,5</b>    |
| Côte-Nord   | 375,0                         | 20,1  | —                          | <b>395,1</b>    |
| Nord-du-Québec  | —                             | —   | —                          | <b>—</b>        |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine   | 335,7                         | 18,5  | 16,6                       | <b>370,8</b>    |
| Chaudière-Appalaches  | 493,1                         | 3,4   | 308,0                      | <b>804,5</b>    |
| Laval   | 391,0                         | 2,0   | 60,0                       | <b>453,0</b>    |
| Lanaudière  | 829,9                         | 15,9  | —                          | <b>845,8</b>    |
| Laurentides   | 585,6                         | 10,0  | —                          | <b>595,6</b>    |
| Montérégie  | 1 381,2                       | 36,0  | 555,1                      | <b>1 972,3</b>  |
| Centre-du-Québec  | 601,3                         | 53,5  | 449,4                      | <b>1 104,2</b>  |
| <b>Total</b>  | <b>15 777,2</b>               | <b>559,3</b>  | <b>3 325,8</b>             | <b>19 662,3</b> |

### Contributions versées pour le ministère des Relations internationales

Par ailleurs, en 2005-2006, 2,3 millions de dollars (2,6 millions de dollars en 2004-2005) ont été versés dans le cadre du Programme d'aide humanitaire internationale, qui relève de la ministre des Relations internationales.

|   | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|-----------|-----------|
| Contributions versées pour le ministère des Relations internationales | 2,3 M\$   | 2,6 M\$   |

## Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2006. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du Ministère sous la rubrique SACA à l'adresse suivante : [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

### Résultats

(en milliers de dollars)

|   | 2006                                   |                                 |                       | 2005                  |
|---|--|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | Aide à l'action communautaire autonome | Aide humanitaire internationale | Total                 | Total                 |
| <b>Revenus</b>  |  |                                 |                       |                       |
| Contribution de Loto-Québec                                       | 13 324,2                               | 2 664,8                         | 15 989,0              | 15 822,3              |
| Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 5 504,2                                | –                               | 5 504,2               | 6 519,0               |
| Transfert et concentration du soutien financier                   | 3 481,2                                | –                               | 3 481,2               | 3 486,6               |
| Politique gouvernementale   | 1 339,3                                | –                               | 1 339,3               | 6 681,7               |
|   | <u>23 648,9</u>                        | <u>2 664,8</u>                  | <u>26 313,7</u>       | <u>32 509,6</u>       |
|   | -----                                  | -----                           | -----                 | -----                 |
| <b>Dépenses</b>   |  |                                 |                       |                       |
| Transferts  | 20 976,5                               | 2 293,8                         | 23 270,3              | 30 514,1              |
| Frais d'exploitation et d'administration                          | 1 789,7                                | 183,2                           | 1 972,9               | 1 908,6               |
|   | <u>22 766,2</u>                        | <u>2 477,0</u>                  | <u>25 243,2</u>       | <u>32 422,7</u>       |
|   | -----                                  | -----                           | -----                 | -----                 |
| <b>Surplus (déficit) annuel</b>                                   | 882,7                                  | 187,8                           | 1 070,5               | 86,9                  |
| <b>Surplus accumulé au début</b>                                  | <u>1 387,7</u>                         | <u>22,3</u>                     | <u>1 410,0</u>        | <u>1 323,1</u>        |
| <b>Surplus accumulé à la fin</b>                                  | <u><u>2 270,4</u></u>                  | <u><u>210,1</u></u>             | <u><u>2 480,5</u></u> | <u><u>1 410,0</u></u> |

Transferts

(en milliers de dollars)

|   | 2006                                   |                                 |                 | 2005            |
|---|--|---------------------------------|-----------------|-----------------|
|   | Aide à l'action communautaire autonome | Aide humanitaire internationale | Total           | Total           |
| Organismes communautaires                       |  |                                 |                 |                 |
| Défense collective des droits                   | 15 777,2                               | –                               | 15 777,2        | 16 023,0        |
| Multisectoriels                                 |  |                                 |                 |                 |
| Organismes « sans port d'attache »              | 764,6                                  | –                               | 764,6           | 1 495,3         |
| Corporations de développement communautaire     | 2 252,2                                | –                               | 2 252,2         | 2 252,2         |
| Regroupements nationaux                         | 309,0                                  | –                               | 309,0           | 309,0           |
| Politique gouvernementale                       | 1 314,2                                | –                               | 1 314,2         | 6 458,9         |
| Soutien aux organismes communautaires – Famille | –                                      | –                               | –               | 315,8           |
| Projets de développement                        | 559,3                                  | –                               | 559,3           | 935,0           |
| Projets spéciaux                                | –                                      | –                               | –               | 162,5           |
| Aide humanitaire internationale                 | –                                      | 2 293,8                         | 2 293,8         | 2 562,4         |
|   | <u>20 976,5</u>                        | <u>2 293,8</u>                  | <u>23 270,3</u> | <u>30 514,1</u> |



## Annexes

## ANNEXE 1

### Résultats par rapport aux attentes et à la satisfaction de la clientèle

Tableau comparatif des résultats par rapport aux attentes et à la satisfaction de la clientèle au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et sur l'accès à Internet

| EMPLOI-QUÉBEC : SERVICES D'EMPLOI  |   |                                      |                                      |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Engagements généraux   | Aspects du service  | Services d'emploi-individus 2005 (%) | Services d'emploi-individus 2002 (%) |
| Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité   | Satisfaction quant au respect et à la courtoisie  | 93                                   | 94                                   |
|  | Satisfaction quant à la rapidité  | 91                                   | 91                                   |
| Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente   | Respect de l'heure du rendez-vous   | 89                                   | 87                                   |
|  | Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente  | 18                                   | 20                                   |
| Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites  | Satisfaction quant aux communications verbales  | 95                                   | 95                                   |
|  | Satisfaction quant aux communications écrites   | 93                                   | 92                                   |
| Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange | Satisfaction quant à la clarté des explications reçues  | 90                                   | 86 <sup>a</sup>                      |
|  | Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange | 39                                   | 33                                   |
| Assurer la confidentialité des renseignements personnels   | Satisfaction – comptoir et files d'attente  | 94                                   | 95                                   |
|  | Satisfaction – entrevue   | 98                                   | 98                                   |
|  | Satisfaction – dossier en général   | 97                                   | 97                                   |
| Vous rappeler dans les 24 heures et vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement                 | Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne demandée lors du dernier appel                                | 46                                   | 39                                   |
|  | Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre                          | 29                                   | 46                                   |
|  | Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures   | 80                                   | 80                                   |
| Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais   | Satisfaction quant à la rapidité de traitement  | 85                                   | 87                                   |
|  | Satisfaction à l'égard du respect des délais indiqués   | 91 <sup>a</sup>                      | 95 <sup>a</sup>                      |
|  | Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement       | 65                                   | 59                                   |

a Différence statistiquement significative.

## EMPLOI-QUÉBEC : SERVICES D'EMPLOI (SUITE)

| Engagements généraux   | Aspects du service  | Services d'emploi-individus 2005 (%) | Services d'emploi-individus 2002 (%) |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservice | Clientèle ayant été assistée dans l'utilisation des outils de la salle multiservice ou ne souhaitant pas l'être | 93                                   | 89                                   |
|  | Satisfaction à l'égard de l'aide reçue  | 97                                   | 96                                   |
| Offrir un service adapté à vos besoins                               | Satisfaction à l'égard de l'adaptation des services à ses besoins   | 88                                   | 89                                   |
| <b>Internet</b>  |   |                                      |                                      |
|  | Accès Internet  | 65                                   | 52 <sup>a</sup>                      |
|  | Utilisation Internet  | 34                                   | 18 <sup>a</sup>                      |
| <b>Satisfaction générale</b>   |   | <b>93</b>                            | <b>92</b>                            |

a Différence statistiquement significative.

Tableau comparatif des résultats par rapport aux attentes et à la satisfaction de la clientèle au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et à son accès à Internet

| EMPLOI-QUÉBEC : SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE   |   |   |   |
|--|---|---|---|
| Engagements généraux   | Aspects du service  | Services de Solidarité sociale 2005 (%) | Services de Solidarité sociale 2002 (%) |
| Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité   | Satisfaction quant au respect et à la courtoisie  | 92                                      | 91                                      |
|  | Satisfaction quant à la rapidité  | 87                                      | 88                                      |
| Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente   | Respect de l'heure du rendez-vous   | 86                                      | 80                                      |
|  | Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente  | 15                                      | 15                                      |
| Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services                           | Clientèle ayant reçu de l'information   | 72                                      | 77                                      |
|  | Satisfaction par rapport à l'information reçue  | 93                                      | 92                                      |
| Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites  | Satisfaction quant aux communications verbales  | 93                                      | 93                                      |
|  | Satisfaction quant aux communications écrites   | 87                                      | 87                                      |
| Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange | Satisfaction quant à la clarté des explications reçues  | 85                                      | 88                                      |
|  | Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange | 26                                      | 26                                      |
| Assurer la confidentialité des renseignements personnels   | Satisfaction – comptoir et files d'attente  | 93                                      | 96 <sup>a</sup>                         |
|  | Satisfaction – entrevue   | 97                                      | 97                                      |
|  | Satisfaction – dossier en général   | 96                                      | 95                                      |
| Vous rappeler dans les 24 heures et vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement                 | Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne demandée lors du dernier appel                                | 43                                      | 42                                      |
|  | Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre                          | 42                                      | 43                                      |
|  | Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures   | 83                                      | 83                                      |
| Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais   | Satisfaction quant à la rapidité de traitement  | 85                                      | 86                                      |
|  | Satisfaction à l'égard du respect des délais indiqués   | 91                                      | 91                                      |
|  | Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement       | 58                                      | 56                                      |

a Différence statistiquement significative.

## EMPLOI-QUÉBEC : SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE (SUITE)

| Engagements généraux  | Aspects du service  | Services de Solidarité sociale 2005 (%) | Services de Solidarité sociale 2002 (%) |
|---|---|---|---|
| Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige   | Ont obtenu un rendez-vous la dernière fois qu'ils en ont demandé un   | 90                                      | 93                                      |
|   | Satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement   | 88                                      | 92                                      |
| Vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit   | Clientèle croyant avoir reçu toute l'aide financière à laquelle elle a droit  | 74                                      | 74                                      |
| Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et vérification d'usage | Satisfaction quant au respect des délais annoncés   | 93                                      | 95                                      |
| Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins  | Ont reçu de l'aide pour les orienter vers les organismes du milieu parmi ceux qui disent qu'ils en auraient eu besoin | 72                                      | 76                                      |
|   | Satisfaction à l'égard de l'aide obtenue pour s'orienter vers d'autres organismes                                     | 90                                      | 87                                      |
| <b>Internet</b>   |   |   |   |
|   | Accès Internet  | 32                                      | 19 <sup>a</sup>                         |
|   | Utilisation Internet  | 10                                      | 4                                       |
| <b>Satisfaction générale</b>  |   | <b>90</b>                               | <b>93</b>                               |

a Différence statistiquement significative.

---

## ANNEXE 2

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

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir des événements ou des circonstances susceptibles d'avoir des conséquences défavorables sur la réalisation de sa mission et sur l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant toute opportunité significative. Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

#### Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- assure la continuité des travaux d'analyse des risques rattachés tant à la gouvernance de l'organisation qu'à la gestion des opérations et des ressources, y compris les risques provenant de son environnement;
- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et mettre en application des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que pour orienter ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant du Ministère;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et ses partenaires, spécialement par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes (BRP);
- effectue également des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle;
- maintient des relations avec les citoyennes et les citoyens en vue de les informer sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours relatifs aux programmes et mesures proposés par le personnel de la Sécurité du revenu et d'Emploi-Québec; il le fait par l'intermédiaire de diverses publications, du site Internet, de ses centres de communication avec la clientèle, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction de la révision et de la représentation au Tribunal administratif du Québec (DRRTAQ);
- met en place un comité d'orientation ministériel et une structure de gestion de projet orientée vers la modernisation des technologies de l'information et des communications afin de favoriser la qualité des communications avec les citoyennes et les citoyens;
- intègre au sein du comité de vérification un membre de l'extérieur du Ministère;
- met à la disposition de l'ensemble de la population québécoise ses grandes orientations et ses priorités d'action par l'entremise de la diffusion sur le site Web de son plan stratégique 2005-2008.

#### Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses axes d'intervention de manière à établir les objectifs et les priorités d'action sur une base pluriannuelle; en informe, par l'entremise de rencontres, ses gestionnaires et, par la diffusion sur le site intranet, l'ensemble du personnel;
- affirme ses engagements par l'affichage de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans tous ses bureaux.

### Structure de l'organisation

Le Ministère :

- s'assure des services de la Direction générale des politiques, dont le mandat est d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques en matière de solidarité sociale, d'emploi, de marché du travail et de développement de la main-d'œuvre ainsi qu'en matière d'assurance parentale. Cette direction est également responsable des activités de recherche, d'évaluation des politiques et des programmes ainsi que de la publication des statistiques officielles;
- consolide la position de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, dont le rôle consiste entre autres à :
  - conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles,
  - fournir des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement peut être potentiellement répréhensible;
- assure des services de conseil à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines et la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles, et effectue la perception des sommes qui lui sont dues avec la collaboration du Centre de recouvrement;
- répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment par la réalisation du projet Convergence. Sur le plan de l'offre de service, ce projet vise l'établissement d'un continuum de services orienté vers l'emploi, la consolidation ou l'amélioration des services d'aide financière, des services d'emploi aux personnes et des services aux entreprises, de même que le développement de services de solidarité sociale. Sur le plan de l'organisation, le projet établit une seule agence (à partir des agences Emploi-Québec et Sécurité du revenu), caractérisée par une gestion unifiée, qui fonctionne selon un mode décentralisé et s'appuie sur une association avec les partenaires du marché du travail, les ressources externes en développement de l'employabilité, les organismes communautaires et les autres ministères ou organismes publics;
- met en place une structure de gestion du projet Convergence, utilise des projets pilotes afin de favoriser l'utilisation optimale des ressources affectées aux services à la clientèle et d'offrir la possibilité d'instaurer une plus grande cohérence dans l'utilisation des budgets, dans la détermination des cibles de résultats, dans la gestion du changement, entre autres par l'envoi de messages transmis régulièrement par les autorités ministérielles au personnel, par la formation du personnel (*Guide d'implantation de la Convergence*) et par le dépôt d'un plan d'organisation administrative de la nouvelle agence.

### Contrôle des actions

Le Ministère :

- a adopté un plan ministériel en matière de sécurité civile qui établit, entre autres, les procédures d'organisation et d'intervention en cas d'événements exceptionnels qui pourraient affecter ses opérations courantes;
- a adopté son plan d'action pour 2005-2006 en matière d'éthique et publié à l'interne un document intitulé *La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*. Il vise ainsi à mettre en place divers moyens afin de faire preuve d'éthique dans ses agissements et ses décisions, de même qu'à favoriser la compréhension en matière d'activités de lobbyisme;
- a adopté une politique ministérielle, Rapport d'utilisation des subventions, qui fixe les balises minimales à respecter afin de s'assurer, d'une part, que les subventions accordées sont utilisées aux fins auxquelles elles étaient destinées et, d'autre part, qu'elles respectent la réglementation applicable;

- applique un plan d'amélioration de la sécurité informatique qui prévoit l'évaluation des risques. Une activité de sensibilisation en matière de sécurité informatique a été réalisée. De nouvelles règles de sécurité pour la création de mot de passe ont été édictées afin d'assurer davantage la confidentialité de l'information;
- conserve à Emploi-Québec des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la conformité dans l'application des lois et des règlements par le personnel intervenant directement auprès de la clientèle;
- utilise les services du comité de vérification dont l'indépendance est renforcée par l'intégration d'un membre extérieur au Ministère pour, notamment, apprécier les suites qui sont données aux mandats de vérification interne, maintenir un processus de vérification de sécurité avant nomination aux emplois considérés comme étant à risque ainsi que pour actualiser et suivre les recommandations du vérificateur interne et du Vérificateur général du Québec;
- a adopté une politique ministérielle en matière de vérification interne afin d'établir les responsabilités des divers acteurs en matière de contrôle interne, de même qu'une politique relative à la vérification de sécurité avant nomination pour des emplois considérés comme étant à risque dans différents secteurs du Ministère. En ce qui concerne la Politique ministérielle en matière d'enquêtes administratives qui traite les plaintes concernant la conduite d'une employée ou d'un employé et les demandes d'enquêtes administratives, elle est actuellement en révision;
- s'appuie sur le Cadre de référence sur les contrôles à incidences financière et contractuelle pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés permettant d'assurer la fiabilité des données financières et sur le Comité de fiabilité des données financières, composé de membres du Contrôleur des finances, de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives et de la Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles, qui vise à réduire les risques financiers au Ministère;
- a implanté la solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) qui systématise et intègre l'ensemble des activités comptables et financières en plus d'automatiser les acquisitions et les paiements des biens et services en ressources matérielles;
- augmente la fiabilité du processus d'émission des versements du Ministère par l'implantation d'un système qualité répondant à la norme ISO 9001: 2000;
- assure des services de conseil à l'ensemble de ses unités en matière d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels par l'entremise de l'équipe de la responsable ministérielle et des réseaux de répondants présents dans chacune des unités;
- a élaboré un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et afin d'améliorer la qualité de l'information à l'égard de sa performance;
- s'appuie sur un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et sur un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique;
- effectue le suivi des principaux projets en cours et gère les principaux risques qui y sont associés;
- a sondé ses employées et employés sur l'information véhiculée par ses médias internes afin d'adapter ses outils de communication pour qu'ils répondent adéquatement à leurs besoins.



### Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- a élaboré un tableau de bord de la gouvernance pour mettre en évidence et assurer un suivi des résultats atteints par l'organisation en relation avec ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, ses ressources et ses projets majeurs;
- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu au besoin à des correctifs opérationnels;
- effectue la validation de son rapport annuel de gestion ainsi que de ceux d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu et du Centre de recouvrement;
- accepte que le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'impact des actions non conformes;
- s'assure des services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DGARES), qui a notamment pour mandat d'évaluer les interventions du Ministère et de faire le suivi de la clientèle.

## ANNEXE 3

### INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION

| Ressources humaines   | Indicateurs  | 2005-2006  |                  | 2004-2005                                     |                  |
|---|--|--|------------------|---|------------------|
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
| Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total des ETC utilisés | – Réguliers  | 5 289,1  | 85,0             | 5 542,6                                       | 84,9             |
|   | – Occasionnels   | 929,9  | 15,0             | 987,4   | 15,1             |
|   | – Autres (tous les autres statuts)   | 1,0  | 0,0              | 1,8   | 0,0              |
|   | – Cadres   | 336,5  | 5,4              | 358,0   | 5,5              |
|   | – Professionnels (inclus ingénieurs et juristes)   | 1 391,0  | 22,4             | 1 460,5                                       | 22,4             |
|   | – Fonctionnaires (PBTA)  | 4 486,2  | 72,1             | 4 705,8                                       | 72,0             |
|   | – Autres   | 6,3  | 0,1              | 7,5   | 0,1              |
|   | – Hommes   | 1 838,9  | 29,6             | 1 964,2                                       | 30,1             |
|   | – Femmes   | 4 381,1  | 70,4             | 4 567,6                                       | 69,9             |
|   | Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge, en nombre et en pourcentage de personnes et d'ETC utilisés                                  | Nombre et pourcentage de personnes   | n <sup>bre</sup> | %   | n <sup>bre</sup> |
| – 34 ans et moins   |  | 662  | 10,2             | 766   | 11,2             |
| – 35 ans à 54 ans   |  | 4 830  | 74,4             | 5 134   | 75,2             |
| – 55 ans et plus  |  | 996  | 15,4             | 929   | 13,6             |
| Nombre et pourcentage d'ETC utilisés  |  |  |                  |   |                  |
| – 34 ans et moins   |  | 594,4  | 9,6              | 695,7   | 10,7             |
| – 35 ans à 54 ans   | 4 574,8  | 73,5   | 4 865,9          | 74,4  |                  |
| – 55 ans et plus  | 1 050,8  | 16,9   | 970,2            | 14,9  |                  |
| Prévision des départs à la retraite d'ici au 1 <sup>er</sup> avril 2009, en nombre et en pourcentage des employés et employés       | Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employées et employés au 31 mars   | Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009  |                  | Du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2008 |                  |
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
|   |  | 603  | 10,8             | 552   | 9,5              |
| Taux de roulement du personnel régulier (exclure les postes occasionnels)   | Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année, excluant les affectations/nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars | %  |                  | %   |                  |
|   |  |  |                  | 2,2   | 0,5              |
| Taux d'absentéisme (exclure du calcul les jours fériés et les vacances utilisées) <sup>a</sup>                                      | Nombre de jours d'absence/nombre de jours de travail payés   | %  |                  | %   |                  |
|   |  |  |                  | 5,9   | 6,0              |
| Nombre de jours de formation par ETC (Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre)                           | Formation globale  | n <sup>bre</sup>   |                  | n <sup>bre</sup>                              |                  |
|   |  |  |                  | 2,0   | 2,3              |
|   |  | Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises |                  |   | 2,0              |
| <b>Ressources budgétaires et financières</b>  |  | \$   |                  | \$  |                  |
| Dépenses pour la formation et le développement du personnel <sup>b</sup>  | Dépenses totales en formation par employé <sup>c</sup>   | 798,14   |                  | 778,45  |                  |
|   | Dépenses de formation en prestation de services par employé <sup>c</sup>   | 798,87   |                  | 692,16  |                  |
|   | Dépenses de formation en technologies de l'information par employé (si l'information est disponible)   | Note d   |                  | Note d  |                  |
|   |  |  |                  |   |                  |

Remarque : Ces données incluent celles des agences.

Note : Le nombre de jours de formation réfère à l'année budgétaire, alors que les dépenses de formation sont calculées en fonction de l'année civile tel qu'exigé par le ministère du Revenu pour la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Ainsi, le nombre d'ETC utilisés pour l'année civile 2004 (pour le calcul de l'indicateur) correspond au 3/12 des ETC utilisés en 2003-2004 et au 9/12 des ETC utilisés en 2004-2005. De la même façon, le nombre d'ETC utilisés pour l'année civile 2005 correspond au 3/12 des ETC utilisés en 2004-2005 et au 9/12 des ETC utilisés en 2005-2006. Dans tous les cas, les ETC utilisés excluent le personnel de la Ville de Montréal.

## INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION (SUITE)

| Ressources informationnelles   | Indicateurs   | 2005-2006                        |       | 2004-2005           |       |
|--|---|----------------------------------|-------|---------------------|-------|
|  |   | k\$                              | %     | k\$                 | %     |
| Dépenses en matière de ressources informationnelles (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation) | Dépenses  | 58 288,6                         |       | 65 516,5            |       |
|  | Croissance annuelle des dépenses  |                                  | -11,0 |                     | -13,9 |
|  | Pourcentage des dépenses par rapport aux dépenses totales du Ministère ou de l'organisme                                  |                                  | 1,5   |                     | 1,6   |
| <b>Prestation de services</b>  |   |                                  |       |                     |       |
| Achalandage selon le mode de prestation de services<br>Nombre de contacts effectués en provenance de la clientèle (en nombre de transactions)              |   | n <sup>bre</sup>                 |       | n <sup>bre</sup>    |       |
|  | – Téléphone   | En évaluation                    |       | ND                  |       |
|  | – Comptoir  | En évaluation                    |       | ND                  |       |
|  | – Courrier  | En évaluation                    |       | ND                  |       |
|  | – Courriel  | 18 376                           |       | 11 487              |       |
|  | – Consultation du site Internet   | 50 765 664                       |       | 46 186 465          |       |
|  | – Transaction sur le site Internet  | 578 814                          |       | 394 397             |       |
| Satisfaction de la clientèle<br>Nombre et pourcentage de services ayant été évalués <sup>a</sup>   | Nombre et pourcentage de clientèles services évaluées pour les CLE <sup>b</sup>   | n <sup>bre</sup> %               |       | n <sup>bre</sup> %  |       |
|  |   | 2 100                            |       | Note f              |       |
| Satisfaction de la clientèle<br>Pourcentage de satisfaction obtenu au regard des engagements de la déclaration de services aux citoyens <sup>c</sup>       | Taux de satisfaction générale par clientèle évalué au regard des engagements de la déclaration de services aux citoyens : | %                                |       | %                   |       |
|  |   | – Services de solidarité sociale |       | S. O.               |       |
|  |   | – Services publics d'emploi      |       | S. O.               |       |
|  |   |                                  |       |                     |       |
| Traitements des plaintes<br>Nombre de plaintes reçues et traitées  | Nombre de plaintes reçues<br>Nombre de plaintes traitées  | n <sup>bre</sup>                 |       | n <sup>bre</sup>    |       |
|  |   | 11 252 <sup>h</sup>              |       | 14 037 <sup>i</sup> |       |
|  |   | 11 180                           |       | 14 107              |       |
| Amélioration continue de la qualité des services :   | Pourcentage de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services                                 | %                                |       | %                   |       |
|  |   | Note j                           |       | Note j              |       |

- a Le calcul effectué est celui du taux d'absentéisme par maladie correspondant à l'utilisation par le personnel de la banque de congés de maladie (code d'absence 120), de l'assurance salaire P2 (code d'absence 246) et P3 (code d'absence 248).
- b Les dépenses de formation sont calculées en fonction de l'année civile tel qu'exigé par le ministère du Revenu pour la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Ainsi, pour le calcul de l'indicateur, le nombre de ETC utilisés pour l'année civile 2005 correspond au 3/12 des ETC utilisés en 2004-2005 et au 9/12 des ETC utilisés en 2005-2006 (idem pour l'année civile 2004).
- c Employé : ETC utilisé.
- d Aucun regroupement pour la formation en technologie de l'information n'est prévu dans le système des activités de développement des employés (SADE) de même que dans le système SYGBEC.
- e Tous les engagements de la DSC pour les services publics d'emploi et de solidarité sociale ont fait l'objet d'une évaluation du niveau de satisfaction de la clientèle par le biais d'un sondage auprès de la clientèle des 154 centres locaux d'emploi en ce qui a trait aux services aux individus.
- f La stratégie de mesure adoptée par le Ministère au regard des engagements de la DSC prévoit une mesure de satisfaction de la clientèle aux trois ans. Par ailleurs, une enquête qualitative sur la prestation de services auprès des deux mêmes clientèles a été réalisée, et ce, sur une base régionale à l'aide de 106 groupes de discussion. Les résultats de cette enquête alimenteront les travaux entourant la révision de la déclaration de services aux citoyens.
- g Le lecteur peut prendre connaissance des résultats de ce sondage aux pages 99 à 102.
- h Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, le Bureau des renseignements et plaintes ne comptabilise plus les dénonciations qui transitent par ses services. Ces dénonciations sont transférées aux directions concernées. Toute comparaison avec les données d'exercices antérieures doit tenir compte de cette façon de faire.
- i Parmi les plaintes reçues et traitées entre le 1<sup>er</sup> avril 2004 et le 31 mars 2005, 2 351 à l'aide financière et 10 au secteur de l'emploi sont des dénonciations de situations où le plaignant estime qu'une personne physique ou morale reçoit indûment une aide financière du Ministère. De plus, 473 plaintes relatives aux services de garde ont été comptabilisées dans le total des plaintes reçues aux Bureau des renseignements et plaintes.
- j Malgré l'absence d'un plan ministériel d'amélioration des services formel, le Ministère, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services, a entrepris diverses actions permettant la mise en œuvre de projets en matière de qualité des services en lien avec les engagements de la DSC. Le lecteur peut prendre connaissance de ces réalisations aux pages 58 à 61.

---

## ANNEXE 4

### Lois administrées

Liste des lois ou parties de lois dont l'application relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2006. (La ministre est également chargée de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011)
- Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)<sup>1</sup>
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)<sup>2</sup>
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.R.Q., c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)<sup>3</sup>

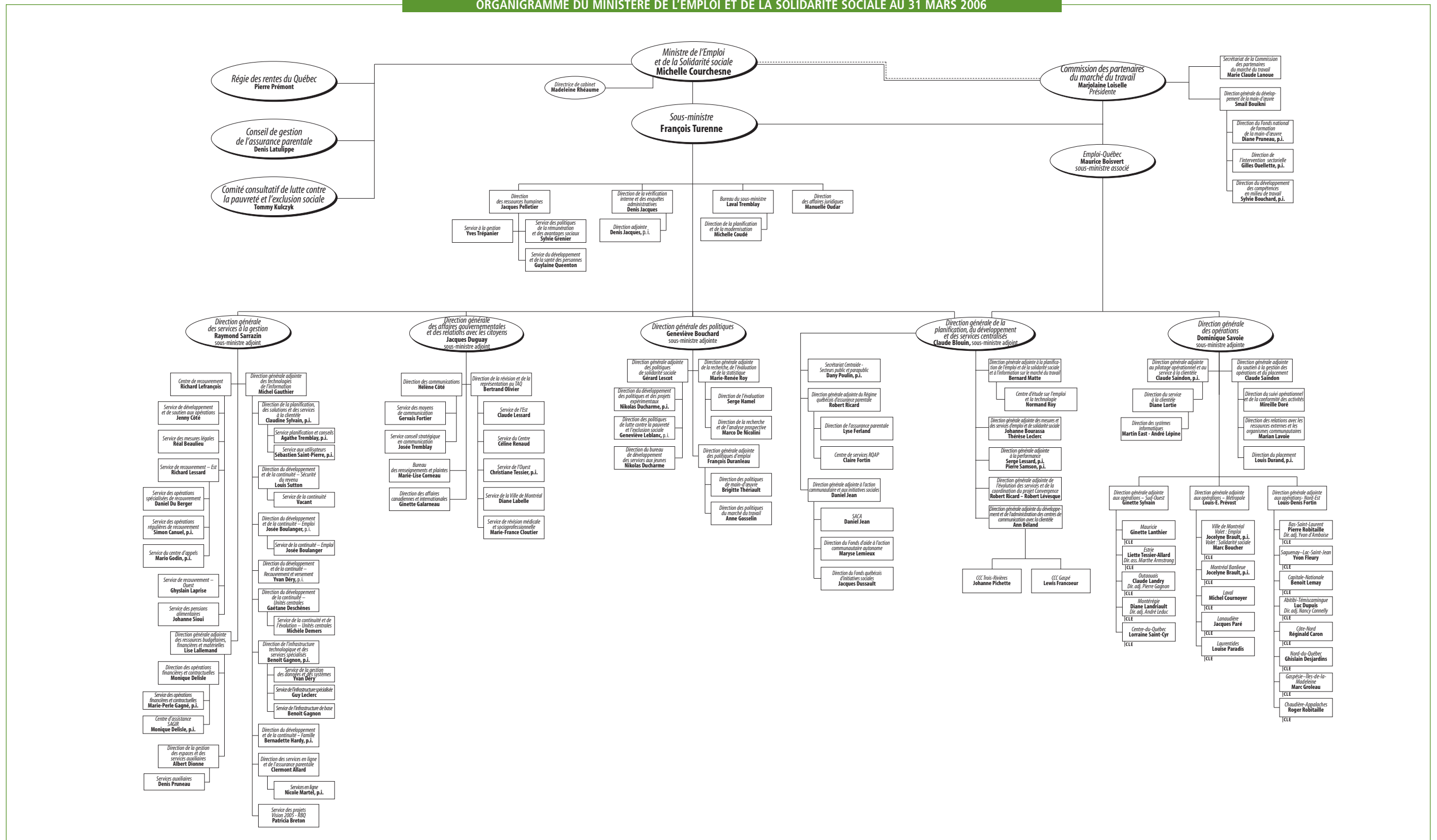
---

1. La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

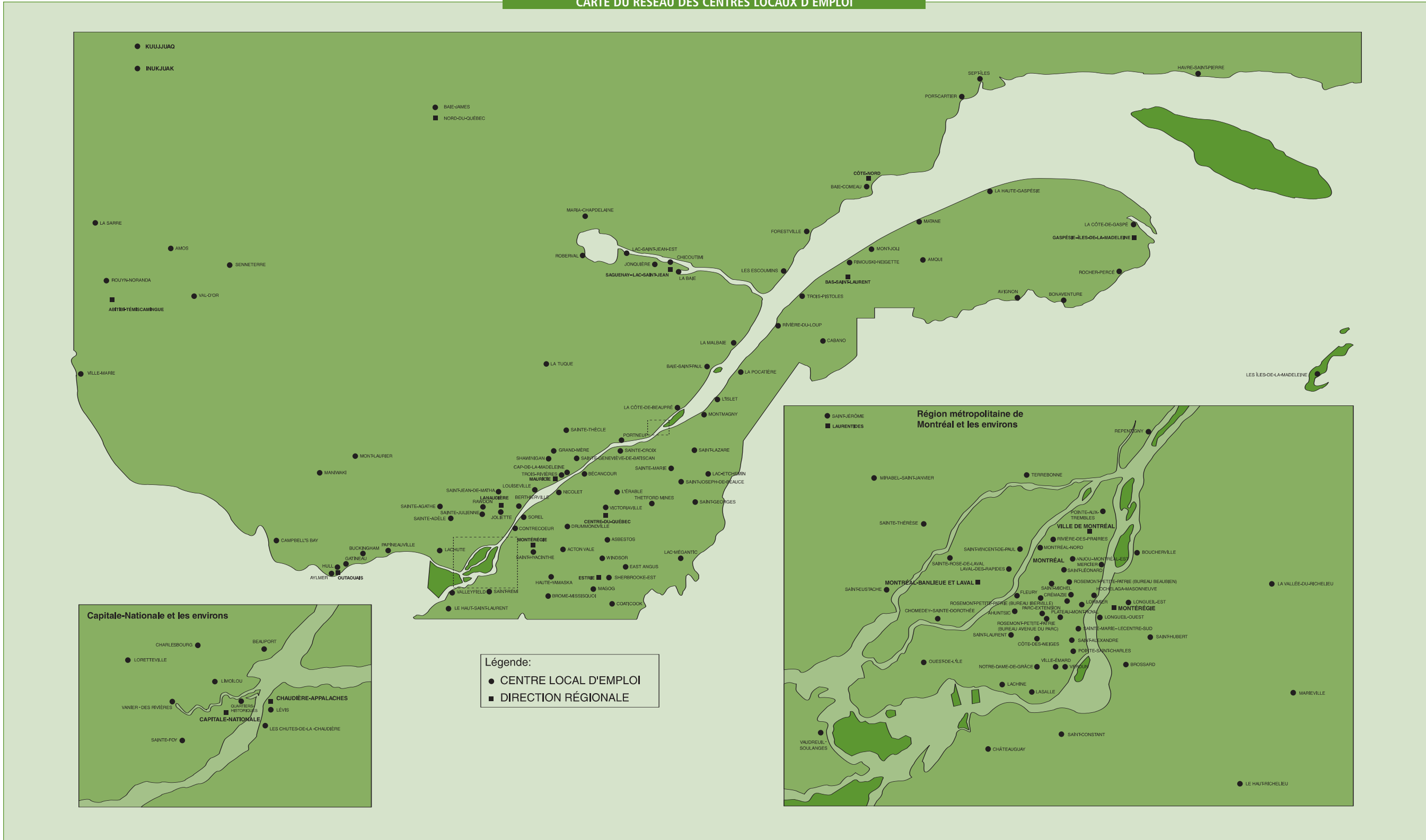
2. La ministre a la responsabilité des dispositions relatives à l'aide au reclassement et aux avis de licenciement collectif.

3. L'administration de cette loi par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE AU 31 MARS 2006



CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI





**2005  
2006**  
**Rapport annuel de gestion**  
Emploi-Québec

## MOT DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Madame Michelle Courchesne  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur François Turenne  
Sous-ministre  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,  
Monsieur le Sous-Ministre,

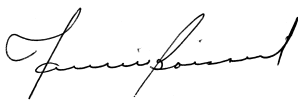
J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec qui porte sur l'exercice 2005-2006. Comme vous pourrez le constater, les services publics d'emploi ont poursuivi leurs efforts pour favoriser l'arrimage entre, d'une part, les demandeuses et les demandeurs d'emploi et, d'autre part, les entreprises qui ont des besoins de main-d'œuvre. À cet égard, il est à souligner que l'achalandage des services de placement en ligne s'est accru considérablement.

Par ailleurs, l'aide à la recherche d'emploi que nous offrons demeure le service le plus demandé par un grand nombre d'usagères et d'usagers. Nous avons fourni ce service tout en consolidant notre soutien à l'acquisition d'une formation de base adéquate ou des compétences nécessaires pour intégrer le marché du travail en faveur des personnes à risque de chômage prolongé. Parallèlement, le nombre d'entreprises aidées en matière de développement des ressources humaines s'est accru.

Emploi-Québec a poursuivi la mise en œuvre du plan gouvernemental pour l'emploi avec ses partenaires institutionnels, en vue d'optimiser les retombées des investissements publics auprès de la population. Dans le même sens, les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale relevant du Ministère ont été revus afin d'assurer un plus grand soutien aux personnes les plus démunies. L'aboutissement de cette réorganisation a été la création de la nouvelle agence unifiant les deux grands services.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son travail et son dévouement lors de la réalisation de ce projet de convergence. Enfin, je veux remercier les partenaires du marché du travail pour leur engagement et pour leur contribution tangible aux succès que nous affichons.

Le sous-ministre associé,



Maurice Boisvert

Québec, juillet 2006



---

## TABLE DES MATIÈRES

|   |     |
|---|-----|
| Déclaration du sous-ministre associé  | 119 |
| Rapport de validation du vérificateur interne   | 121 |
| Le marché du travail en 2005-2006   | 122 |
| L'organisation  | 124 |
| Mission, clientèle, mesures et services   | 124 |
| Une approche partenariale   | 125 |
| Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises   | 128 |
| Présentation des résultats  | 132 |
| Orientation<br>Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois                               | 135 |
| Orientation<br>Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux | 153 |
| Orientation<br>Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens   | 156 |
| <b>Annexes</b>  |     |
| <i>Annexe 1</i><br>Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2006  | 159 |
| <i>Annexe 2</i><br>Indicateurs de gestion de l'organisation   | 161 |
| <i>Annexe 3</i><br>Principaux résultats en 2005-2006 selon la région  | 163 |
| <i>Annexe 4</i><br>Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec  | 164 |

---

## DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ

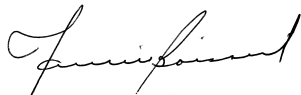
Le contenu du présent rapport est placé sous la responsabilité du sous-ministre associé d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en relation avec les attentes de résultats convenues dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2005-2006.

Tout au long de l'année financière, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à garantir l'atteinte de ses objectifs. Les moyens en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant des saisies ou du traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible de l'information de gestion de nature opérationnelle et financière;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents intervenants;
- la production mensuelle d'un tableau de bord des résultats incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

Ce rapport de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions. Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Les membres du comité de gestion l'ont également approuvé.

Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.



Maurice Boisvert  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, juillet 2006

---

## RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Maurice Boisvert  
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre associé,

Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des cibles de résultats et des indicateurs de performance annoncés dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 d'Emploi-Québec.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction d'Emploi-Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier le système de reddition de comptes interne, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par Emploi-Québec et à analyser les traitements informatiques utilisés pour produire les résultats. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des cibles de résultats et des indicateurs de performance provenant du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, juillet 2006

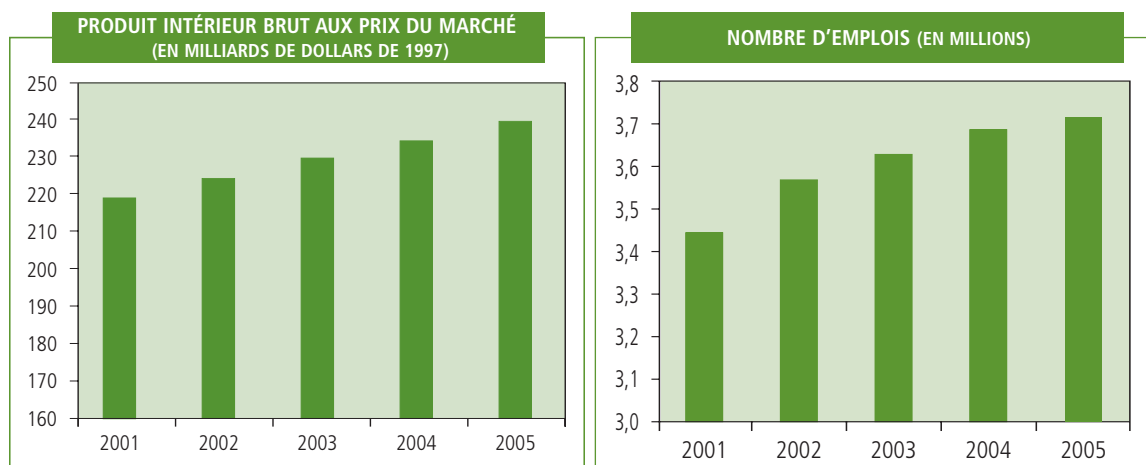
## LE MARCHÉ DU TRAVAIL EN 2005-2006

Au cours de l'année :

- la population active, qui s'élève à un peu plus de 4 millions de personnes, a connu une progression modeste de 29 000 personnes. Cette progression a été insuffisante pour maintenir le taux d'activité<sup>1</sup>, qui s'est replié pour une deuxième année de suite à 65,6 %. Les deux tiers de la croissance sont imputables aux femmes, qui forment 47 % de la population active. Plus de 80 % de l'augmentation est aussi attribuable aux personnes de 55 ans et plus, qui composent 13 % des personnes présentes sur le marché du travail;
- la part de la population qui possède un diplôme d'études postsecondaires<sup>2</sup> a franchi en 2005 le seuil de 50 %. Cette proportion augmente à 60 % parmi la population active;
- l'emploi hautement qualifié représente plus d'un emploi sur trois. En incluant les postes de gestion, les postes professionnels dont l'exercice requiert habituellement un diplôme universitaire et les postes de technicienne ou de technicien dont les titulaires exercent des tâches exigeant le plus souvent un diplôme d'études collégiales techniques, sa part relative était de 39 %.

### Une hausse de l'emploi

Pour une troisième année de suite, la hausse rapide et marquée de la valeur du dollar canadien par rapport à la devise américaine a affecté la croissance de l'économie québécoise en creusant le déficit commercial. Après une progression modeste en 2003, le produit intérieur brut du Québec s'est accru de 2,1 % en 2005. Portée par la consommation, la demande intérieure finale est demeurée élevée, avec une hausse de 3,1 %.



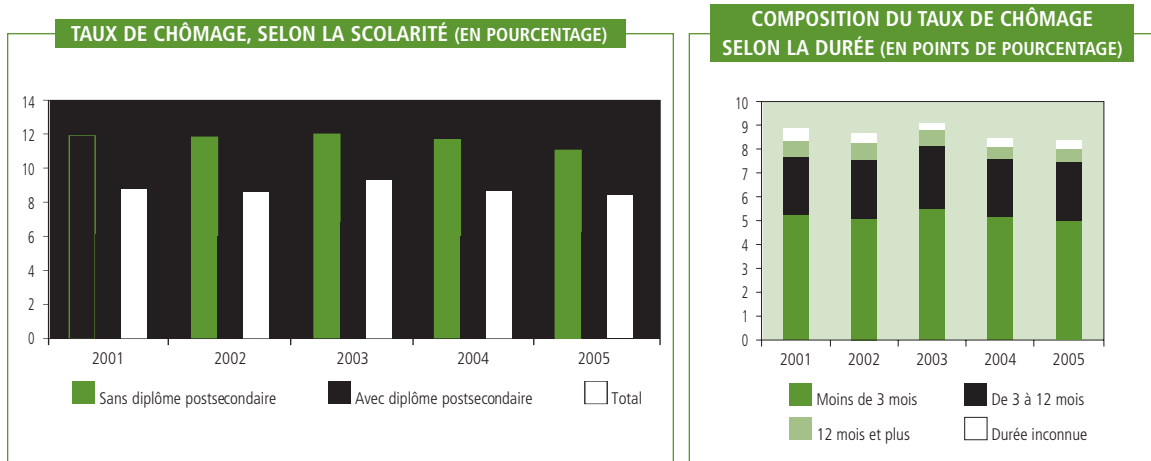
1. Le taux d'activité correspond au nombre de personnes présentes sur le marché du travail (en emploi ou à la recherche active d'un emploi) en proportion de la population de 15 ans et plus. Le taux d'activité d'un groupe correspond à la population active de ce groupe en proportion de sa population.

2. Personnes de 15 ans et plus possédant un diplôme en formation professionnelle (métiers) ou un diplôme d'études collégiales ou d'études universitaires.

Cette croissance économique s’est accompagnée de la création de 36 800 emplois. Le Québec comptait à la fin de l’année un peu plus de 3,7 millions d’emplois. Le taux d’emploi<sup>3</sup>, en baisse pour la première fois en neuf ans, s’est établi à 60,1 %.

La participation des personnes de 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années en atteignant un sommet de 51,2 %. Le taux d’activité des femmes de ce groupe d’âge s’est élevé à 41,3 %, en léger repli. Celui des hommes, à 61,6 %, était à son niveau le plus élevé depuis 1987. Chez les personnes de 65 ans et plus, l’emploi a doublé au cours des cinq dernières années et s’élève à 55 000.

La progression de l’emploi plus rapide que celle de la population active s’est traduite par une légère diminution du chômage. Le nombre de chômeuses et de chômeurs est passé de 344 000 en 2004 à 335 000 en 2005. Le taux de chômage a reculé, de 8,5 % à 8,3 %, ce qui est le taux le plus bas depuis 1975. Cette baisse s’est observée chez les personnes ne possédant pas de diplôme d’études postsecondaires, pendant qu’une légère hausse était notée chez les titulaires d’un tel diplôme. Le chômage demeure néanmoins beaucoup plus faible chez ces derniers. La durée moyenne du chômage est demeurée à peu près inchangée en 2005, à 20,2 semaines. Cette durée s’élevait à 23,4 semaines en 2001.



Ce chômage a coexisté avec de nombreux postes vacants, pour lesquels certaines entreprises ont éprouvé des difficultés de recrutement, difficultés qui pourraient d’ailleurs s’intensifier dans les prochaines décennies en raison du vieillissement de la population. Les services publics d’emploi visent donc à faciliter l’arrimage rapide entre la main-d’œuvre et les employeurs, tout en favorisant l’insertion des personnes présentant des risques de chômage prolongé.

3. Les données sur l’emploi sont tirées de l’Enquête sur la population active. Le taux d’emploi correspond au nombre de personnes qui occupent un emploi en proportion de la population de 15 ans et plus.

---

## L'ORGANISATION

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Dans son action, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec qui favorisent l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

### **Mission, clientèle, mesures et services**

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre et à lutter contre le chômage dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, de même qu'à un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services en visant l'insertion sociale et professionnelle, la préparation à l'emploi, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois. De plus, elle favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre qui soit qualifiante et transférable.

Emploi-Québec offre des services universels à l'ensemble de la population et des entreprises québécoises ainsi que des services spécialisés aux individus et aux entreprises, en fonction de l'évaluation des besoins de ces derniers et en tenant compte des ressources dont elle dispose.

Emploi-Québec fournit également de l'aide financière et du soutien technique à des initiatives de mobilisation et de concertation, dont des projets majeurs et des projets économiques d'envergure permettant de maintenir ou de créer des emplois. En outre, par la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielle, sous l'égide de la Commission des partenaires du marché du travail, Emploi-Québec intervient dans divers secteurs d'activité économique en soutenant des comités sectoriels de main-d'œuvre composés de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre et des entreprises. Ces comités, créés en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, ont pour mandat de cerner 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. Ils doivent également trouver les solutions pertinentes en fonction des besoins définis et les mettre en œuvre.

Emploi-Québec soutient la Commission des partenaires du marché du travail dans la mise en œuvre des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. 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 auxquelles contribue Emploi-Québec.

Sous la gouverne de la Commission des partenaires du marché du travail, l'intervention d'Emploi-Québec porte également sur la promotion et l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, avec l'appui et la participation de partenaires, notamment les comités sectoriels de main-d'œuvre. À cet effet, Emploi-Québec soutient la ministre et la Commission des partenaires du marché du travail dans l'application de leurs responsabilités respectives. Ainsi, Emploi-Québec offre des services universels d'information aux employeurs assujettis à la Loi et contribue aux responsabilités de la Commission en ce qui a trait à l'agrément des formatrices et des formateurs, à la certification de l'admissibilité des activités, à l'administration du Fonds national de formation de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent. Dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, Emploi-Québec soutient également la Commission en regard du développement et de la mise en œuvre d'un régime d'apprentissage ainsi que d'une approche d'intervention sectorielle.

## Une approche partenariale

### La concertation

Pour être efficace, l'intervention sur le marché du travail nécessite la collaboration et la mobilisation de nombreux acteurs du marché du travail. C'est pourquoi on retrouve diverses instances de concertation aux échelons national, régional et local. S'ajoute à ce partenariat établi sur une base territoriale une concertation par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Ces instances, composées de représentantes et de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, des organismes communautaires œuvrant dans le milieu de l'emploi, des milieux de l'enseignement et des ministères concernés, sont chargées d'alimenter et de soutenir Emploi-Québec dans l'accomplissement de son mandat.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail<sup>4</sup> définit avec la ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de lui recommander le plan d'action annuel et des ajustements aux mesures et services. Elle exerce des responsabilités en matière d'affectation des ressources et de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ainsi que pour l'atteinte des objectifs de cette loi, soit l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Enfin, elle dispose d'un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre. En 2005-2006, la Commission :

- en vertu de l'entente conclue avec la ministre en 2005, assure la gestion des activités relatives à ses responsabilités liées à l'intervention sectorielle, au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences (y inclus les métiers réglementés ainsi que les programmes d'apprentissage mis en place en conformité avec d'autres lois ou règlements du gouvernement du Québec), à la gestion de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et au Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Les ressources consacrées à ces responsabilités ont été regroupées, à compter de janvier 2006, au sein de la nouvelle direction générale du développement de la main-d'œuvre sous l'autorité de la Commission;
- a poursuivi son appui à la mise en œuvre du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, notamment en soutenant davantage les efforts des comités sectoriels de main-d'œuvre dans l'élaboration de huit nouvelles normes professionnelles, ce qui porte maintenant à 28 le nombre de normes professionnelles officielles au Québec;
- a participé aux travaux préparatoires à la tenue de la commission parlementaire examinant le rapport quinquennal 2000-2005 sur la mise en œuvre de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre et a entrepris les travaux découlant de cette commission en vue de procéder à la révision de la Loi;
- a soutenu des projets de recherche afin de se documenter sur différents aspects du caractère qualifiant de la formation dans le but de clarifier ce concept et de favoriser l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre;
- en lien avec ses objectifs visant à développer sa notoriété et à accroître sa crédibilité comme instance partenariale en matière de main-d'œuvre et d'emploi au Québec et à l'extérieur, elle :
  - a déterminé, dans le cadre des travaux du Forum des ministres du marché du travail, les besoins prioritaires pour le marché du travail du Québec en matière de formation professionnelle et de formation en milieu de travail;
  - a déposé un projet dans le cadre de l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail du gouvernement fédéral qui permettrait de réaliser des expérimentations dans six secteurs d'activité;

4. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2006 à la page 159.

- a réalisé une mission exploratoire dans trois pays de l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (Royaume-Uni, Irlande et Danemark) afin de profiter de l'expertise de ces pays qui sont confrontés aux changements technologiques, à la mondialisation de l'économie et aux perspectives d'une diminution de la population active engendrée par le vieillissement de la population. Les intérêts des partenaires de la Commission portaient plus particulièrement sur la qualification de la main-d'œuvre et les expériences d'intégration des clientèles plus éloignées du marché du travail;
- a, en matière de veille sur le vieillissement de la population et les changements démographiques, réalisé des travaux portant sur les facteurs et les conditions qui, sur le plan de l'organisation du travail et des conditions de travail, facilitent la prise de retraite progressive, sur la base d'ententes entre les employeurs et le personnel. Ces travaux s'inscrivent dans ceux du comité sur la retraite progressive, mis en place à la suite du Forum des générations de l'automne 2004.

À l'échelon régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants<sup>5</sup>. Les conseils régionaux ont le mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec différentes instances de développement de la main-d'œuvre ainsi que de développement économique.

À l'échelon local, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi relevant d'Emploi-Québec et les centres locaux de développement relevant du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. Un protocole précise l'arrimage établi entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait notamment l'objet d'une entente pour la gestion de la mesure Soutien au travail autonome.

Sur une base sectorielle ou de clientèle, la concertation des partenaires privés et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi se fait à partir de la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielle. Cette politique définit les principes de la concertation de quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel. Actuellement, cette politique encadre les travaux de :

- 30 comités sectoriels de main-d'œuvre<sup>6</sup>, lesquels sont chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre de leurs secteurs respectifs et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre. Les secteurs d'activité économique couverts par les comités sont définis par la délimitation des secteurs d'activité économique aux fins de l'intervention sectorielle d'Emploi-Québec et aux fins d'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, délimitation adoptée par la Commission des partenaires du marché du travail;
- deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes;
- quatre comités « aviseurs » (ou comités consultatifs), soit auprès des personnes judiciairisées, des femmes, des jeunes et des travailleurs et travailleuses de 45 ans et plus. Ces comités sont chargés de promouvoir et d'appuyer le développement du groupe cible qu'ils représentent en ce qui concerne son intégration, sa réintégration ou son maintien en emploi, en émettant des recommandations et des avis relatifs aux stratégies d'intervention à privilégier.

5. Voir la liste à l'adresse suivante : [www.emploi.quebec.net/français/organisation/commpartenaires/conseils\\_regionaux.htm](http://www.emploi.quebec.net/français/organisation/commpartenaires/conseils_regionaux.htm).

6. Voir la liste à l'adresse suivante : [www.emploi.quebec.net/français/organisation/intervention\\_sectorielle/comsectoriels.htm](http://www.emploi.quebec.net/français/organisation/intervention_sectorielle/comsectoriels.htm).



### Une vision gouvernementale

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, principalement par l'entremise d'Emploi-Québec, s'allie à divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi et la lutte contre la pauvreté pour consolider l'efficacité de son action. Ces partenaires sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Culture et des Communications, le ministère du Travail, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ainsi que Revenu Québec. Des organismes publics, tels que la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec<sup>7</sup>, sont aussi des partenaires.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Cette entente porte sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et de référence sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services. En ce qui concerne la clientèle handicapée, Emploi-Québec la soutient par certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets pilotes auprès des travailleuses et travailleurs âgés sont aussi expérimentés conjointement. Emploi-Québec soutient la Commission des partenaires du marché du travail dans son rôle de représentant du Québec au Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage et dans l'administration du programme des normes interprovinciales « Sceau rouge ».

### Une contribution indispensable des organismes partenaires

L'offre de service d'Emploi-Québec met à contribution quelque 500 ressources externes en employabilité, ressources dont la majorité sont des organismes communautaires à but non lucratif. On retrouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les clubs de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité et les services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que les organismes s'adressant aux personnes handicapées. L'intervention en matière de main-d'œuvre et d'emploi repose également sur les services complémentaires des réseaux d'enseignement, des organismes sectoriels ainsi que des centres locaux de développement. L'ensemble de ces ressources contribue directement aux résultats des services publics d'emploi.

7. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.

## Des ressources au service de la main-d'œuvre et des entreprises<sup>8</sup>

### Les ressources humaines

Emploi-Québec a utilisé un effectif totalisant 2 360 équivalents temps complet (ETC) financés par le Fonds de développement du marché du travail.

#### EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

| Catégories d'emploi   | 2005-2006    | 2004-2005    |
|---|--------------|--------------|
| Agentes et agents d'aide à l'emploi et chefs d'équipe, techniciennes et techniciens | 1 073        | 1 155        |
| Personnel de soutien et préposées et préposés à la réception                        | 496          | 522          |
| Professionnelles et professionnels  | 647          | 677          |
| Gestionnaires   | 144          | 149          |
| <b>Total</b>  | <b>2 360</b> | <b>2 503</b> |

#### EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

| Régions                                 | 2005-2006    | 2004-2005    |
|---|--------------|--------------|
| Abitibi-Témiscamingue                   | 70           | 75           |
| Bas-Saint-Laurent                       | 94           | 101          |
| Capitale-Nationale                      | 180          | 193          |
| Centre-du-Québec                        | 70           | 73           |
| Chaudière-Appalaches                    | 106          | 113          |
| Côte-Nord                               | 58           | 62           |
| Estrie                                  | 99           | 106          |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine           | 85           | 85           |
| Lanaudière                              | 106          | 113          |
| Laurentides                             | 129          | 142          |
| Laval                                   | 81           | 85           |
| Mauricie <sup>a</sup>                   | 139          | 143          |
| Montérégie                              | 299          | 315          |
| Montréal <sup>b</sup>                   | 350          | 375          |
| Nord-du-Québec                          | 19           | 19           |
| Outaouais                               | 95           | 104          |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean                 | 109          | 119          |
| <b>Sous-total, activités régionales</b> | <b>2 089</b> | <b>2 223</b> |
| <b>Sous-total, unités centrales</b>     | <b>271</b>   | <b>280</b>   |
| <b>Total</b>                            | <b>2 360</b> | <b>2 503</b> |

a L'effectif utilisé inclut les 28 ETC (29 en 2004-2005) du Centre d'assistance au placement.

b Sont exclus 220,5 effectifs (238 en 2004-2005) prêtés par la Ville de Montréal.

8. Voir le tableau synthèse des indicateurs de gestion de l'organisation (annexe 2).

Le réseau, qui fournit les services directs à la clientèle, a bénéficié de près de 90 % de l'effectif ainsi déployé dans les directions régionales et dans leurs centres locaux d'emploi et points de service. Les ressources humaines réparties dans les unités centrales exercent surtout des fonctions de coordination et de soutien du réseau. Par ailleurs, Emploi-Québec a conclu des ententes de service avec des unités administratives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale portant sur les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. L'effectif total utilisé en 2005-2006 a diminué de 143 ETC par rapport à l'année 2004-2005, soit une baisse de près de 6 %. Emploi-Québec a entrepris une reconfiguration du réseau afin d'optimiser l'utilisation des ressources. La mise en place progressive de services communs d'accueil, d'évaluation et de référence pour les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale permettra de faciliter le cheminement de la clientèle. Par ailleurs, des efforts de réduction des coûts de fonctionnement ont été faits afin de limiter au minimum les impacts de la baisse des budgets sur l'effectif.

Les activités de formation du personnel en 2005-2006 visaient la poursuite de l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle ainsi que l'amélioration des outils de gestion. Les professionnelles et professionnels ainsi que les agentes et agents d'aide et chefs d'équipe des bureaux locaux et des directions régionales ont bénéficié de formations sur la gestion des difficultés relationnelles, sur l'approche d'intervention et sur la consolidation des acquis. Le personnel de soutien a reçu une formation sur le système SAGIR (Solution d'affaires en gestion de l'information sur les ressources financières et matérielles). Au total, 4 219 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel. Cela représente une moyenne de 1,8 jour par employé. À ces formations il faut ajouter celles organisées par les régions elles-mêmes pour répondre à des besoins particuliers du personnel.

#### NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

| Catégories de personnel   | 2005-2006    |
|---|--------------|
| Agentes et agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciennes et techniciens | 1 899        |
| Personnel de soutien, préposées et préposés à la réception                        | 578          |
| Professionnelles et professionnels  | 1 430        |
| Gestionnaires   | 312          |
| <b>Total</b>  | <b>4 219</b> |

### Les ressources financières

Les dépenses totales du Fonds de développement du marché du travail en 2005-2006 se sont élevées à près d'un milliard de dollars (949,5 millions de dollars). Ces dépenses ont été inférieures de 17,8 millions de dollars à celles de l'année précédente<sup>9</sup>. Elles sont distinctes de celles du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Les activités du personnel en services directs à la clientèle et en administration pour atteindre les résultats ont nécessité des dépenses de 209,2 millions de dollars en 2005-2006. Le coût des mesures auxquelles la clientèle a participé, y compris le soutien du revenu aux participants, totalisait 740,3 millions de dollars, dont une partie a servi à assumer les coûts des activités qui avaient débuté l'année précédente.

Emploi-Québec établit de grandes orientations destinées à guider son intervention sur le marché du travail et à répartir l'effort financier à y consacrer. Le tableau qui suit illustre la part des ressources financières disponibles qui a été investie en relation avec les orientations et les grands types de services. La part élevée dévolue aux individus (85 %) témoigne des sommes nécessaires pour assurer le soutien du revenu au moment de la participation et le financement des services fournis par les ressources externes. Elle fait écho également au nombre de personnes touchées (près de 316 000). Les dépenses effectuées à cet égard concernent principalement des projets de formation, de développement de l'employabilité ou d'intégration à l'emploi. Quant aux dépenses pour les services aux entreprises, elles concernent des projets de développement des ressources humaines, de formation ainsi que divers services-conseils spécialisés en gestion des ressources humaines. Les dépenses engagées pour l'information sur le marché du travail (IMT) et les services de placement visent les deux clientèles à la fois. Le coût moyen de ces diverses interventions est examiné plus loin dans ce rapport à la page 158.

#### DÉPENSES EN RAPPORT AVEC LES ORIENTATIONS, 2005-2006<sup>a</sup>

| Orientations   | Types de services                           | Part relative <sup>b</sup> |
|--|---|----------------------------|
| <b>Individus</b>   |   |                            |
| Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois                               | Mesures actives et services aux individus   | 85 %                       |
| <b>Entreprises</b>   |   |                            |
| Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux | Mesures actives et services aux entreprises | 15 %                       |

a Les dépenses liées à l'orientation qui visent l'amélioration de la prestation de services se répartissent entre les autres orientations.

b Les parts relatives sont obtenues en répartissant les dépenses totales (949,5 millions de dollars), composées du coût des mesures et des services directs et d'administration, entre les orientations inscrites au tableau.

9. Les dépenses en 2005-2006 de 949,5 millions de dollars excèdent de 3,7 millions de dollars les revenus.

Le budget est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socioéconomiques liés à l'emploi et au chômage. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions, dont celles du volume de l'emploi, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mise à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir des services accessibles et complets sur son territoire.

## ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA RÉGION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

| Régions   | 2005-2006    | 2004-2005    |
|---|--------------|--------------|
| Abitibi-Témiscamingue                                     | 20,9         | 19,8         |
| Bas-Saint-Laurent   | 29,8         | 30,4         |
| Capitale-Nationale  | 59,1         | 62,3         |
| Centre-du-Québec  | 23,0         | 23,9         |
| Chaudière-Appalaches                                      | 32,1         | 32,0         |
| Côte-Nord   | 13,5         | 16,7         |
| Estrie  | 30,3         | 29,5         |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine                             | 24,9         | 24,3         |
| Lanaudière  | 36,4         | 35,5         |
| Laurentides   | 44,0         | 43,2         |
| Laval   | 25,2         | 26,7         |
| Mauricie <sup>a</sup>                                     | 34,8         | 35,0         |
| Montérégie  | 101,2        | 101,5        |
| Montréal  | 202,1        | 205,1        |
| Nord-du-Québec  | 4,5          | 4,4          |
| Outaouais   | 30,8         | 31,8         |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean                                   | 35,7         | 36,2         |
| <b>Sous-total des régions</b>                             | <b>748,3</b> | <b>758,3</b> |
| <b>Sous-total, unités centrales et autres<sup>b</sup></b> | <b>201,2</b> | <b>209,0</b> |
| <b>Total</b>  | <b>949,5</b> | <b>967,3</b> |

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans le budget de la Mauricie où il est situé.

b Cette somme comprend notamment les dépenses des unités centrales, les contributions d'employeurs pour l'ensemble du Fonds, la charge du Fonds des technologies de l'information et les frais indirects du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard des services rendus au Fonds de développement du marché du travail. Elle comprend également le financement des comités sectoriels de main-d'œuvre et des carrefours jeunesse-emploi.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Sommaire

#### Orientation

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois

#### Axes d'intervention

- Maximiser la contribution des services universels d'information sur le marché du travail et de placement à l'insertion en emploi des chômeurs dans les postes vacants
- Intervenir rapidement auprès des demandeurs de prestation et des prestataires prêts à occuper un emploi afin d'assurer leur insertion durable en emploi le plus rapidement possible et de contribuer ainsi au meilleur appariement de l'offre et de la demande de main-d'œuvre
- Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, notamment celles à risque de chômage de longue durée, d'exclusion et de pauvreté, dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail

| Indicateurs   | Cibles<br>2005-2006  | Résultats<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible | Résultats<br>2004-2005 |
|---|----------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement  | 500 000 <sup>a</sup> | 576 374                | 115 %                          | 462 434                |
| Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices  | 90 %                 | ND                     | ND                             | –                      |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec   | 250 000              | 259 335                | 104 %                          | 260 394                |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi – Entente Canada-Québec <sup>b</sup>                      | 136 538              | 154 993                | 114 %                          | 150 342                |
| Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base  | 32 000               | 36 373                 | 114 %                          | 35 223                 |
| Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé                     | 75 %                 | 63,9 %                 | 85 %                           | 65,8 %                 |
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec  | 130 102              | 128 237                | 99 %                           | 132 311                |
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi – Entente Canada-Québec <sup>b</sup> | 60 469               | 51 171                 | 85 %                           | 50 356                 |
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec  | 47,1 %               | 44,1 %                 | 94 %                           | 47,0 %                 |
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique  | 74,6 %               | 72,3 %                 | 97 %                           | 73,0 %                 |

| Indicateurs  | Cibles<br>2005-2006    | Résultats<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible | Résultats<br>2004-2005 |
|--|------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique   | 58,7 %                 | 44,3 %                 | 75 %                           | 55,0 %                 |
| Nombre d'exams de qualification administrés dans les métiers réglementés <sup>b</sup>  | –                      | 4 790                  | –                              | 4 915                  |
| Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée | 75 %                   | 71,0 %                 | 95 %                           | 70,2 %                 |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi   | 98 000                 | 83 175                 | 85 %                           | 90 655                 |
| Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec                                   | 39 538                 | 35 326                 | 89 %                           | 35 295                 |
| Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec   | 39,2 %                 | 38,3 %                 | 98 %                           | 39,8 %                 |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale  | 24 000 <sup>a</sup>    | 23 119                 | 96 %                           | 23 860                 |
| Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec   | 47,3 %                 | 42,6 %                 | 90 %                           | 46,7 %                 |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans  | 88 000                 | 87 156                 | 99 %                           | 90 696                 |
| Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec  | 47,4 %                 | 43,1 %                 | 91 %                           | 46,4 %                 |
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, personnes immigrantes   | 37 384 <sup>a</sup>    | 38 925                 | 104 %                          | –                      |
| Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec   | 38,8 %                 | 36,2 %                 | 93 %                           | –                      |
| Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention visant un retour en emploi       | 290,2 M\$ <sup>a</sup> | 279,3 M\$              | 96 %                           | 265,1 M\$              |
| Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention visant un retour en emploi – Entente Canada-Québec                    | 156,2 M\$              | 172,1 M\$              | 110 %                          | 158,2 M\$              |
| Prestations non versées par l'assistance-emploi à la suite d'une intervention visant un retour en emploi   | 134,0 M\$ <sup>a</sup> | 107,2 M\$              | 80 %                           | 106,9 M\$              |

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Orientation

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux

#### Axes d'intervention

- Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins du marché du travail, partout au Québec, notamment par l'amélioration des compétences et des qualifications de la main-d'œuvre
- Contribuer à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines et de formation des entreprises de manière à accroître leur productivité, à augmenter leur taux de survie, à maintenir les emplois et à soutenir la création d'emplois à plus grande valeur ajoutée

| Indicateurs  | Cibles<br>2005-2006 | Résultats<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible | Résultats<br>2004-2005 |
|--|---------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives | 5 000 <sup>a</sup>  | 6 060                  | 121 %                          | 5 288                  |
| Nombre de nouvelles ententes de qualification                    | 4 100               | 5 519                  | 135 %                          | 5 956                  |

### Orientation

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens

| Indicateurs  | Cibles<br>2005-2006 | Résultats<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible | Résultats<br>2004-2005 |
|--|---------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec | 85 %                | —                      | —                              | —                      |
| Nombre de plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes <sup>b</sup>                 | —                   | 1 566                  | —                              | 1 750                  |
| Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec <sup>b</sup>              | —                   | 6 300 \$               | —                              | 6 200 \$               |

a La cible a été révisée en cours d'année.

b Cet indicateur ne fait pas partie du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006.

#### Notes sur les indicateurs

##### Personnes en emploi

Les résultats relatifs aux personnes en emploi renvoient aux personnes dont la participation à une mesure d'Emploi-Québec a pris fin entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2005. Ce décalage par rapport à l'année financière (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars) vise à permettre la reddition de comptes dans les délais prévus. Ainsi, certains des résultats dénombrés se rapportent à des personnes qui ont commencé leur participation au cours de l'année précédente. Par ailleurs, d'autres résultats d'emploi ne seront considérés que l'année suivante. Cette méthode est en application depuis 2003-2004.

##### Taux d'emploi

Les résultats relatifs aux taux d'emploi renvoient aux personnes dont la participation à une mesure d'Emploi-Québec a pris fin entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2005. Ils tiennent compte du délai de six mois nécessaire pour obtenir le résultat et l'inscrire au système.

##### Évolution des résultats

Les données historiques pour les années 2001-2002 à 2004-2005 sont tirées des rapports annuels de gestion précédents. Au même titre que les cibles de résultats attendus, les modalités de calcul sont ajustées chaque année en fonction des ajouts à l'offre de service et des améliorations apportées au système informatique soutenant la production des indicateurs. Par conséquent, pour un même indicateur, les données historiques peuvent comporter certains ajustements limitant la comparaison.



## Orientation

### *Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois*

L'augmentation de la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail et à l'emploi apparaît essentielle pour relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail et pour celui des finances publiques, de même que pour le niveau de vie de la population. La faiblesse relative du taux d'emploi de la population s'explique surtout par l'importance du chômage, mais également par la faiblesse du taux d'activité et de la participation au marché du travail de certains sous-groupes de la population. On retrouve la manifestation la plus coûteuse de cette faible participation au marché du travail dans le haut taux d'assistance-emploi de la population du Québec.

Afin d'apprécier l'efficacité des interventions liées à cette première orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ils couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. Les principales cibles globales ont été entièrement atteintes ou elles l'ont été dans une mesure satisfaisante. Des travaux sont en cours en ce qui a trait à l'indicateur du nombre de retours en emploi des prestataires de l'assurance-emploi, pour lequel on observe un écart entre la cible et les résultats. Il en va de même pour les prestataires de l'assistance-emploi.

### Les services de placement

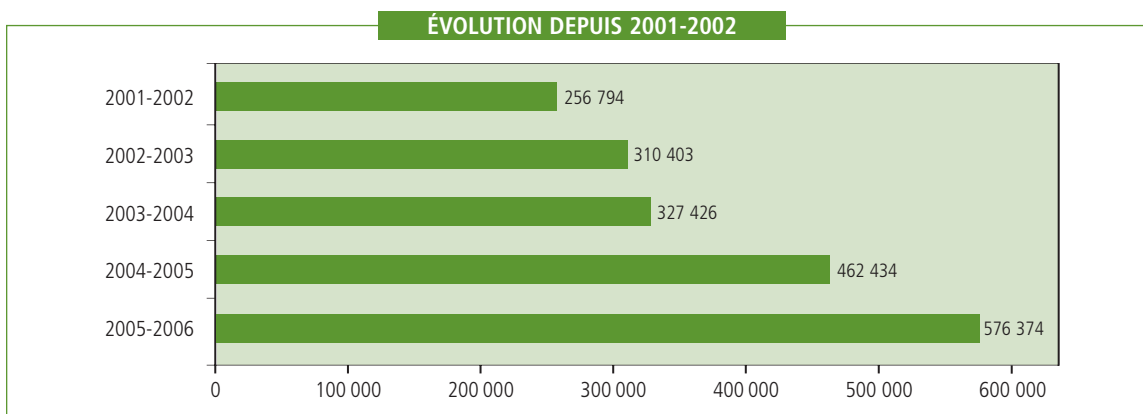
| Indicateur   | Cible<br>2005-2006   | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|----------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement | 500 000 <sup>a</sup> | 576 374               | 115 %                          |

a La cible a été révisée en cours d'année.

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par une entreprise au service de placement. Avec les 576 374 postes vacants signalés, la cible fixée a été largement dépassée<sup>10</sup>. La forte hausse des résultats par rapport à l'année dernière s'explique notamment par la popularité de ce service offert gratuitement. À cet égard, une campagne de promotion a été menée au cours de l'année. L'accroissement de l'achalandage est aussi attribuable à la dynamique de remplacement, qui vise notamment à pourvoir les postes laissés vacants par la prise de retraite, accentuée par le vieillissement de la population. Depuis octobre 2001, les entreprises peuvent elles-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats dans le service électronique Placement en ligne d'Emploi-Québec. Une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement peut, au besoin, procéder à l'inscription des offres d'emploi. Par ailleurs, on compte plus de 40 000 postes vacants signalés dans le cadre du Placement étudiant du Québec. Ce service a été transféré à Emploi-Québec en 2004-2005 et ne fait partie ni de la cible, ni des résultats.

10. Depuis 2002-2003, les données sont entièrement traitées dans le système de placement en ligne dont 90 % des renseignements sont saisis directement par la clientèle. À cet égard, il est prévu d'ajouter des mécanismes de contrôle des renseignements quantitatifs inscrits en mode libre-service.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS



On estime à près de 38 300 le nombre d'entreprises qui ont eu recours au service de placement au cours de l'année. Les emplois affichés touchent une variété de professions et reflètent la structure du marché du travail québécois. Ainsi, les offres d'emploi visaient en premier lieu le personnel de soutien ou intermédiaire, puis le personnel élémentaire ou manœuvre et, enfin, le personnel technique ou spécialisé. Des postes de gestion faisaient également partie des emplois affichés. Les offres provenaient de tous les secteurs d'activité. Cette diversité de postes vacants, combinée avec près de 207 600 candidatures inscrites en 2005-2006, fait que le site est devenu l'un des plus utilisés au Québec.

### L'information sur le marché du travail (IMT)

| Indicateur   | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices | 90 %            | ND                 | ND                          |

L'objectif du présent indicateur est de confirmer l'importance qu'Emploi-Québec accorde à ce service central pour le bon fonctionnement du marché du travail. Il est prévu d'en témoigner sur une base pluriannuelle. L'indicateur correspond à la part des usagères et des usagers qui se déclarent satisfaits de leur visite à la salle multiservice. Lors de la plus récente enquête, soit en 2003-2004, 94 % des répondantes et des répondants se disaient satisfaits, soit 49 % très satisfaits et 45 % plutôt satisfaits. Considérant leurs besoins propres, 90 % des répondantes et des répondants ont coté entre 7 et 10 la facilité d'utilisation de l'équipement de la salle; et 84 % de ces personnes ont coté de la même façon l'utilité de l'information fournie<sup>11</sup>.

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent (ré)orienter leur carrière, connaître les programmes de formation existants, mieux comprendre l'évolution du marché du travail, ou, encore, qui cherchent un emploi. Elle s'adresse également aux entreprises et aux organismes intéressés par le développement des ressources humaines. Cette information est accessible notamment par l'entremise des salles multiservices qui se trouvent dans tous les centres locaux d'emploi et, comme il a été mentionné précédemment, elle est aussi offerte par l'entremise d'Internet ([www.emploi-quebec.net](http://www.emploi-quebec.net)). L'achalandage au site IMT en ligne a continué sa progression en 2005-2006. Au cours de cette année, on a dénombré plus de 1,4 million de visites par des personnes de l'externe<sup>12</sup>.

11. Tiré de l'Enquête auprès des participantes et participants au troisième trimestre de 2003-2004, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec. Les répondantes et les répondants pouvaient coter de 1 à 10 leur degré de satisfaction, 10 étant la cote la plus élevée.

12. Cet achalandage s'ajoute à celui du site du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie ([www.cetech.gouv.qc.ca](http://www.cetech.gouv.qc.ca)), où il est possible de consulter plusieurs études sur le marché du travail.

En plus du concours des OCTAS remporté au printemps 2004 et du CIPA<sup>13</sup> (Concours de l'informatique et de la productivité pour l'avenir), à l'automne 2004, le Ministère et Emploi-Québec ont été finalistes du Prix d'excellence, dans la catégorie Gouvernement en ligne, de l'Institut d'administration publique de Québec, pour le « Marché du travail en ligne » (Placement en ligne et IMT en ligne).

Parallèlement aux mises à jour et aux améliorations effectuées dans IMT en ligne, plusieurs autres actions ont été entreprises afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail comme service universel. Parmi celles-ci mentionnons :

- la participation d'Emploi-Québec à plusieurs colloques et entrevues avec différents médias, et ce, à titre d'experte de l'information sur le marché du travail au Québec;
- la publication de nombreuses études visant une meilleure compréhension des tendances et des enjeux du marché du travail;
- la collaboration entre unités centrales et régionales, y compris la Table métropolitaine de Montréal, afin d'améliorer les instruments d'enquête et d'en accroître la valeur comparative.

*Perspectives sectorielles et professionnelles 2005-2009 (nationales et régionales)  
Les chiffres clés de l'emploi au Québec*

*Regard sur le marché du travail  
Revue du nouveau marché du travail*

*Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec  
Indice des possibilités d'emploi hautement qualifiés*

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail pour la clientèle, sans compter que cette information demeure l'un des principaux instruments pour soutenir nos interventions, qui visent à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. À cet égard, un sondage mené au début de 2006 auprès du personnel d'Emploi-Québec a démontré l'utilité d'IMT en ligne pour la prestation de services. Par exemple, près de 79 % des membres du personnel qui ont répondu ont dit qu'IMT en ligne rendait leur travail plus efficace et 71 % ont répondu que ce site permettait de donner des renseignements plus complets aux clients qu'ils ou qu'elles rencontraient.

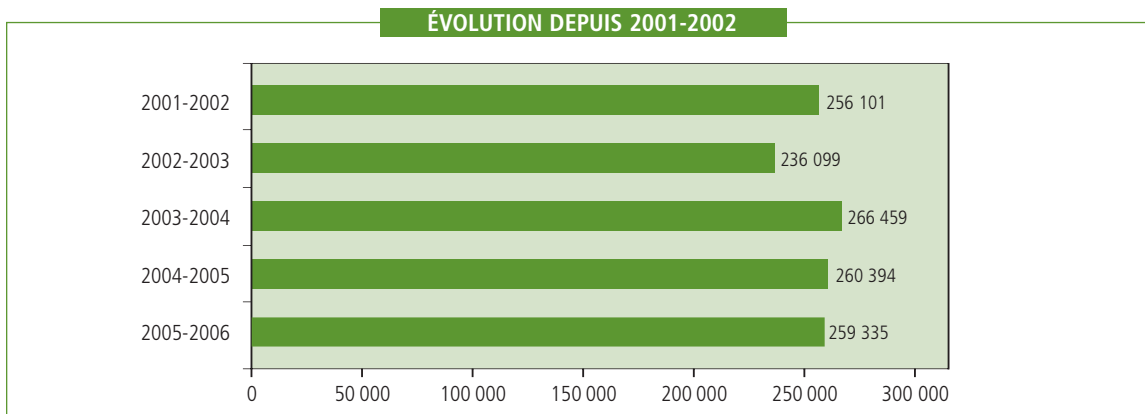
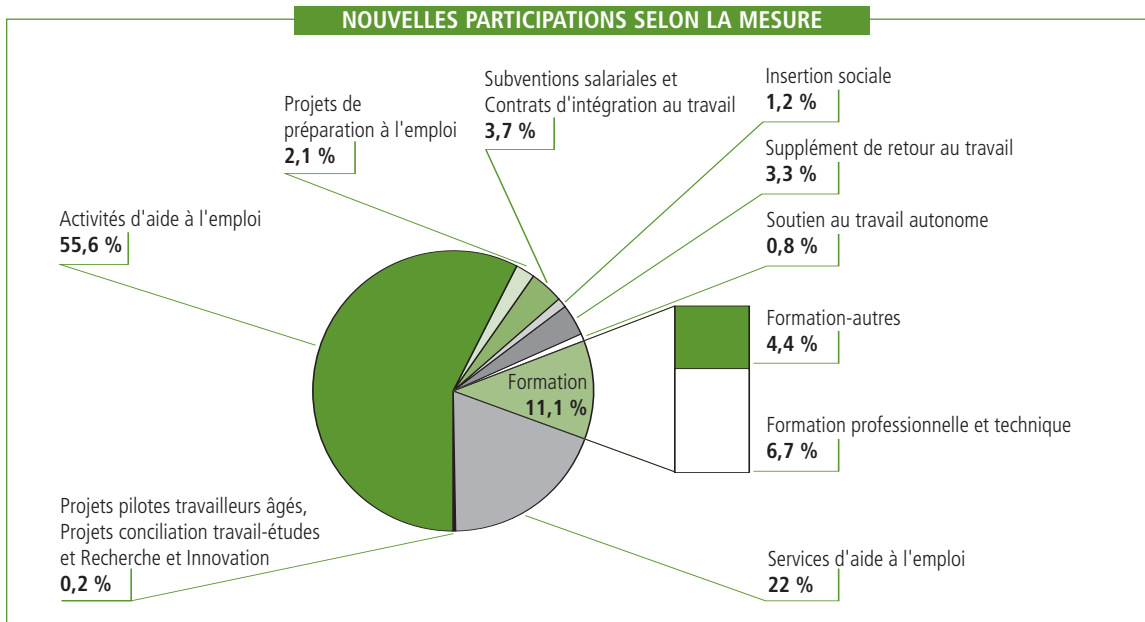
### Les participants aux interventions

| Indicateur  | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec | 250 000         | 259 335            | 104 %                       |

Cet indicateur nous renseigne sur le volume des nouveaux participants aux interventions au cours d'un exercice donné. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels ou d'aide dans le cadre, notamment, du programme de qualification. On a dénombré plus de 315 600 participants dans l'année, dont 259 335 nouveaux. La cible a été atteinte à 104 %. À partir de 2003-2004, ce résultat comprend les évaluations d'employabilité débouchant sur un plan d'intervention avec accompagnement seulement. Cette position répond notamment à la mise en place de l'IMT et du placement en libre-service. Afin d'intervenir de manière adéquate relativement aux prévisions d'emploi, qui indiquent que beaucoup de postes seront à pourvoir au cours des prochaines années, Emploi-Québec a fourni à de nombreuses personnes un simple accompagnement dans leur démarche d'emploi. Plus de 75 % des nouvelles participations visaient un soutien en recherche d'emploi (activités ou services d'aide à l'emploi).

13. Pour plus d'information sur le Concours de l'informatique et de la productivité pour l'avenir, consulter : [www.cipa.com/index.html](http://www.cipa.com/index.html).

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS



Les participants sont tous engagés dans un cheminement vers l'emploi<sup>14</sup>. Malgré le soutien qui leur est offert afin qu'elles mènent à bien leur démarche, il arrive que certaines personnes abandonnent. On évalue cette part à 10 % lorsqu'on retire les abandons pour cause de retour en emploi, de retour aux études ou de déménagement<sup>15</sup>. Les principaux motifs d'abandon invoqués sont des problèmes personnels ou d'adaptation.

Le taux d'abandon varie selon le profil des usagères et des usagers (situation familiale, scolarité, compétences préalables, finances, etc.) et reflète l'ampleur des facteurs influant sur un projet d'intégration à l'emploi. La réussite de la participation semble être fortement liée à un choix éclairé et réfléchi, à la motivation et au degré de préparation aux différentes activités. L'accompagnement et le suivi plus soutenu des personnes qui présentent davantage de risques d'interruption favorisent en l'occurrence la persévérance des participants. Cela est d'autant plus important que, selon les études menées sur cette question, les personnes qui achèvent leur participation enregistrent de meilleurs effets nets en matière d'insertion en emploi que celles qui abandonnent<sup>16</sup>.

14. Le cheminement vers l'emploi repose sur l'approche d'intervention utilisée par le personnel d'Emploi-Québec. Cette approche vise à personnaliser et à structurer, avec la clientèle concernée, les mesures d'aide et le type d'accompagnement dont celle-ci peut avoir besoin pour optimiser ses chances d'intégrer le marché du travail.

15. Tiré de *Analyse de l'évolution du taux d'abandon de la participation aux mesures actives*, Emploi-Québec, juillet 2003.

16. Tiré de *Évaluation des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec : résultats de l'étude sur les effets bruts et nets liés à l'insertion en emploi, à l'utilisation du soutien public du revenu et à la qualité de vie*, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, décembre 2003.

La mesure Soutien au travail autonome a été évaluée quant à son fonctionnement et à son efficacité<sup>17</sup>. Les effets nets observés d'accroissement de la présence en emploi et de diminution de l'utilisation du soutien du revenu sont marqués. Le taux de survie des entreprises créées est excellent, puisque 88 % de celles en activité à la fin de la participation l'étaient toujours deux ans après leur démarrage.

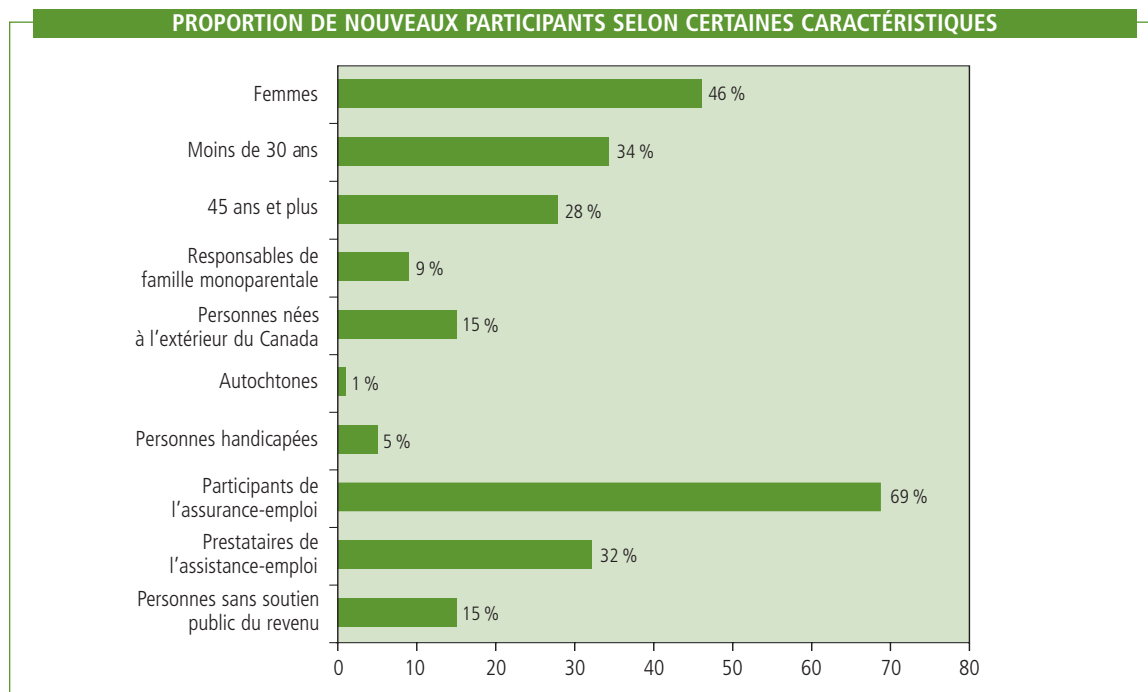
L'évaluation des projets pilotes auprès des travailleurs âgés de 55 ans et plus<sup>18</sup> a démontré un taux d'intégration élevé pour ces travailleurs à risque de chômage de longue durée (74 % dans les 18 mois suivant la participation). L'intensité et la souplesse de l'intervention pour s'adapter aux besoins particuliers de ces travailleurs sont les principaux facteurs identifiés par cette évaluation.

### Une offre de service accessible

L'indicateur sur les nouveaux participants témoigne du volume de clientèle ayant entrepris une activité structurée au cours de l'année. Quatre groupes susceptibles d'éprouver des difficultés particulières à intégrer le marché du travail ont été suivis par des indicateurs distincts, soit les jeunes, les responsables de famille monoparentale, les personnes immigrantes et les prestataires de l'assistance-emploi. Ces indicateurs sont examinés plus loin. Soulignons que les services d'Emploi-Québec se veulent accessibles et visent à toucher le plus grand nombre possible de personnes cherchant un soutien à l'emploi.

### Proportion de nouveaux participants selon certaines caractéristiques<sup>19</sup>

La composition de la clientèle est diversifiée et suit l'évolution socioéconomique du Québec. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des participants ayant 45 ans et plus, à l'image du vieillissement de la population. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions. Par exemple, une usagère ou un usager sur trois dans la région de Montréal en 2005-2006 est une personne née à l'extérieur du Canada, alors que cette clientèle ne représente qu'environ 15 % des participants à l'échelle du Québec.



17. Tiré de l'Évaluation de la mesure Soutien au travail autonome, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avril 2005.

18. Tiré de l'Étude des effets des projets pilotes à l'intention des travailleurs âgés (phase 2), Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, octobre 2005.

19. Catégories non exclusives. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations des usagères et usagers et peuvent comporter une marge d'erreur.

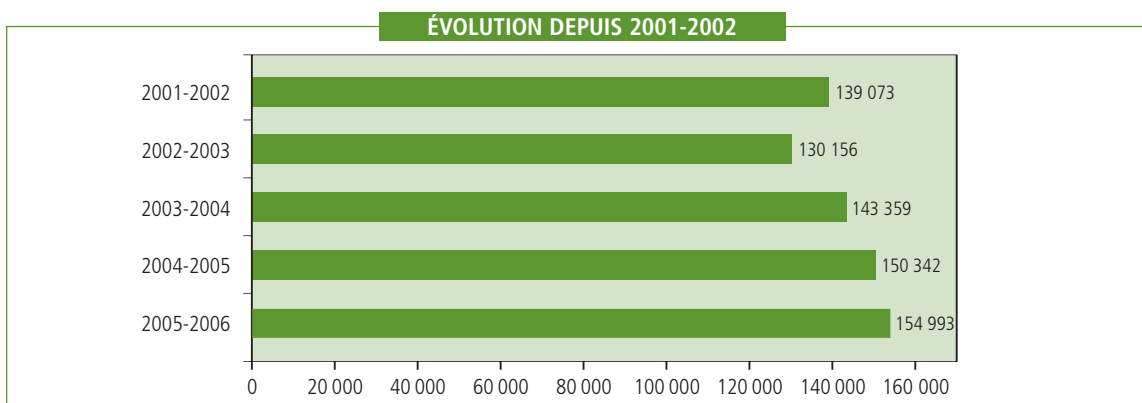
## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Les participants de l'assurance-emploi

| Indicateur   | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi – Entente Canada-Québec <sup>a</sup> | 136 538         | 154 993            | 114 %                       |

a Cet indicateur ne fait pas partie du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006.

Cet indicateur comptabilise les nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi de cet indicateur, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues. Avec 154 993 nouveaux participants, la cible fixée pour l'exercice 2005-2006 a été largement dépassée<sup>20</sup>. On observe une hausse continue des nouveaux participants au cours des dernières années.



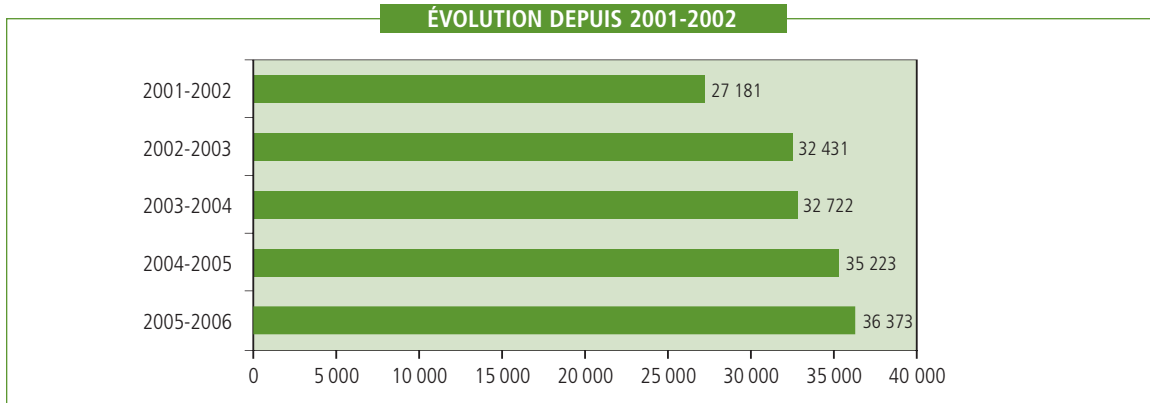
### La formation de base

| Indicateur   | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base | 32 000          | 36 373             | 114 %                       |

La politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de quatre axes dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec<sup>21</sup>. L'un de ses objectifs spécifiques est d'augmenter de façon significative le niveau de formation de base de la population. Conformément au plan d'action afférent à cette politique, l'indicateur retenu dénombre donc les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle au secondaire, formation générale au secondaire, services d'insertion socioprofessionnelle, métiers semi-spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. La cible a été largement atteinte avec 36 373 participants en formation de base. On observe une hausse de 9 192 participants par rapport à la période de mise en place de la politique.

20. Contrairement à l'indicateur portant sur les nouveaux participants et participantes, ce résultat propre à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail ne comprend pas les personnes qui n'ont bénéficié que d'une évaluation d'employabilité avec le plan d'intervention. Des travaux sont en cours à cet égard avec Service Canada.

21. Voir *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, ministère de l'Éducation du Québec, 2002. Le plan comporte également une cible sur les ententes de qualification qui sera examinée ultérieurement dans ce document.



### Les clientèles à risque de chômage prolongé

| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé | 75 %               | 63,9 % <sup>a</sup>   | 85 %                           |

a Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque région (p. ex. : profil d'employabilité, orientations, situation économique) et à chaque année.

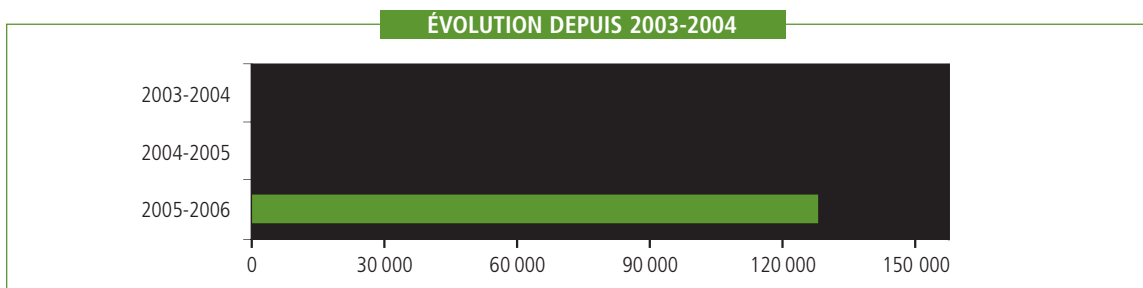
Les critères retenus pour le repérage des personnes à risque correspondent notamment à des caractéristiques socioprofessionnelles, par exemple un faible niveau de scolarité et de qualification professionnelle ou une durée cumulative de chômage élevée. Un dispositif d'identification a été établi afin d'intervenir de façon précoce auprès des personnes présentant ce genre de problème pour éviter que leur chômage ne se prolonge. Ce dispositif permet également d'intervenir rapidement auprès des personnes qui possèdent les compétences recherchées dans une profession en demande. Les ententes établies avec le service de solidarité sociale et les centres de ressources humaines du Canada afin de rediriger la clientèle constituent le principal moyen pour atteindre cet objectif. En 2005-2006, environ 64 % des nouveaux participants étaient à risque de chômage prolongé. L'importance accordée au soutien en recherche d'emploi a pu avoir comme effet d'intervenir un peu plus auprès de personnes qui ne correspondaient pas aux critères de repérage. Rappelons que l'approche d'intervention vise à offrir à la clientèle un service accessible et adapté. Cet indicateur est donc suivi à titre indicatif seulement. Il cessera d'être ciblé au prochain plan d'action.

### L'insertion professionnelle

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 130 102            | 128 237               | 99 %                           |

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles puissent ensuite poursuivre leur développement en emploi. Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, entre autres, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Ce nombre se situe à 128 237 pour l'exercice 2005-2006, ce qui correspond à 99 % de ce qui était visé.

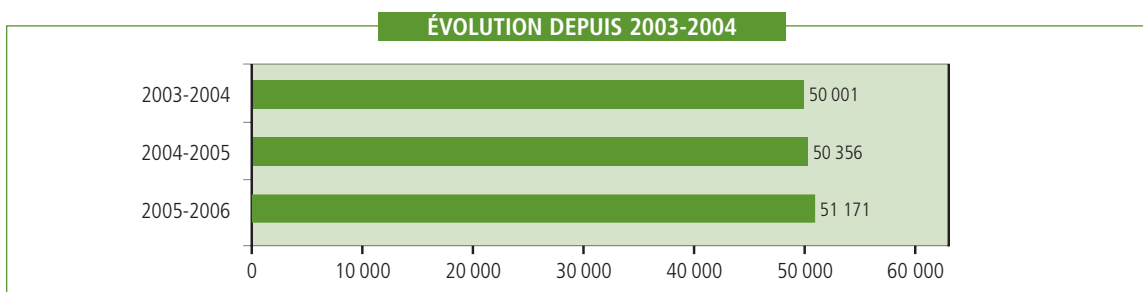


### L'insertion professionnelle des participants de l'assurance-emploi

| Indicateur  | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec, participants de l'assurance-emploi – Entente Canada-Québec <sup>a</sup> | 60 469          | 51 171             | 85 %                        |

a Cet indicateur ne fait pas partie du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006.

Cet indicateur correspond au nombre de participants à l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Un total de 51 171 prestataires sont retournés en emploi<sup>22</sup>, soit 85 % de ce qui était prévu. Des travaux sont en cours avec Service Canada afin de bonifier les outils de suivi de cet indicateur, les résultats actuels ne semblant pas cohérents par rapport aux renseignements obtenus pour la clientèle en général. Rappelons que la cible de nouveaux participants de l'assurance-emploi bénéficiant d'une intervention d'Emploi-Québec a été entièrement atteinte, le résultat s'établissant à 154 993. Par ailleurs, bien que le mode de calcul diffère légèrement de celui de l'indicateur global<sup>23</sup>, la clientèle de l'assurance-emploi affiche généralement des taux d'emploi supérieurs à la moyenne.



22. Il s'agit du résultat issu des échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

23. Pour les prestataires actifs, le résultat est calculé par Service Canada et correspond à la cessation de versement de la prestation pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante.

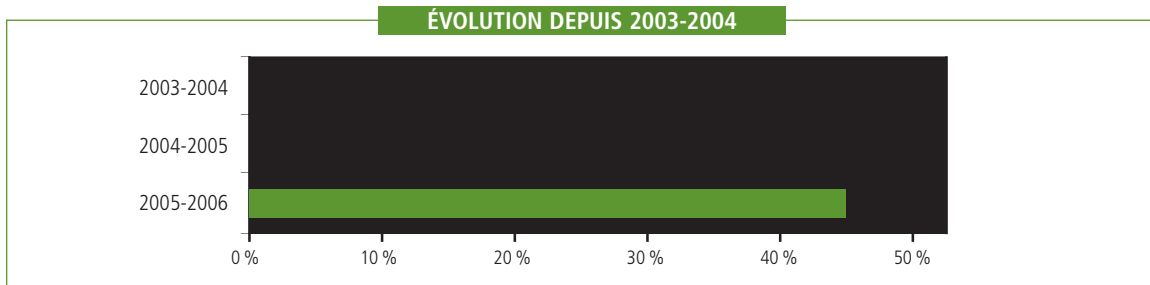


## Le taux d'emploi

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 47,1 %             | 44,1 %                | 94 %                           |

Cet indicateur vise à mesurer la part des participantes et des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, près de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 44,1 %. Le taux d'emploi variait de 34,9 % à 53 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de participantes et de participants. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 43,8 %.

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, Emploi-Québec a accordé une importance particulière cette année au soutien à la recherche d'emploi pour sa clientèle. Bien que ces interventions permettent d'améliorer les stratégies de recherche des participantes et des participants, l'insertion en emploi peut s'effectuer au-delà des trois mois alloués pour la mesure du résultat. Le recours accru à ce type d'activité pour une certaine clientèle moins près du marché du travail peut expliquer la baisse relative du taux d'emploi par rapport aux années précédentes.



## Le taux d'emploi propre à la formation professionnelle ou technique

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique | 74,6 %             | 72,3 % <sup>a</sup>   | 97 %                           |

a Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi particuliers à une mesure (p. ex. : Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

Près de 65 300 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De celles-ci, plus de 43 500 suivaient des formations professionnelles au secondaire ou des formations techniques au collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était une formation professionnelle ou technique, 72,3 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

### Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Les projets de formation retenus correspondent aux besoins du marché du travail ciblés en région, et ce, tant pour le secteur primaire (p. ex. : nouvelles technologies en foresterie, préparation des produits de la pêche) que pour le secteur manufacturier (p. ex. : confection industrielle de vêtements haut de gamme, montage de structures d'aéronefs) ou pour le secteur des services (p. ex. : administration de réseau, développement touristique)<sup>24</sup>. Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. On observe des efforts marqués dans les professions liées aux affaires, aux finances et à l'administration, aux sciences naturelles et appliquées ainsi qu'aux métiers, au transport et à la machinerie. Bien qu'il soit également significatif, le soutien dans les professions rattachées aux ventes et services a été moindre que la part relative de l'emploi dans ces professions.

Les formations soutenues par Emploi-Québec visent à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emploi qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail<sup>25</sup>. En contrepartie, pour plusieurs professions d'un niveau de compétence élémentaire, l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche suffisent.

### Le taux d'emploi en formation générale ou autre

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique | 58,7 %             | 44,3 % <sup>a</sup>   | 75 %                           |

a Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, les taux d'emploi particuliers à une mesure (p. ex. : Formation) devant être analysés selon différents paramètres de l'offre de service.

Parmi les personnes soutenues dans leur projet de formation, plus de 21 700 l'étaient dans le cadre de formations autres que professionnelles ou techniques. Ces formations visent principalement à développer les compétences en lecture, en écriture, en calcul et en résolution de problèmes chez les personnes peu scolarisées qui souhaitent occuper un métier semi-spécialisé ou non spécialisé. Elles peuvent aussi viser l'acquisition de préalables à une formation plus spécialisée. Parmi les personnes ayant terminé durant l'année un cheminement vers l'emploi dont la composante principale était une formation autre que professionnelle ou technique, 44,3 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.

### Les examens de qualification

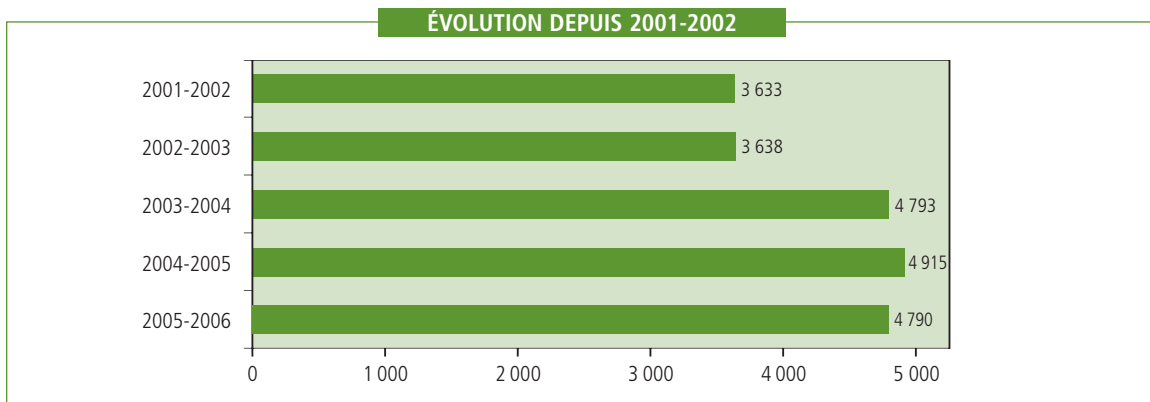
| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre d'examen de qualification administrés dans les métiers réglementés <sup>a</sup> | —                  | 4 790                 | —                              |

a Cet indicateur ne fait pas partie du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006.

24. Tiré de l'Analyse des formations spécialisées soutenues en 2004-2005, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, août 2005.

25. Voir notamment la publication *Les indicateurs du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH)*.

Cet indicateur recense le nombre d'examens soumis aux personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés, c'est-à-dire des travailleuses et des travailleurs soumis à une réglementation adoptée ou reconnue en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens de qualification concernent les métiers réglementés, comme électricienne ou électricien, inspectrice ou inspecteur en appareils sous pression, mécanicienne ou mécanicien d'ascenseur, mécanicienne ou mécanicien de machines fixes, préposée ou préposé au gaz, soudeuse ou soudeur d'appareils sous pression et tuyauteuse ou tuyauteur. En 2005-2006, Emploi-Québec a administré 4 790 examens de qualification.



### Les mesures de préparation et d'intégration à l'emploi

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée | 75 %               | 71,0 % <sup>a</sup>   | 95 %                           |

a Aucun historique n'est présenté pour cet indicateur, la proportion devant être appréciée en fonction de divers paramètres propres à chaque région (p. ex. : profil d'employabilité, orientations, situation économique) et à chaque année.

Les mesures d'aide visant la préparation et l'intégration à l'emploi<sup>26</sup> s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus importantes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures comme Formation, Projets de préparation à l'emploi et Subventions salariales sont particulièrement destinées à cette clientèle.

Parmi les personnes qui ont bénéficié d'activités plus soutenues, 71 % devaient surmonter d'importantes difficultés à intégrer le marché du travail. Les données relatives à cet indicateur sont suivies à titre indicatif.

26. Les autres mesures touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et le soutien du revenu. Quoique de plus courte durée, elles peuvent également être offertes à des personnes plus loin du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

L'aide aux prestataires de l'assistance-emploi

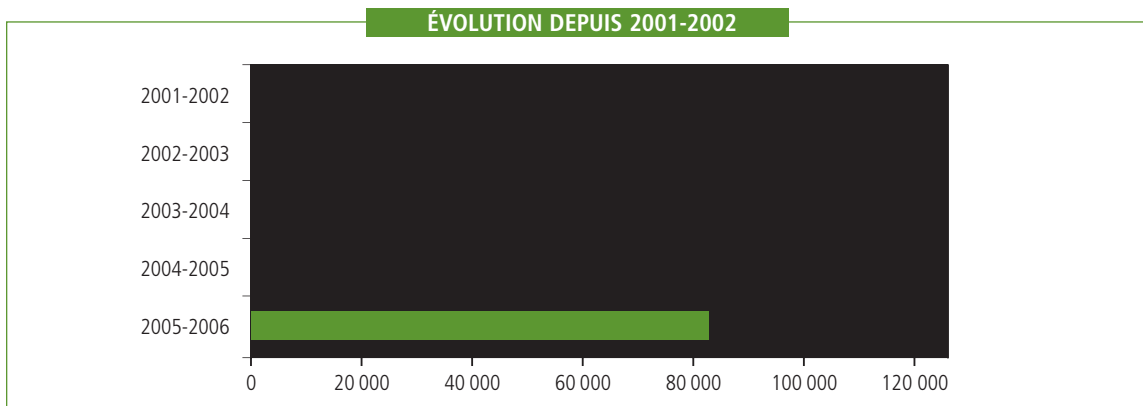
| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi | 98 000             | 83 175                | 85 %                           |

Les prestataires de l'assistance-emploi doivent faire face dans plusieurs cas à des contraintes ne facilitant pas une démarche d'intégration au marché du travail. Des mesures particulières ont été mises en place pour soutenir dans leur démarche d'insertion les nouveaux demandeurs et demandeuses d'aide de dernier recours et les prestataires inscrits depuis moins de deux ans à l'assistance-emploi<sup>27</sup>.

Ainsi, toute nouvelle demandeuse ou tout nouveau demandeur d'assistance-emploi a été pris en charge dans un délai d'environ une journée. Parmi ces demandeuses ou ces demandeurs et les anciens prestataires, 83 175 ont bénéficié d'une intervention structurée de manière à favoriser leur insertion en emploi. Le retour aux études a été l'option retenue pour environ 15 000 prestataires, pendant que les autres types d'interventions visaient notamment l'acquisition de compétences en milieu de travail ou le soutien à la recherche d'emploi.

L'atteinte partielle de la cible, soit à 85 %, et la baisse par rapport à l'année dernière s'expliquent par trois grands facteurs :

- la diminution du bassin potentiel d'adultes prestataires. On observe, depuis trois ans, que chaque année le nombre de prestataires aptes au travail diminue d'environ 3 % par rapport à l'année précédente;
- la prise en charge rapide des prestataires dans le cadre de Place à l'emploi et ses effets sur le dénombrement des participantes et des participants. Les nouveaux demandeurs et demandeuses sont de plus dirigés vers les services publics d'emploi dès le dépôt de la demande, ce qui entraîne une augmentation du nombre de prestataires qui entreprennent une démarche avec Emploi-Québec avant même d'être admis à l'aide. On estime à quelques milliers le nombre de ces cas. Des mesures seront prises afin de tenir compte de ce facteur;
- les difficultés accrues de mobiliser certains prestataires. Vu la participation volontaire aux interventions qui visent l'insertion en emploi, il appert que des efforts accrus devront être faits afin d'aider une part des prestataires de l'assistance-emploi.

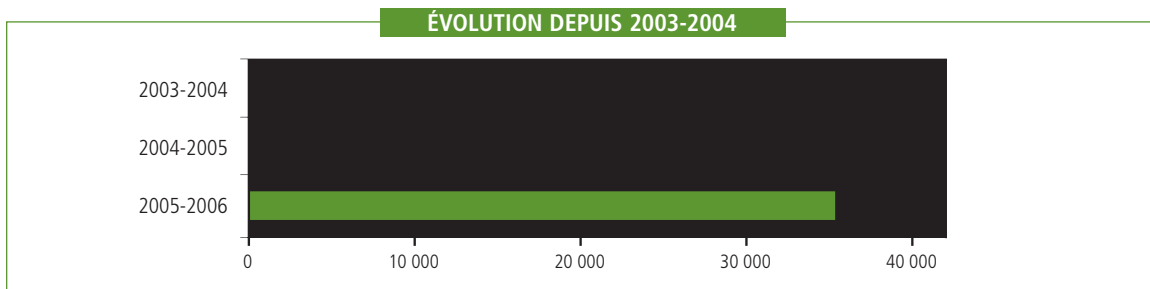


27. Notamment dans le cadre de Place à l'emploi, mis en place en juillet 2003 pour aider rapidement les nouveaux demandeurs et demandeuses sans contraintes à l'emploi.

Les retours en emploi des prestataires de l'assistance-emploi

| Indicateur   | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de prestataires de l'assistance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 39 538          | 35 326             | 89 %                        |

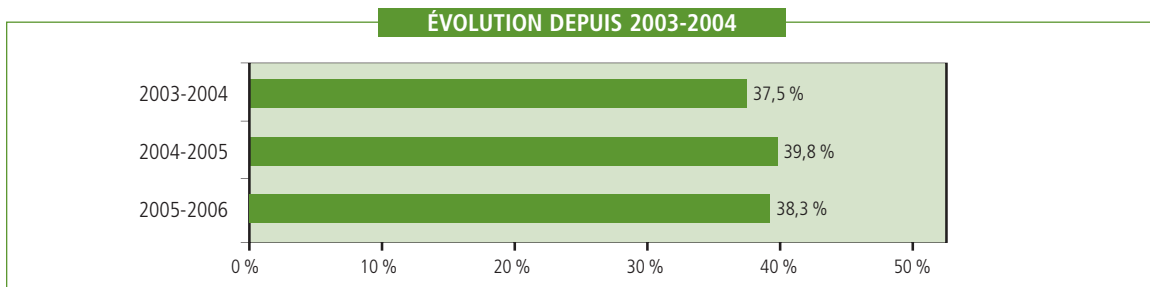
Cet indicateur a figuré au plan d'action d'Emploi-Québec pour la première fois en 2003-2004. Il correspond au nombre de prestataires de l'assistance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après l'intervention. Au cours de l'année 2005-2006, ce sont 35 326 prestataires qui ont trouvé un emploi, soit 89 % de ce qui était prévu. L'atteinte partielle de la cible s'explique essentiellement par la réduction du nombre de prestataires ayant bénéficié d'une intervention au cours de l'année.



Le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi

| Indicateur   | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 39,2 %          | 38,3 %             | 98 %                        |

Historiquement, les prestataires de l'assistance-emploi sont ceux qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Cet indicateur vise à mesurer la part des prestataires de l'assistance-emploi qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 38,3 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention.



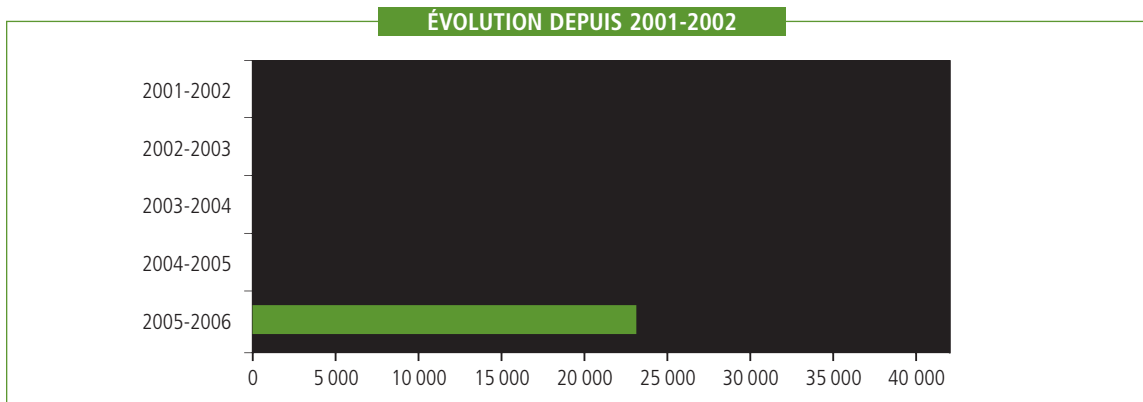
## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Les responsables de famille monoparentale

| Indicateur  | Cible 2005-2006     | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|---------------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec responsables de famille monoparentale | 24 000 <sup>a</sup> | 23 119             | 96 %                        |

a La cible a été révisée en cours d'année.

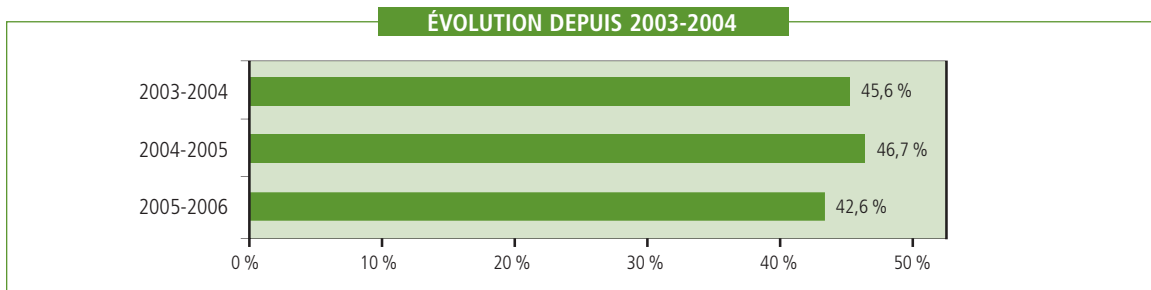
Les responsables de famille monoparentale doivent faire face dans plusieurs cas à des contraintes familiales ne facilitant pas une démarche d'intégration au marché du travail. Avec 23 119 nouveaux participants et participantes dans cette catégorie, la cible fixée pour l'exercice 2005-2006 a été atteinte à 96 %. La baisse par rapport à 2003-2004 et l'atteinte partielle de l'objectif s'expliquent notamment par la réduction continue du bassin de cette clientèle parmi les prestataires de l'assistance-emploi. Des difficultés de saisie et de traitement des données sur le statut familial engendrent également une sous-estimation des résultats. Des travaux sont en cours afin de corriger cette situation. Cette clientèle a bénéficié particulièrement d'un soutien pour compléter une formation générale ou postsecondaire ou, encore, d'un projet d'économie sociale.



### Le taux d'emploi des responsables de famille monoparentale

| Indicateur   | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 47,3 %          | 42,6 %             | 90 %                        |

Cet indicateur vise à mesurer la part des responsables de famille monoparentale qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 42,6 % ont occupé ou occupaient un emploi après la fin de leur cheminement.

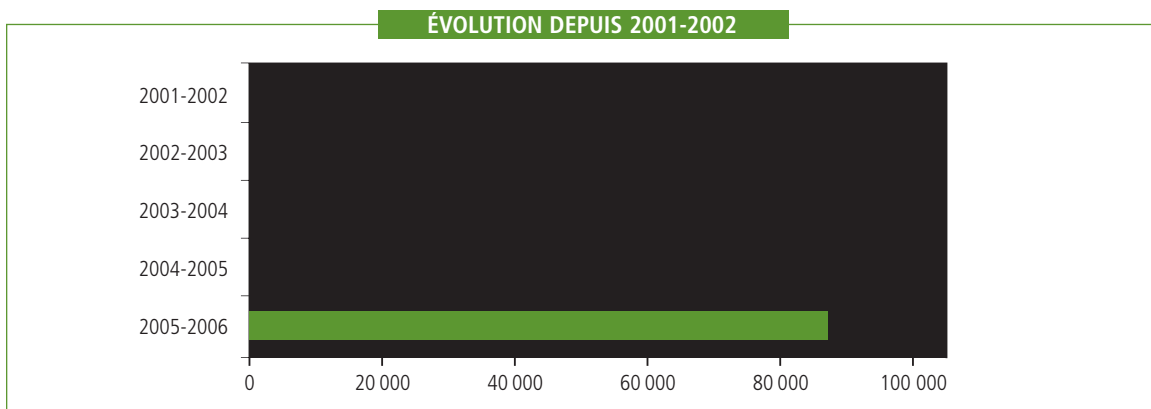


### Les jeunes aidés par Emploi-Québec

| Indicateur  | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans | 88 000          | 87 156             | 99 %                        |

En 2005-2006, on comptait 87 156 nouveaux participants et participantes ayant moins de 30 ans, soit 99 % de l'objectif visé. Un accent a été mis afin que les jeunes puissent terminer une formation générale ou acquérir une formation professionnelle, toutes deux au secondaire, tout en bénéficiant de l'ensemble des mesures.

Une évaluation de la mesure Jeunes Volontaires complétée en 2004-2005 a permis de constater des effets positifs, notamment sur l'acquisition de compétences et sur l'intégration à l'emploi. En effet, 78 % des participantes et des participants ont occupé un emploi dans les douze mois suivant leur participation. L'évaluation de la mesure a aussi permis de dégager des pistes d'amélioration en matière de fonctionnement, notamment, par une révision des processus de gestion de la mesure.

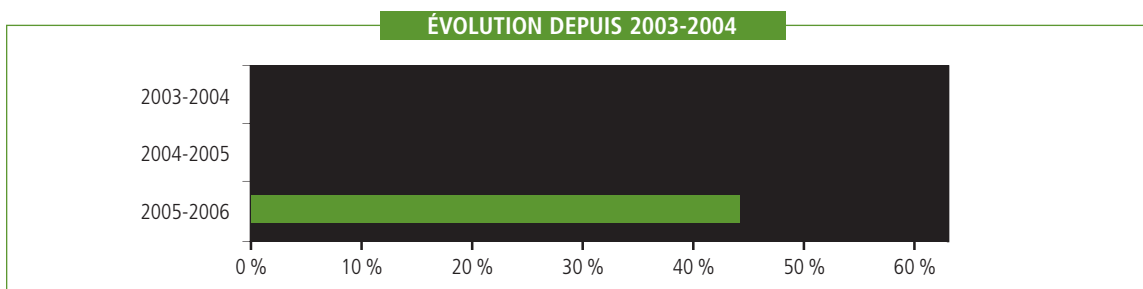


## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Le taux d'emploi des jeunes

| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 47,4 %             | 43,1 %                | 91 %                           |

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes de moins de 30 ans qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 43,1 % des jeunes ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux légèrement au-dessous de la moyenne de celui de l'ensemble des participantes et des participants.



### Les personnes immigrantes aidées par Emploi-Québec

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006  | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|---------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, personnes immigrantes | 37 384 <sup>a</sup> | 38 925                | 104 %                          |

a La cible a été révisée en cours d'année.

Afin de renforcer les efforts déployés pour soutenir l'insertion en emploi des personnes immigrantes, Emploi-Québec ciblait deux nouveaux indicateurs à son plan d'action. Selon leur profil d'employabilité, les personnes immigrantes peuvent notamment avoir besoin d'aide afin de faire reconnaître leur diplôme obtenu à l'extérieur ou pour vivre une première expérience de travail. Ce sont 38 925 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont bénéficié d'une aide structurée, ce qui correspond à 104 % de ce qui était visé. Depuis 2005, Emploi-Québec, Investissement Québec et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont établi un programme d'intégration des personnes immigrantes et des minorités visibles. Ce programme financé par Investissement Québec et réalisé en milieu de travail a permis d'aider 596 participantes et participants à vivre une expérience de travail rémunérée.



Des projets pilotes ont été mis en place pour soutenir des jeunes issus de communautés culturelles qui vivent des problèmes d'intégration à l'emploi. Ces projets s'appuient sur le mentorat. Leur évaluation<sup>28</sup> a permis de constater un taux élevé d'insertion en emploi (68 %). Cette intervention est maintenant intégrée à l'offre de services via la mesure Services d'aide à l'emploi.

### Le taux d'emploi des personnes immigrantes

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec | 38,8 %             | 36,2 %                | 93 %                           |

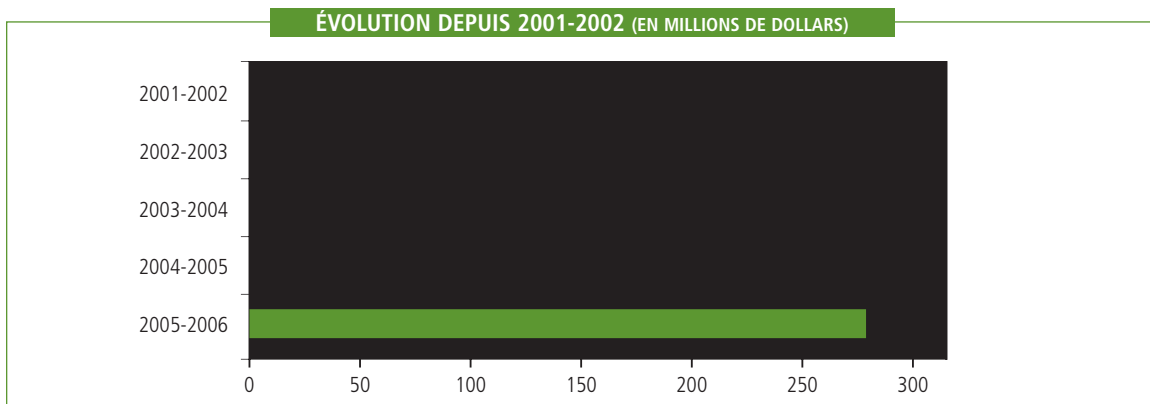
Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 36,2 % des personnes immigrantes ont occupé ou occupaient un emploi, ce qui situe leur taux sous la moyenne de celui de l'ensemble des participantes et des participants.

### La somme des prestations non versées par les régimes d'indemnisation du chômage

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006     | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention visant un retour en emploi | 290,2 M\$ <sup>a</sup> | 279,3 M\$             | 96 %                           |

a La cible a été révisée en cours d'année.

Le résultat est calculé en additionnant l'incidence financière des sorties du Programme d'assistance-emploi et les montants inscrits dans la déclaration de revenus de travail des participantes et des participants ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec. À cela s'ajoutent les prestations payables à des prestataires actifs de l'assurance-emploi qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail après une intervention d'Emploi-Québec. Les sommes non versées en 2005-2006 ont atteint 279,3 millions de dollars, soit 96 % de ce qui était prévu. (Voir les deux indicateurs suivants pour le détail.)



28. Tiré de l'Évaluation des projets pilotes Québec pluriel, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, octobre 2005.

Les prestations non versées par l'assurance-emploi

| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention visant un retour en emploi – Entente Canada-Québec | 156,2 M\$          | 172,1 M\$             | 110 %                          |

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires actifs qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. La cible a été entièrement atteinte. Des 51 171 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, la forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2005-2006 à ces personnes en raison de leur retour en emploi s'établissent à 172,1 millions de dollars.

Les prestations non versées par l'assistance-emploi

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006     | Résultat<br>2005-2006  | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Prestations non versées par l'assistance-emploi à la suite d'une intervention visant un retour en emploi | 134,0 M\$ <sup>a</sup> | 107,2 M\$ <sup>b</sup> | 80 %                           |

a La cible a été révisée en cours d'année.

b Les résultats de cet indicateur ne peuvent être directement comparés à ceux de l'exercice précédent, en raison d'une modification apportée à la méthode d'évaluation des résultats visant à identifier et à évaluer avec davantage de précision les résultats qui découlent des interventions des agents d'aide socioéconomique. Toutefois, les résultats doivent être interprétés avec prudence puisque certains aspects de cette méthode d'évaluation comportent toujours un caractère incertain.

La somme des prestations non versées par l'assistance-emploi est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec. Plusieurs milliers de prestataires ont quitté l'assistance-emploi ou ont déclaré des revenus de travail à la suite de leur participation à une activité d'Emploi-Québec. Ce résultat a permis des économies de 107,2 millions de dollars à l'assistance-emploi<sup>29</sup>. L'atteinte partielle de la cible s'explique essentiellement par un plus faible nombre de prestataires touchés par rapport à ce qui était planifié (83 175 contre 98 000). Cette situation reflète l'intention de soutenir davantage la clientèle de façon individuelle, ce qui requiert plus de temps de la part des agentes et des agents d'aide. Cet indicateur ne mesure que les changements à court terme. Des changements de comportement à l'égard de l'emploi sont également obtenus, même si les prestataires ne quittent pas l'assistance-emploi et n'ont pas de revenus de travail.

29. Données extraites des systèmes opérationnels du Ministère en juin 2006.

## Orientation

*Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux*

Les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent faire face à d'importants changements. Ces changements sont liés au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite. Certaines entreprises auront à composer dans les prochaines années avec les risques de pénurie de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif et de son éventuel déclin. L'intensification de la concurrence étrangère et les changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, exigent également que les entreprises s'adaptent. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée qui exigent une main-d'œuvre davantage qualifiée.

C'est dans ce contexte qu'Emploi-Québec apporte son soutien aux entreprises qui éprouvent notamment le besoin d'adapter et de développer les compétences de leurs ressources humaines. Emploi-Québec peut aussi proposer son soutien à des groupes d'entreprises présentant des problèmes de main-d'œuvre communs. C'est l'objectif poursuivi aussi par les comités sectoriels de main-d'œuvre qu'elle soutient et qui sont mandatés pour analyser et proposer des solutions aux problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné.

L'intervention auprès des entreprises se distingue de celle qui s'adresse aux individus par son approche et ses objectifs. Le soutien offert touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus difficile la mesure des résultats (l'effet de l'intervention dépendant de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis pour cette deuxième orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités. L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet une appréciation des efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

### Les entreprises ayant bénéficié d'une aide par les mesures actives

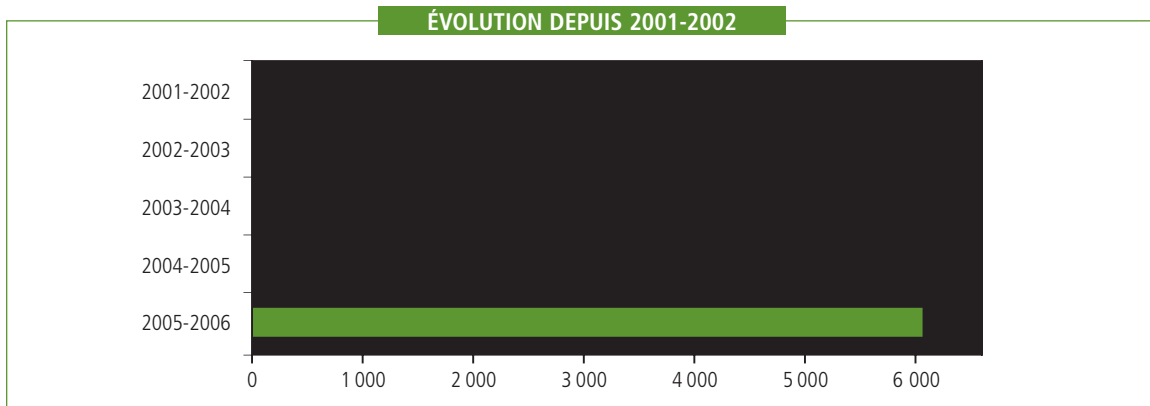
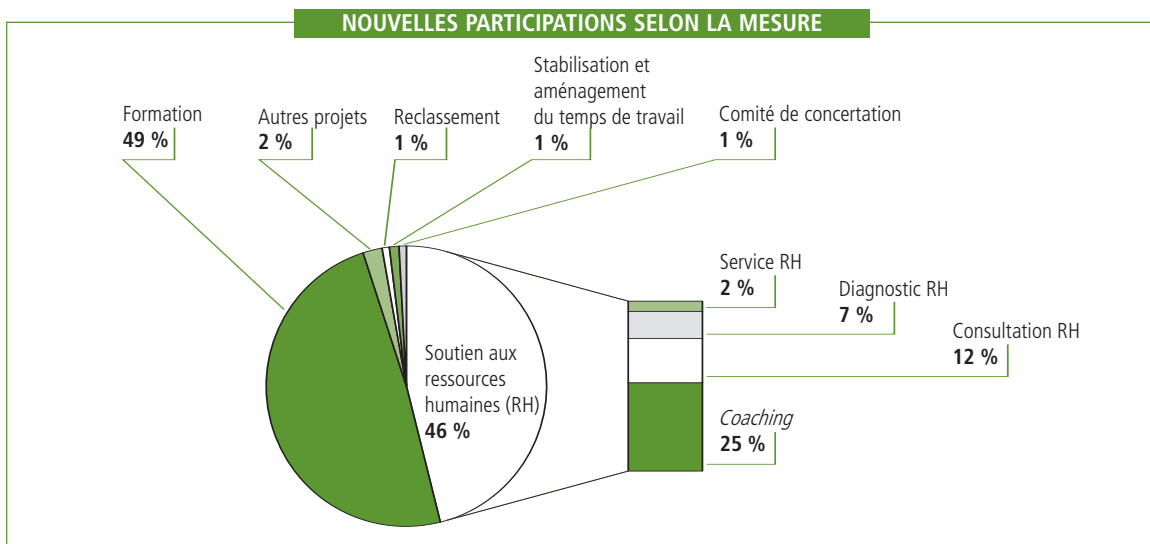
| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives | 5 000 <sup>a</sup> | 6 060                 | 121 %                          |

a La cible a été révisée en cours d'année.

L'indicateur dénombre les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèle entreprises). Ce résultat ne comprend pas actuellement les entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec, ni celles ayant utilisé uniquement les activités offertes en libre-service, comme l'information sur le marché du travail et le service de placement en ligne.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ainsi, en 2005-2006, ce sont 6 060 entreprises qui ont bénéficié d'une de ces mesures actives commencée dans l'année, soit une atteinte de 121 % de la cible. La hausse continue des résultats et le dépassement de la cible sont fortement liés à la bonification de l'offre de service en matière d'aide à la formation. Parmi les services aux entreprises les plus utilisés on retrouve le soutien au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service, d'un diagnostic, de consultations ou d'accompagnement (*coaching*). Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait entre autres de projets majeurs ou de projets d'envergure. Une cinquantaine d'entreprises ont pu bénéficier d'un comité de reclassement de leur main-d'œuvre lors d'un licenciement. Dans l'ensemble, la majorité des interventions concernait des entreprises privées, la part des organismes publics ou à but non lucratif représentant environ 28 % des entreprises soutenues.

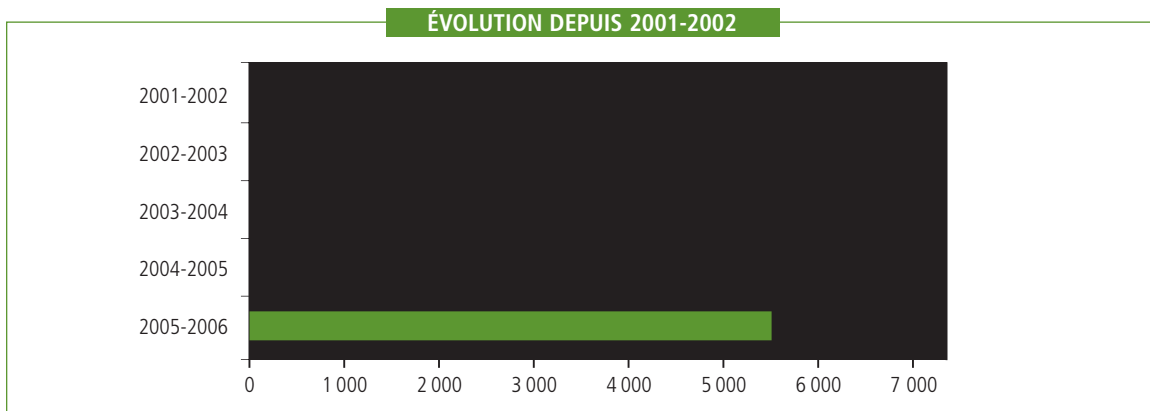


### Les ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail

| Indicateur                                    | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Nombre de nouvelles ententes de qualification | 4 100           | 5 519              | 135 %                       |

Cet indicateur témoigne également d'engagements conclus dans le cadre de la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Il rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec pour des participations entreprises au cours de l'année 2005-2006. Le nombre de nouvelles ententes et de nouvelles participations, soit 5 519, dépasse la cible fixée. La hausse depuis 2003-2004 s'explique essentiellement par la participation au Programme de qualification des opérateurs en eau potable. Les participations au Programme de qualification des opérateurs en eau potable dont Emploi-Québec est responsable en vertu du Règlement sur la qualité de l'eau potable sont reconnues au même titre que les ententes de qualification, puisqu'elles conduisent à la délivrance d'un certificat de qualification. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, au cours de l'année, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou de cuisinier d'établissement, de travailleuse sylvicole ou de travailleur sylvicole et de coiffeuse ou de coiffeur ont continué de connaître un succès appréciable, se traduisant par un nombre de nouveaux apprentis et apprenties supérieur à la moyenne des autres métiers.

Une évaluation du crédit d'impôt associé au Programme d'apprentissage en milieu de travail a été réalisée en 2005-2006. Elle a permis de constater l'importance de ce crédit pour le maintien de ce programme qui contribue de façon marquée à la formation de la main-d'œuvre en entreprises.



### La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre

Les résultats concernant la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre se trouvent dans le bilan quantitatif annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail<sup>30</sup> et rendu disponible sur le site Web d'Emploi-Québec. Les résultats sommaires qui suivent sont tirés de ce document.

Rappelons d'abord que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, seuls les employeurs dont la masse salariale excède 1 million de dollars sont assujettis à la Loi. Ainsi, pour l'année civile 2004, les 10 832 employeurs concernés ont déclaré avoir investi globalement 1,048 milliard de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 88 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi un montant représentant au moins 1 % de leur masse salariale. Les cotisations au Fonds national de formation de la main-d'œuvre s'élèvent à 14,6 millions de dollars et les employeurs ayant cotisé sont au nombre de 1 169, soit 11 % des employeurs assujettis.

Pour ce qui est du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, les articles 41 et 42 de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre prévoient la production annuelle d'un rapport d'activité comprenant, notamment, les états financiers vérifiés du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées. Ce document est également disponible sur le site Web d'Emploi-Québec<sup>31</sup>.

30. Commission des partenaires du marché du travail, *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre en vertu de l'article 3, année civile 2004*, novembre 2005.

31. Les résultats financiers de même que ceux relatifs aux plan d'affectation des ressources et programmes de subventions du Fonds sont disponibles avant la fin de septembre, conformément aux dispositions légales prescrites.

### L'approche sectorielle<sup>32</sup>

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, dans le cadre des responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail, une somme de 14 millions de dollars a été versée par Emploi-Québec aux fins de l'intervention sectorielle. À ce montant s'ajoute une somme de près de 1,4 million de dollars provenant de la Table métropolitaine de Montréal et des Projets majeurs.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi en 2005-2006 leurs activités en conformité avec leurs mandats :

- d'identifier les besoins spécifiques d'un secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre;
- de trouver des solutions pertinentes en fonction des besoins définis et de les mettre en œuvre;
- d'assurer le développement de la formation continue et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans les secteurs;
- d'élaborer des mesures pertinentes pour permettre la stabilisation de l'emploi et réduire le taux de chômage;
- de prendre en compte les problématiques des clientèles cibles;
- d'assurer la circulation de l'information et réaliser à ce titre des activités pertinentes.

Il convient de souligner les efforts fournis par les comités relativement au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, notamment en ce qui a trait à la définition de huit nouvelles normes professionnelles (ce qui porte maintenant à 28 le nombre de normes professionnelles officielles au Québec), ainsi qu'à l'élaboration de sept diagnostics sectoriels.

Par ailleurs, les deux comités d'intégration et de maintien en emploi et les quatre comités « aviseurs » ont poursuivi leur travail pour favoriser l'intégration ou la réintégration au marché du travail ainsi que le maintien en emploi de leur clientèle respective.

## Orientation

### *Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens*

Par cette orientation, Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans le contexte, d'une part, d'une gestion par résultats décentralisée et en partenariat et, d'autre part, de ressources limitées. Elle vise également à mettre en œuvre une offre de service accessible et simplifiée, notamment en contribuant à la mise en place de Services Québec et du gouvernement en ligne. Elle veut ainsi répondre le mieux possible et au meilleur coût aux besoins des citoyennes et des citoyens et adapter sa prestation de services à la diversité des réalités régionales et locales.

Les indicateurs suivis pour cette troisième orientation sont des compléments aux indicateurs précédents, qui offrent en même temps une synthèse de certaines préoccupations de gestion (c'est-à-dire qualité, efficacité et efficience). On trouvera par ailleurs en annexe le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, ainsi que le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

---

32. Pour plus d'information sur les diagnostics, formations, avis ou autres activités des comités, on peut consulter les bilans annuels des différents comités sur leur site Internet respectif ainsi que *Le bilan annuel des activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités aviseurs*, produit par la Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle, Emploi-Québec, en septembre de chaque année.

## L'amélioration de la qualité des services

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Taux de satisfaction des usagers<br>à l'égard de leur participation<br>aux interventions d'Emploi-Québec | 85 %               | –                     | –                              |

Il est prévu que le suivi de cet indicateur sur la participation aux interventions se fera sur une base pluriannuelle. En parallèle, un suivi des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens effectué au cours de l'année 2005-2006 nous permet de connaître l'appréciation générale de la clientèle quant aux services reçus d'Emploi-Québec. C'est 93 % de la clientèle qui s'est déclarée satisfaite du service reçu, 41 %, très satisfaite et 52 %, satisfaite<sup>33</sup>.

Rappelons que, lors de l'enquête menée en 2004-2005<sup>34</sup>, la presque totalité des entreprises (98 %) se sont déclarées satisfaites, de façon globale, du service rendu. Plus précisément, 72 % des entreprises étaient très satisfaites et 26 %, plutôt satisfaites. Quant à l'adéquation du service rendu, 41 % des entreprises ont dit que l'intervention avait répondu complètement à leurs besoins et 40 %, qu'elle avait beaucoup répondu à leurs besoins.

## Le traitement des plaintes

| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de plaintes adressées<br>au Bureau des renseignements et plaintes <sup>a</sup> | –                  | 1 566                 | –                              |

a Cet indicateur ne fait pas partie du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006.

Les plaintes touchant les programmes, mesures et services d'Emploi-Québec adressées au Bureau des renseignements et plaintes (BRP) sont regroupées sous diverses rubriques et selon leur niveau. Celles dites de niveau 1 sont réglées en totalité ou en partie par des explications. Les plaintes dites de niveau 2 nécessitent généralement une ou plusieurs interventions auprès des divers échelons de décision d'Emploi-Québec pour résoudre le problème signalé par la clientèle.

En 2005-2006, 1 566 plaintes ont été adressées au BRP. Ces cas ainsi que certains autres signalés à la fin de l'année précédente ont été traités, soit 929 de niveau 1 et 617 de niveau 2. Il s'agit d'une baisse importante par rapport à l'année précédente (1 750)<sup>35</sup>. Le principal motif d'insatisfaction reste l'accès aux différentes mesures, principalement à la Formation de la main-d'oeuvre<sup>36</sup>.

Plus de 428 000 participations ont été amorcées au cours de l'année, en plus des services universels et des services aux entreprises. Le nombre de plaintes signalées s'avère relativement faible (1 566 plaintes par rapport à 428 000 participations, soit un ratio nettement inférieur à 1 %).

33. Tiré de l'*Étude de satisfaction auprès des clientèles du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, Léger Marketing, mai 2006.

34. Voir *Sondage sur la satisfaction et les attentes des entreprises clientes d'Emploi-Québec*, SOM Recherches et sondages, mai 2005.

35. Au rapport annuel 2004-2005, 10 dénonciations en matière d'emploi étaient comptabilisées comme des plaintes. Ces dénonciations portaient sur des situations où les plaignants estimaient qu'une personne physique ou morale recevait indûment une aide financière du Ministère. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, le BRP ne comptabilise plus les dénonciations qui transitent par ses services. Ces dénonciations sont transmises aux directions concernées.

36. Tiré du *Rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes*, Bureau des renseignements et plaintes, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2006.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### SOMMAIRE DES INTERVENTIONS DU BRP SUR LES PLAINTES TRAITÉES EN 2005-2006 AU 31 MARS 2006

|  |       |
|--|-------|
| Plaintes reçues  | 1 566 |
| Plaintes traitées  | 1 546 |
| Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications  | 929   |
| Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape par des explications ainsi que celles qui sont adressées par écrit au BRP sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes : |       |
| Explications supplémentaires   | 437   |
| Recommandations de modifications du dossier  | 70    |
| Renvois aux gestionnaires des unités administratives concernées  | 88    |
| Exercice des pouvoirs discrétionnaires des ministres   | 0     |
| Autres*  | 22    |

\* La catégorie « Autres » regroupe les plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du Ministère ou ayant fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

### Le coût moyen par personne en emploi

| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Coût moyen par personne en emploi après une intervention d'Emploi-Québec <sup>a</sup> | –                  | 6 300 \$              | –                              |

a Cet indicateur ne fait pas partie du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2005-2006.

Cet indicateur met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi avec les coûts des diverses activités destinées aux individus (c'est-à-dire le soutien du revenu, les intervenants externes, les services directs et d'administration). Il témoigne de l'effort qu'Emploi-Québec déploie pour assurer une saine gestion des ressources dont elle dispose, tout en cherchant à améliorer la situation d'emploi des personnes qu'elle aide<sup>37</sup>. Il s'inscrit, au même titre que les indicateurs de repérage présentés plus haut, dans l'information soutenant la reddition de comptes. Cependant, aucune cible n'est fixée pour cet indicateur.

Les dépenses rattachées à ces résultats au cours de l'année sont de 804,1 millions de dollars, soit 163,5 millions en services directs et d'administration et 640,6 millions en coûts des mesures, y compris le soutien du revenu des participantes et des participants. Le coût moyen par participante ou participant se situe à 2 600 \$<sup>38</sup>. En mettant les mêmes dépenses en relation avec les 128 237 personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite d'une intervention, on estime à 6 300 \$ le coût moyen par personne en emploi.

37. Tiré de *Coût moyen par participant actif et par personne en emploi en 2005-2006*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi-Québec, juillet 2006.

38. 804,1 millions de dollars répartis entre 315 642 participantes et participants au cours de l'année (dont 259 335 nouveaux).



---

## ANNEXE 1

### Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2006

Présidente : M<sup>me</sup> Marjolaine Loiselle  
Secrétaire général : M. Maurice Boisvert

---

#### Représentantes et représentants de la main-d'œuvre

**M<sup>me</sup> Denise Boucher**

Troisième vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

**M. Luc Desnoyers**

Directeur québécois du Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (TCA – Canada)

**M. Laurent Pellerin**

Président général de l'Union des producteurs agricoles

**M. René Roy**

Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

**M. François Vaudreuil**

Président de la Centrale des syndicats démocratiques

**M<sup>me</sup> Jacinthe Côté**

Troisième vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec

---

#### Représentantes et représentants des entreprises

**M<sup>me</sup> Françoise Bertrand**

Présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

**M. Florent Francœur**

Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

**M. Richard Fahey**

Vice-président Québec de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

**M. Daniel Charron**

Président-directeur général des Manufacturiers et exportateurs du Québec

**M<sup>me</sup> Catherine Maheu**

Présidente sortante du Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec

**Poste vacant**

Conseil du patronat du Québec

## Autres membres

---

### Milieu de l'enseignement

**M. Gaëtan Boucher**

Président-directeur général de la Fédération des cégeps

**M. André Caron**

Président général de la Fédération des commissions scolaires du Québec

**M. Bruno-Marie Béchar**

Recteur de l'Université de Sherbrooke  
(membre invité sans droit de vote)

### Membre d'office

**M. François Turenne**

Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

### Milieu des organismes communautaires

**M<sup>me</sup> Sherolyn Moon Dahmé**

Directrice générale de P.S. Jeunesse inc.

**M<sup>me</sup> Nancy Neamtan**

Vice-présidente au développement stratégique du Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest de Montréal (RESO)

**M. Richard Desjardins**

Directeur général du Carrefour jeunesse-emploi de D'Autray-Joliette

### Membres sans droit de vote

**M. Pierre Cléroux**

Sous-ministre adjoint aux politiques et sociétés d'État, ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

**M. Robert Dépatie**

Sous-ministre adjoint à la formation professionnelle et technique et à la formation continue, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

**M. Robert Sauvé**

Sous-ministre associé, ministère des Affaires municipales et des Régions

**M. Jacques Robert**

Sous-ministre adjoint à l'intégration, à la régionalisation et aux relations interculturelles, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

## ANNEXE 2

### INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION

| Ressources humaines   | Indicateurs  | 2005-2006  |  | 2004-2005        |   |   |
|---|--|--|--|------------------|---|---|
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %  | n <sup>bre</sup> | %   |   |
| Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total des ETC utilisés | – Réguliers  | 2 078,9  | 88,1   | 2 185,2          | 87,3  |   |
|   | – Occasionnels   | 281,3  | 11,9   | 318,1            | 12,7  |   |
|   | – Autres (tous les autres statuts)   | –  | –  | –                | –   |   |
|   | – Cadres   | 144,0  | 6,1  | 148,7            | 5,9   |   |
|   | – Professionnels (inclus ingénieurs et juristes)   | 647,4  | 27,4   | 677,2            | 27,1  |   |
|   | – Fonctionnaires (PBTA)  | 1 566,6  | 66,4   | 1 675,2          | 66,9  |   |
|   | – Autres   | 2,2  | 0,1  | 2,2              | 0,1   |   |
|   | – Hommes   | 674,8  | 28,6   | 724,7            | 28,9  |   |
|   | – Femmes   | 1 685,4  | 71,4   | 1 778,6          | 71,1  |   |
|   | Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge, en nombre et en pourcentage de personnes et d'ETC utilisés  | Nombre et pourcentage de personnes <sup>a</sup>  |  |                  |   |   |
| – 34 ans et moins   |  | 165  | 6,5  | 197              | 7,4   |   |
| – 35 ans à 54 ans   |  | 1 885  | 74,5   | 2 022            | 76,2  |   |
| – 55 ans et plus  |  | 481  | 19,0   | 436              | 16,4  |   |
| Nombre et pourcentage d'ETC utilisés  |  |  |  |                  |   |   |
| – 34 ans et moins   |  | 136,0  | 5,8  | 169,9            | 6,8   |   |
| – 35 ans à 54 ans   |  | 1 733,8  | 73,4   | 1 891,7          | 75,6  |   |
| – 55 ans et plus  |  | 490,4  | 20,8   | 441,7            | 17,6  |   |
| Prévision des départs à la retraite d'ici au 1 <sup>er</sup> avril 2009, en nombre et en pourcentage des employées et employés      |  | Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employées et employés au 31 mars       | Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009 <sup>b</sup> |                  | Du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2008 |   |
|   |  |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | % |
| Taux de roulement du personnel régulier (exclure les postes occasionnels)   | Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année, excluant les affectations/nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars         |  | %  |                  | %   |   |
|   |  |  | 0,2  | Note c           |   |   |
| Taux d'absentéisme (exclure du calcul les jours fériés et les vacances utilisées) <sup>d</sup>                                      | Nombre de jours d'absence/nombre de jours de travail payés   |  | %  |                  | %   |   |
|   |  |  | 6,3  | 6,2              |   |   |
| Nombre de jours de formation par ETC (Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre)                           | Formation globale  |  | n <sup>bre</sup>   |                  | n <sup>bre</sup>                              |   |
|   |  |  | 1,8  | 1,7              |   |   |
|   |  | Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises | 1,8  | 1,1              |   |   |
| <b>Ressources budgétaires et financières</b>  | Dépenses pour la formation et le développement du personnel <sup>e</sup>   |  | \$   |                  | \$  |   |
|   |  | Dépenses totales en formation par employé <sup>f</sup>   | 675,56   | 746,05           |   |   |
|   |  | Dépenses de formation en prestation de services par employé <sup>f</sup>                                 | 689,67   | 404,69           |   |   |
|   |  | Dépenses de formation en technologies de l'information par employé (si l'information est disponible)     | Note g   | Note g           |   |   |
| <b>Ressources informationnelles</b>   | Dépenses en matière de ressources informationnelles (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation) |  | k\$  |                  | %   |   |
|   |  | Dépenses   | 12 700,0   | 15 000,0         |   |   |
|   |  | Croissance annuelle des dépenses   |  | -18              | ND  |   |
|   |  | Pourcentage des dépenses par rapport aux dépenses totales  |  | 1,4              | 1,7   |   |

## INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION (SUITE)

| Prestation de services  | Indicateurs   | 2005-2006        |     | 2004-2005          |   |
|---|---|------------------|-----|--------------------|---|
|   |   | n <sup>bre</sup> |     | n <sup>bre</sup>   |   |
| Achalandage selon le mode de prestation de services<br>Nombre de contacts effectués en provenance de la clientèle (en nombre de transactions) | – Téléphone   | En évaluation    |     | –                  |   |
|   | – Comptoir  | En évaluation    |     | –                  |   |
|   | – Courrier  | En évaluation    |     | –                  |   |
|   | – Courriel  | S. O.            |     | –                  |   |
|   | – Consultation du site Internet   | 49 485 364       |     | 44 846 575         |   |
|   | – Transaction sur le site Internet <sup>h</sup>   | 560 415          |     | 394 397            |   |
| Satisfaction de la clientèle  |   | n <sup>bre</sup> | %   | n <sup>bre</sup>   | % |
| Nombre et pourcentage de services ayant été évalués <sup>i</sup>  | Nombre et pourcentage de services évalués   | 1                | 100 | Note j             |   |
| Satisfaction de la clientèle  |   | %                |     | %                  |   |
| Pourcentage de satisfaction obtenu au regard des engagements de la déclaration de services aux citoyens <sup>k</sup>                          | Taux de satisfaction générale :<br>Services publics d'emploi                              | 93               |     | S. O.              |   |
| Traitements des plaintes  |   | n <sup>bre</sup> |     | n <sup>bre</sup>   |   |
| Nombre de plaintes reçues et traitées   | Nombre de plaintes reçues   | 1 566            |     | 1 760 <sup>l</sup> |   |
|   | Nombre de plaintes traitées   | 1 546            |     | 1 769              |   |
| Amélioration continue de la qualité des services :  |   | %                |     | %                  |   |
| Degré de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services   | Pourcentage de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services | Note m           |     | Note m             |   |

- a En raison de la Convergence des services, de la mise en place de la nouvelle structure administrative et des changements effectués dans les centres de responsabilité, les données ont été extraites à la page n° 26 de l'année financière 2005-2006, (effectif en place au 17 mars 2006) au lieu de la page n° 1 de l'année financière 2006-2007 (effectif en place au 31 mars 2006).
- b Les prévisions des départs à la retraite, tant pour 2004-2005 que pour 2005-2006 ont été effectuées à partir de la banque des admissibilités des départs à la retraite reçue du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) à chaque début d'année financière. En raison de la Convergence des services et de la mise en place de la nouvelle structure administrative, les prévisions de départs à la retraite pour 2005-2006 (1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009) reflètent celles de la nouvelle agence Emploi-Québec.
- c La donnée ministérielle sur le roulement du personnel, pour 2004-2005, a été extraite du système Média. Ce système ne permet pas de ventiler la donnée pour Emploi-Québec.
- d Le calcul effectué est celui du taux d'absentéisme maladie correspondant à l'utilisation par le personnel de la banque de congés de maladie (code d'absence 120), de l'assurance salaire P2 (code d'absence 246) et P3 (code d'absence 248).
- e Les dépenses de formation sont calculées en fonction de l'année civile tel qu'exigé par le ministère du Revenu pour la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Ainsi, pour le calcul de l'indicateur, le nombre de ETC utilisé pour l'année civile 2005 correspond au 3/12 des ETC utilisés en 2004-2005 à Emploi-Québec et au 9/12 des ETC utilisés en 2005-2006 à Emploi-Québec (idem pour l'année civile 2004).
- f Employé : ETC utilisé.
- g Aucun regroupement pour la formation en technologie de l'information n'est prévu dans le système des activités de développement des employés (SADE) de même que dans le système SYGBEC.
- h Somme des transactions sur le site Placement en ligne touchant le nombre d'offres d'emploi et les candidatures en excluant les transactions entre les employeurs et les candidats. Une offre peut contenir plus d'un poste vacant.
- i Tous les engagements de la DSC pour les services publics d'emploi ont fait l'objet d'une évaluation du niveau de satisfaction de la clientèle par le biais d'un sondage auprès de la clientèle des 154 centres locaux d'emploi en ce qui a trait aux services aux individus. Pour les SPE, la population visée était de 96 151.
- j La stratégie de mesure adoptée par le Ministère au regard des engagements de la DSC prévoit une mesure de satisfaction de la clientèle aux trois ans. Par ailleurs, une enquête qualitative sur la prestation de services auprès de la clientèle a été réalisée, et ce, sur une base régionale à l'aide de 106 groupes de discussion. Les résultats alimenteront la prochaine DSC.
- k Le lecteur peut prendre connaissance des résultats de ce sondage aux pages 99 et 100.
- l Au rapport annuel 2004-2005, 10 dénonciations en matière d'emploi étaient comptabilisées comme des plaintes. Ces dénonciations portaient sur des situations où les plaignants estimaient qu'une personne physique ou morale recevait indûment une aide financière du Ministère. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, le Bureau des renseignements et plaintes ne comptabilise plus les dénonciations qui transitent par ses services. Ces dénonciations sont transmises aux directions concernées. Toute comparaison avec les données d'exercices antérieurs doit tenir compte de cette façon de faire.
- m Malgré l'absence d'un plan ministériel d'amélioration des services formel, le Ministère, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services, a entrepris diverses actions permettant la mise en œuvre de projets en matière de qualité des services en lien avec les engagements de la DSC. Le lecteur peut prendre connaissance de ces réalisations aux pages 58 à 61.

## ANNEXE 3

### PRINCIPAUX RÉSULTATS EN 2005-2006 SELON LA RÉGION

| Régions                       | Contexte            |   | Résultats  |   |                          |  |
|-------------------------------|---------------------|---|--|---|--------------------------|--|
|                               | Taux de chômage (%) | Postes vacants signalés (n <sup>bre</sup> ) | Nouveaux participants et participantes (n <sup>bre</sup> ) | Personnes en emploi (n <sup>bre</sup> ) | Sommes non versées (M\$) | Entreprises aidées (n <sup>bre</sup> ) |
| Abitibi-Témiscamingue         | 9,3                 | 5 426                                       | 6 185  | 3 090                                   | 8,0                      | 253                                    |
| Bas-Saint-Laurent             | 8,5                 | 8 518                                       | 8 061  | 4 067                                   | 9,1                      | 301                                    |
| Centre-du-Québec              | 8,1                 | 15 862                                      | 8 793  | 4 725                                   | 10,9                     | 295                                    |
| Chaudière-Appalaches          | 6,4                 | 22 790                                      | 11 658   | 6 426                                   | 12,4                     | 283                                    |
| Côte-Nord                     | 8,1                 | 3 418                                       | 4 234  | 2 047                                   | 5,9                      | 186                                    |
| Estrie                        | 6,6                 | 18 212                                      | 11 414   | 6 605                                   | 14,6                     | 337                                    |
| Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 17,9                | 2 804                                       | 6 647  | 3 027                                   | 8,0                      | 174                                    |
| Lanaudière                    | 6,2                 | 18 321                                      | 12 497   | 6 618                                   | 11,6                     | 247                                    |
| Laurentides                   | 7,6                 | 39 463                                      | 16 092   | 8 121                                   | 17,3                     | 311                                    |
| Laval                         | 7,9                 | 48 214                                      | 9 853  | 5 667                                   | 12,0                     | 130                                    |
| Mauricie                      | 9,8                 | 15 552                                      | 11 539   | 5 975                                   | 12,8                     | 277                                    |
| Montérégie                    | 6,9                 | 123 000                                     | 35 133   | 16 271                                  | 40,1                     | 1 174                                  |
| Montréal (Île)                | 10,8                | 178 546                                     | 71 420   | 31 420                                  | 66,7                     | 874                                    |
| Nord-du-Québec                | 8,1                 | 913   | 928  | 565                                     | 1,2                      | 65                                     |
| Outaouais                     | 6,9                 | 11 050                                      | 11 568   | 6 041                                   | 12,2                     | 319                                    |
| Québec (Capitale-Nationale)   | 5,8                 | 55 936                                      | 25 286   | 12 635                                  | 24,7                     | 565                                    |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean       | 10,7                | 8 349                                       | 10 296   | 4 937                                   | 11,8                     | 269                                    |
| <b>Ensemble du Québec</b>     | <b>8,3</b>          | <b>576 374</b>                              | <b>259 335<sup>a</sup></b>                                 | <b>128 237</b>                          | <b>279,3</b>             | <b>6 060</b>                           |

a Le total des régions est supérieur à l'ensemble du Québec, une personne ayant pu participer avec le soutien de plus d'une région (exemple : en cas d'un déménagement).

---

## ANNEXE 4

### **Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec**

Le suivi des actions entreprises par Emploi-Québec (EQ) pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette annexe, EQ témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du VGQ, déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002. Cette annexe intègre aussi les recommandations adressées à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), prises en charge par la Direction du Fonds national de formation de la main-d'oeuvre.

#### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome II\***

##### **Chapitre 7 – Certification de l'information financière**

##### **Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail**

La restriction du VGQ portait sur l'admissibilité de la mesure de formation de la main-d'oeuvre comme mesure de soutien au service québécois de placement, présentée dans l'état des revenus et dépenses et financée à même la contribution du Canada.

Les échanges entre les fonctionnaires d'EQ et de Ressources Humaines et Développement des compétences Canada (devenu depuis Service Canada) se sont terminés en décembre 2004. Ils se sont entendus sur un document et une procédure de mise en œuvre d'un éventuel règlement. Les deux parties se sont entendues le 28 mars 2006 sur un libellé décrivant la mesure de formation de la main-d'oeuvre – Volet Entreprises. Ces travaux ont été réalisés dans le cadre du comité conjoint Canada-Québec qui assure le suivi de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

#### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome II**

##### **Chapitre 5 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources**

##### **Implantation d'Emploi-Québec**

##### **Travaux effectués auprès du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et auprès d'Emploi-Québec**

Emploi-Québec a complété tous les travaux qu'elle juge pertinents à l'égard des recommandations contenues dans ce rapport. Pour plus d'information sur les actions entreprises, le lecteur est invité à consulter l'annexe 3 du rapport annuel de gestion 2004-2005 d'EQ aux pages 172 à 178.

\* La restriction relative à l'état des revenus et dépenses apparaît aussi aux rapports à l'Assemblée nationale en 2002-2003 – Tome II, chapitre 6 ainsi qu'en 2001-2002 – Tome II, chapitre 8.

**Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome II**  
**Chapitre 5 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources**  
**Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre**

**Travaux effectués auprès de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et d'Emploi-Québec (EQ)**

Le Vérificateur général du Québec (VGQ) a procédé à un suivi de la vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 1999-2000 auprès de la CPMT et d'EQ.

En date du 31 mars 2006, la CPMT et EQ ont accompli la plupart des actions jugées pertinentes pour répondre aux recommandations du VGQ.

En vertu de l'article 68 de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, le ministre a présenté au gouvernement et à l'Assemblée nationale, les 15 et 16 juin 2005 respectivement, un rapport sur la mise en œuvre de la Loi et sur l'opportunité de la maintenir en vigueur ou de la modifier. Le rapport a été examiné par la Commission parlementaire de l'économie et du travail qui a tenu des consultations particulières à cet égard. Au terme de ces consultations, le ministre a annoncé des travaux qui ont pour objectif d'améliorer la portée de la Loi en fonction du développement et de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ces travaux, auxquels sont associés la CPMT, tiendront compte de la nécessité de déterminer des objectifs précis, mesurables et axés sur les résultats.

Outre le rapport d'évaluation sur les projets pilotes relatifs aux mutuelles de formation produit en mars 2005, les consultations particulières tenues par la Commission parlementaire de l'économie et du travail en février 2006 ont permis d'établir que les mutuelles de formation sectorielles ou territoriales constituaient un moyen pertinent pour favoriser le développement des compétences de la main-d'œuvre. À cet égard, la CPMT poursuit ses travaux de révision du Règlement sur les organismes collecteurs à la faveur d'une mutualisation de services de formation, plutôt qu'à la faveur d'une mutualisation des fonds. Un projet de règlement devrait être proposé au gouvernement au cours de l'exercice financier 2006-2007.



**2005  
2006**  
**Rapport annuel de gestion**  
Sécurité du revenu



## MOT DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ

Monsieur François Turenne  
Sous-ministre  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec fierté que je vous sou mets le rapport annuel de gestion de la Sécurité du revenu pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2006. En raison de l'intégration, le 1<sup>er</sup> décembre 2005, des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec, ce rapport constitue le dernier produit par la Sécurité du revenu en tant qu'agence gouvernementale distincte.

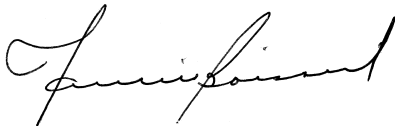
Ce rapport contient les résultats atteints au regard des objectifs et des indicateurs contenus aux documents suivants, précédemment produits par la Sécurité du revenu dans le cadre de la gestion par résultats :

- la Convention de performance et d'imputabilité 2001, qui décrit les responsabilités et les obligations de la Sécurité du revenu, de même que les indicateurs de performance qui s'y rattachent;
- le plan d'action 2005-2006, qui précise les objectifs et les cibles de résultats de la Sécurité du revenu pour l'exercice financier en cause.

Tout au long du dernier exercice financier, l'ensemble du personnel de la Sécurité du revenu s'est consacré au maintien et à l'amélioration des services aux personnes et aux familles démunies de la société québécoise, tout en travaillant à la convergence réussie des services de solidarité sociale et des services publics d'emploi au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec. Les résultats contenus au présent rapport annuel de gestion témoignent de l'importance des efforts déployés.

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

Le sous-ministre associé d'Emploi-Québec,



Maurice Boisvert

Québec, juillet 2006

---

## TABLE DES MATIÈRES

|   |     |
|---|-----|
| Déclaration du sous-ministre associé                        | 173 |
| Rapport de validation du vérificateur interne               | 175 |
| De la Sécurité du revenu aux services de solidarité sociale | 177 |
| Structure   | 177 |
| Ressources  | 178 |
| Ressources humaines   | 178 |
| Ressources financières                                      | 180 |
| Clientèle   | 181 |
| Activités   | 184 |
| Présentation des résultats                                  | 186 |
| Indicateurs ciblés  | 187 |
| Indicateurs non ciblés                                      | 193 |
| Objectifs particuliers                                      | 195 |
| <b>Annexe</b>   |     |
| Indicateurs de gestion de l'organisation                    | 199 |

---

## DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ

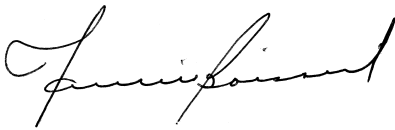
Les renseignements contenus au présent rapport relèvent de la responsabilité du sous-ministre associé d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en lien avec la Convention de performance et d'imputabilité et avec les résultats prévus au plan d'action de la Sécurité du revenu pour 2005-2006.

À ma connaissance, ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement le mandat, la mission et les valeurs de la Sécurité du revenu. Il couvre l'ensemble des activités de cette dernière et présente ses principaux objectifs, de même que ses résultats opérationnels.

Tout au long de l'année financière, la Sécurité du revenu a maintenu et intensifié l'ensemble des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à garantir la réalisation de ses objectifs. Un certain nombre d'outils de gestion déjà en place nous assurent que l'organisation est bien administrée. Nous avons poursuivi l'élaboration d'un système de reddition de comptes interne visant à mieux contrôler la poursuite et l'atteinte de nos objectifs, ainsi que la fiabilité de l'ensemble de nos données informationnelles.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel.

Le sous-ministre associé d'Emploi-Québec,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maurice Boisvert', written in a cursive style.

Maurice Boisvert

Québec, juillet 2006

---

## RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Maurice Boisvert  
Sous-ministre associé d'Emploi-Québec  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre associé,


Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des indicateurs, des cibles de résultats et des objectifs particuliers, annoncés au plan d'action 2005-2006 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 de la Sécurité du revenu.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction de la nouvelle agence unifiée Emploi-Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier le système de reddition de comptes interne, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par cette agence et à analyser les traitements informatiques utilisés pour produire les résultats. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des indicateurs, des cibles de résultats et des objectifs particuliers provenant du plan d'action 2005-2006 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, juillet 2006

---

## DE LA SÉCURITÉ DU REVENU AUX SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

L'administration du régime québécois de sécurité du revenu relevait jusqu'à tout récemment de la Sécurité du revenu, laquelle possédait depuis avril 2001 le statut d'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Une convention de performance et d'imputabilité avait alors établi les objectifs d'amélioration des services et les indicateurs de mesure de la qualité et de la productivité applicables aux activités de la Sécurité du revenu.

Depuis l'intégration administrative de la Sécurité du revenu et des services publics d'emploi au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec, le 1<sup>er</sup> décembre 2005, l'administration du régime de sécurité du revenu relève des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec, en conformité avec les dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et en continuité avec les responsabilités assumées jusque-là par la Sécurité du revenu.

Les services de solidarité sociale s'adressent aux prestataires des programmes d'aide financière du régime de sécurité du revenu, répondant aux orientations du plan stratégique 2005-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui sont de :

- favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail;
- lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- moderniser les interventions du Ministère.

Les interventions des services de solidarité sociale s'appuient sur les valeurs suivantes :

- confiance dans le potentiel des clientèles;
- justice et équité dans le traitement des prestataires;
- respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- valorisation du partenariat comme mode d'action;
- reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

### Structure

Les services de solidarité sociale regroupent un volet d'aide financière et un volet d'aide et d'accompagnement des personnes prestataires.

Le volet consacré à l'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers actifs, le volet de l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que l'aide financière soit versée aux personnes qui y ont droit et qu'elle soit établie au bon montant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le volet d'aide et d'accompagnement regroupe différentes interventions adaptées aux réalités des individus et à la dynamique des collectivités. Il englobe la référence des personnes prestataires vers les services publics d'emploi et les organismes institutionnels et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'intégration socioprofessionnelle.

Les services de solidarité sociale sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau de 154 centres locaux d'emploi (CLE) (voir la carte à la page 112). Dans les 21 CLE situés sur le territoire de l'ancienne ville de Montréal, tel qu'il était délimité avant les fusions municipales, les services de solidarité sociale sont offerts en vertu d'une entente de délégation à l'administration municipale. Le Centre de communication avec la clientèle (CCC) permet en outre un accès téléphonique direct et rapide, par l'entremise de deux points de service situés à Gaspé et à Trois-Rivières.

| Aide financière   | Aide et accompagnement   |
|---|--|
| <p><b>Assistance-emploi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prestation de base.</li> <li>– Allocations supplémentaires pour contraintes à l’emploi.</li> <li>– Prestation pour adulte hébergé.</li> <li>– Prestations spéciales.</li> <li>– Ajustements pour enfants à charge.</li> <li>– Carnet de réclamation.</li> </ul> <p><b>Autres formes d’aide financière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programme transitoire d’aide aux frais de garde.</li> <li>– Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse.</li> <li>– Supplément de revenu dans le cadre d’Action emploi.</li> <li>– Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement.</li> <li>– Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources.</li> <li>– Soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les secteurs du textile et du vêtement, hors des régions ressources.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Accompagnement et référence aux services publics d’emploi.</li> <li>– Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires).</li> <li>– Accompagnement et référence des jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse.</li> <li>– Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans le cadre de Ma place au soleil.</li> <li>– Initiatives locales et régionales visant des groupes de personnes aux prises avec des difficultés communes et particulières.</li> </ul> |

## Ressources

### Ressources humaines

L’effectif utilisé au cours de l’exercice totalisait 2 504 équivalents temps complet (ETC), soit près de 2 % de moins qu’au cours de l’exercice précédent. La très grande majorité de ces ressources humaines a été affectée au service direct à la clientèle, dans le réseau des CLE. Le personnel chargé des activités d’attribution initiale et de la gestion des dossiers actifs composait plus de la moitié de ces effectifs.

Les activités de formation offertes au personnel du réseau ont totalisé 5 671 jours-personnes, soit en moyenne 2,3 jours par ETC. Ce décompte n’inclut pas les activités de formation tenues à l’intention du personnel des unités centrales, ni les activités de formation organisées à l’initiative des directions régionales. La formation a principalement porté sur le nouveau logiciel de soutien administratif SAGIR, sur les façons de recevoir les déclarations, sur le dépistage des situations de violence conjugale et d’agressions sexuelles, sur les amendements législatifs et réglementaires, sur les interventions préventives en situation d’agressivité et d’intimidation, sur la motivation et la mobilisation, de même que sur la problématique de la santé mentale chez la clientèle prestataire.

EFFECTIFS

| Unités administratives                    | Nombre d'ETC |              |
|---|--------------|--------------|
|   | 2005-2006    | 2004-2005    |
| Bas-Saint-Laurent                         | 96           | 98           |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean                   | 115          | 119          |
| Capitale-Nationale                        | 211          | 227          |
| Mauricie                                  | 132          | 142          |
| Estrie                                    | 109          | 116          |
| Outaouais                                 | 116          | 126          |
| Abitibi-Témiscamingue                     | 66           | 69           |
| Côte-Nord                                 | 44           | 46           |
| Nord-du-Québec                            | 18           | 17           |
| Gaspésie–Îles de la Madeleine             | 63           | 69           |
| Chaudière-Appalaches                      | 110          | 111          |
| Centre-du-Québec                          | 79           | 83           |
| Montréal-banlieue et Laval                | 353          | 370          |
| Lanaudière                                | 136          | 144          |
| Laurentides                               | 138          | 150          |
| Montérégie                                | 344          | 357          |
| Centre de communication avec la clientèle | 134          | 132          |
| <b>Total partiel réseau</b>               | <b>2 264</b> | <b>2 376</b> |
| <b>Unités centrales<sup>a</sup></b>       | <b>153</b>   | <b>155</b>   |
| <b>RQAP<sup>b</sup></b>                   | <b>44</b>    | <b>7</b>     |
| <b>FQIS et FAACA<sup>c</sup></b>          | <b>27</b>    | <b>–</b>     |
| <b>Autres postes<sup>d</sup></b>          | <b>16</b>    | <b>11</b>    |
| <b>Total<sup>e</sup></b>                  | <b>2 504</b> | <b>2 549</b> |

- a En raison notamment de changements apportés à la méthode de comptabilisation des ressources associées au Fonds des technologies de l'information et des sources de financement externes, dont celle pour le Régime québécois d'assurance parentale, la donnée pour l'exercice 2005-2006 n'est pas directement comparable à celle de l'exercice précédent.
- b Correspond à l'effectif de la Direction de l'assurance parentale et du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale.
- c Ces fonds ne relevaient pas de la Sécurité du revenu en 2004-2005.
- d Ces ETC correspondent à la réserve centrale de la Sécurité du revenu et à l'effectif autochtone. En 2005-2006, le Secrétariat de Centraide est ajouté.
- e Exclut l'effectif de la Ville de Montréal, qui totalisait 579 ETC en 2005-2006 et 636 ETC en 2004-2005.

## Ressources financières

Les déboursés du Programme d'assistance-emploi ont totalisé 2,7 milliards de dollars en 2005-2006.

| VOLUME DE CLIENTÈLE ET DÉBOURSÉS, PAR PROGRAMME OU PAR MESURE |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| Programme ou mesure   | Volume de clientèle<br>(moyennes mensuelles) | Déboursés réels<br>(M\$) |
| <b>Assistance-emploi</b>                                      | 341 314 ménages <sup>a</sup>                 | 2 679,4 <sup>b</sup>     |
| Prestation de base seulement                                  | 127 919 ménages                              | 814,2 <sup>c</sup>       |
| Allocations pour contraintes à l'emploi                       | 209 850 ménages                              | 1 781,4 <sup>c</sup>     |
| Prestation pour adulte hébergé                                | 3 544 adultes                                | 6,9 <sup>c</sup>         |
| Prestations spéciales   | 56 858 ménages                               | 76,9 <sup>c</sup>        |
| Carnet de réclamation seulement                               | 9 481 ménages                                | — <sup>d</sup>           |
| <b>Demandes acceptées</b>                                     |  |                          |
| <b>APPORT</b>   | —  | 16,3 <sup>e</sup>        |
| <b>Programme transitoire d'aide aux frais de garde</b>        | 366  | 0,1                      |
| <b>Supplément de revenu (Action emploi)</b>                   | —  | 1,5                      |
| <b>Soutien aux travailleurs licenciés collectivement</b>      | 1 284  | 2,4                      |
| <b>Soutien financier aux mineures enceintes</b>               | 203  | 0,5                      |
| <b>Références</b>   |  |                          |
| <b>Solidarité jeunesse</b>                                    | 4 769  | 20,1                     |

a Un ménage peut être composé d'un ou de deux adultes, avec ou sans enfants à charge.

b Y compris les sommes consacrées à la gestion du dénuement.

c Certaines hypothèses ont dû être posées afin de répartir le montant global des prestations d'assistance-emploi selon les différents types d'allocations.

d Coûts supportés par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

e Dépenses liées à des conciliations du ministère du Revenu effectuées en 2005-2006 à la suite de la fin du programme APPORT, lequel a été remplacé par le Programme transitoire d'aide aux frais de garde.

Les dépenses de fonctionnement ont pour leur part atteint 151,3 millions de dollars, incluant l'enveloppe budgétaire accordée à la Ville de Montréal en vertu de la convention de délégation de fonctions en matière de sécurité du revenu. Il s'agit d'une diminution de 10,4 millions de dollars par rapport à 2004-2005. Des efforts particuliers ont toutefois été déployés tout au long de l'exercice, particulièrement au chapitre de l'organisation du travail, afin de préserver l'accessibilité et la qualité des services offerts à la clientèle.



DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| Unités administratives                       | Budgets          | Dépenses                  |                     |                  |
|--|------------------|---------------------------|---------------------|------------------|
|  |                  | Rémunération <sup>a</sup> | Autres <sup>b</sup> | Total            |
| Bas-Saint-Laurent                            | 4 557,9          | 4 237,5                   | 301,4               | 4 538,9          |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean                      | 5 432,7          | 5 249,0                   | 273,3               | 5 522,3          |
| Capitale-Nationale                           | 9 885,1          | 9 176,0                   | 503,9               | 9 679,9          |
| Mauricie <sup>c</sup>                        | 9 202,5          | 5 796,9                   | 325,0               | 6 121,9          |
| Estrie                                       | 5 237,8          | 4 932,9                   | 262,8               | 5 195,7          |
| Centre-du-Québec                             | 3 800,7          | 3 591,5                   | 190,6               | 3 782,1          |
| Outaouais                                    | 5 386,0          | 5 020,8                   | 324,7               | 5 345,5          |
| Abitibi-Témiscamingue                        | 3 312,7          | 2 971,5                   | 245,8               | 3 217,3          |
| Côte-Nord                                    | 2 275,7          | 2 025,8                   | 220,2               | 2 246,0          |
| Nord-du-Québec                               | 1 040,8          | 843,3                     | 127,1               | 970,4            |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine <sup>c</sup>   | 5 750,3          | 2 824,4                   | 319,3               | 3 143,7          |
| Chaudière-Appalaches                         | 4 749,0          | 4 566,7                   | 267,4               | 4 834,1          |
| Montréal-banlieue et Laval                   | 15 688,6         | 15 297,3                  | 819,5               | 16 116,8         |
| Lanaudière                                   | 6 225,6          | 5 919,1                   | 298,0               | 6 217,1          |
| Laurentides                                  | 6 623,0          | 6 272,8                   | 354,3               | 6 627,1          |
| Montérégie                                   | 15 796,0         | 15 123,1                  | 772,6               | 15 895,7         |
| Ville de Montréal                            | 35 742,7         | –                         | 35 726,1            | 35 726,1         |
| <b>Sous-total réseau</b>                     | <b>140 707,1</b> | <b>93 848,6</b>           | <b>41 332,0</b>     | <b>135 180,6</b> |
| <b>Unités et postes centraux<sup>d</sup></b> | <b>10 757,8</b>  | <b>12 953,7</b>           | <b>3 164,0</b>      | <b>16 117,7</b>  |
| <b>Total</b>                                 | <b>151 464,9</b> | <b>106 802,3</b>          | <b>44 496,0</b>     | <b>151 298,3</b> |

a Exclut les avantages sociaux.

b Inclut notamment les frais associés aux déplacements du personnel, à l'expédition de documents et aux fournitures de bureau, ainsi que les dépenses d'immobilisation, de même que le coût de la délégation de fonctions à la Ville de Montréal.

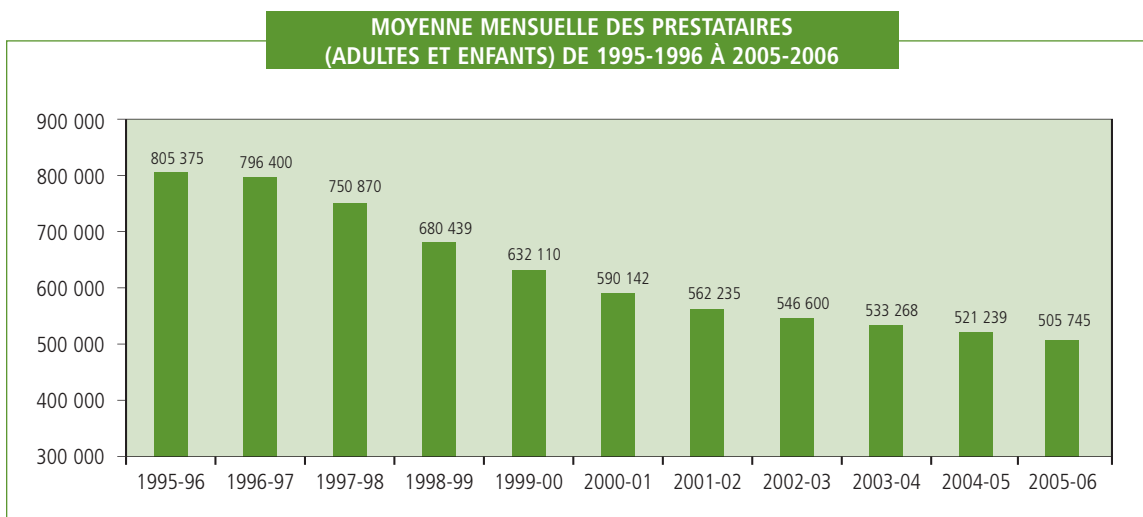
c Les dépenses associés aux centres de communication avec la clientèle de Trois-Rivières (Mauricie) et de Gaspé (Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine) sont maintenant comptabilisées sous la rubrique « Unités et postes centraux ».

d Inclut la réserve de gestion, les dépenses centralisées et l'effectif autochtone.

## Clientèle

### En diminution depuis dix ans

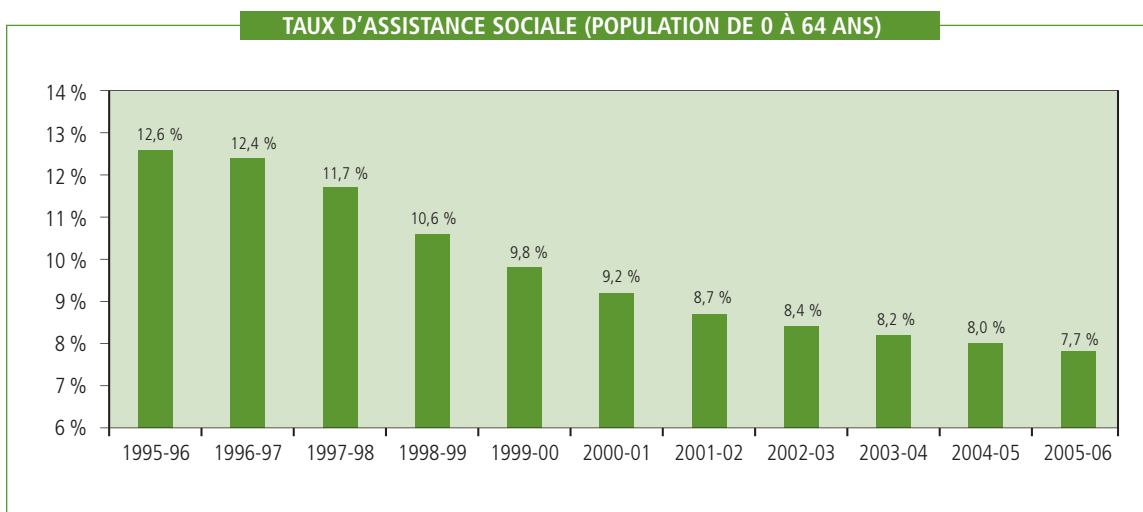
La clientèle prestataire du régime de sécurité du revenu n'a cessé de diminuer au cours des dix dernières années. En 2005-2006, la moyenne mensuelle du nombre de prestataires fut de 505 745 personnes, soit 381 130 adultes et 124 615 enfants vivant au sein de 341 314 ménages. Cette moyenne est inférieure de 3 % par rapport à l'exercice précédent et de plus de 37 % par rapport à 1995-1996. Encore une fois cette année, le nombre de sorties de l'aide a dépassé celui des entrées (128 010 sorties et 120 777 entrées).



### Une réduction marquée du taux d'assistance sociale au Québec

Le taux d'assistance sociale réfère à la proportion du nombre mensuel moyen d'individus prestataires du régime québécois de sécurité du revenu par rapport au nombre total d'individus de moins de 65 ans (adultes et enfants).

Ce taux se situait à 7,7 % au terme de l'exercice, soit 0,3 point de pourcentage de moins que l'an dernier et 4,9 points de pourcentage de moins qu'en 1995-1996.



Cette baisse est notamment attribuable à la diminution importante du nombre de femmes et de jeunes de moins de 30 ans au sein de la clientèle prestataire.

Si on ne retient que la population adulte (18-64 ans), le taux d'assistance sociale se situe à 7,6 % en 2005-2006, et ce, tant chez les hommes que chez les femmes. La situation des femmes en regard de l'assistance sociale s'est cependant améliorée davantage que celle des hommes au cours de la dernière décennie, puisque leur taux d'assistance sociale se situait à 12,3 % il y a dix ans comparativement à 11,3 % pour les hommes. Quant aux prestataires âgés de moins de 30 ans, leur nombre a chuté de près de 50 % en dix ans (de 144 794 à 72 527), alors que leur taux d'assistance sociale passait de 12,3 % à 6 % pendant la même période.

C'est cependant chez les enfants (0-17 ans) que l'on observe la baisse la plus marquée du taux d'assistance sociale, celui-ci étant en effet passé de 14,9 % en 1995-1996 à 8,1 % en 2005-2006.

### Des différences importantes entre les hommes et les femmes

Au cours des dix dernières années, le nombre de femmes prestataires de l'assistance-emploi a diminué beaucoup plus rapidement que celui des hommes. Contrairement à la situation qui avait cours en 1995-1996, les hommes forment aujourd'hui plus de la moitié de la clientèle prestataire adulte.

Les hommes représentent près de 60 % des adultes sans contraintes à l'emploi, et un peu plus de la moitié des adultes avec contraintes sévères à l'emploi. Les femmes constituent pour leur part 65 % des adultes qui présentent des contraintes temporaires à l'emploi; dans près de la moitié des cas, ces contraintes sont attribuables à la grossesse ou à la présence d'enfants à charge de moins de 5 ans.

Quant aux adultes prestataires qui appartiennent à des familles monoparentales, lesquels sont des femmes à 90 %, leur nombre mensuel moyen a diminué de 4,8 % en un an (de 51 209 à 48 746), comparativement à une diminution de 1,9 % pour l'ensemble des adultes prestataires.

Les femmes forment enfin plus de la moitié des adultes prestataires de 55 ans et plus. Notons toutefois que leur nombre a diminué de 1,3 % cette année, comparativement à 0,1 % seulement pour le nombre des hommes.

#### ADULTES ACTIFS À L'ASSISTANCE-EMPLOI, SELON LE SEXE (MARS 2005 – MARS 2006)

| Types de contraintes               | Femmes         |                |               | Hommes         |                |               |
|------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|
|                                    | Mars 2006      | Mars 2005      | Variation (%) | Mars 2006      | Mars 2005      | Variation (%) |
| Sans contraintes                   | 62 519         | 66 033         | -5,3          | 93 351         | 96 215         | -3,0          |
| Avec contraintes temporaires (CTE) | 64 013         | 65 825         | -2,8          | 34 679         | 35 032         | -1,0          |
| CTE santé                          | 8 411          | 8 828          | -4,7          | 8 234          | 8 522          | -3,4          |
| CTE enfants à charge <sup>a</sup>  | 30 043         | 30 940         | -2,9          | 1 896          | 1 907          | -0,6          |
| CTE âge (55 ans et plus)           | 23 967         | 24 287         | -1,3          | 23 726         | 23 751         | -0,1          |
| CTE autre                          | 1 592          | 1 770          | -10,1         | 823            | 852            | -3,4          |
| Avec contraintes sévères (CSE)     | 62 874         | 62 525         | 0,6           | 65 421         | 64 460         | 1,5           |
| <b>Total des adultes</b>           | <b>189 406</b> | <b>194 383</b> | <b>-2,6</b>   | <b>193 451</b> | <b>195 707</b> | <b>-1,2</b>   |

a Pour mars 2006, ce nombre inclut les adultes avec contraintes temporaires pour enfant handicapé, une catégorie qui s'est ajoutée en janvier 2006. En mars 2005, ces personnes étaient réparties dans les catégories « sans contraintes », « CTE enfants à charge » et « CTE autre ».

### Une clientèle qui s'alourdit et qui vieillit

En mars 2006 :

- on comptait 128 295 adultes prestataires avec contraintes sévères à l'emploi, soit 1,1 % de plus que l'an dernier à pareille date;
- la proportion des adultes avec contraintes sévères à l'emploi s'élevait à 33,5 %, comparativement à 32,5 % l'an dernier et à 19,8 % en mars 1996;
- parmi les adultes, 53,7 % cumulaient dix ans et plus de présence à l'aide, comparativement à 52,6 % l'année dernière et au tiers seulement en 1996;
- une proportion de 66,6 % des adultes vivaient seuls (65,7 % l'an dernier);
- la proportion des 45 ans et plus se situe à 48,9 %, soit un point de pourcentage de plus que l'an dernier et 15,6 points de pourcentage de plus qu'en mars 1996 (33,3 %).

### Une proportion croissante de personnes nées à l'extérieur du Canada

- Le nombre d'adultes prestataires nés à l'extérieur du Canada a diminué de 2,5 % depuis l'année dernière (de 72 607 à 70 802); ces personnes représentaient 18,5 % de la clientèle adulte, comparativement à 15,2 % en mars 1996.

### Activités

#### Attribution initiale (admission au régime)

Au cours de 2005-2006, 130 472 demandes d'admission au Programme d'assistance-emploi ont été déposées, ce qui correspond à une diminution de 3,5 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux d'acceptation de ces demandes s'est par ailleurs établi à 66,1 %, en baisse de 0,6 point de pourcentage par rapport à 2004-2005.

| ATTRIBUTION INITIALE |                    |                        |                                       |
|----------------------|--------------------|------------------------|---------------------------------------|
|                      | Nouvelles demandes | Taux d'acceptation (%) | Délai de traitement (jours ouvrables) |
| 2000-2001            | 145 342            | 66,7                   | 10,3                                  |
| 2001-2002            | 151 653            | 65,0                   | 10,3                                  |
| 2002-2003            | 144 640            | 67,8                   | 9,9                                   |
| 2003-2004            | 139 179            | 66,9                   | 9,7                                   |
| 2004-2005            | 135 200            | 66,7                   | 9,3                                   |
| 2005-2006            | 130 472            | 66,1                   | 9,0                                   |

### Programmes de soutien pour les travailleuses et les travailleurs licenciés collectivement

Deux programmes de soutien s'adressent aux travailleuses et aux travailleurs licenciés collectivement. Le premier est destiné aux travailleuses et aux travailleurs issus des régions ressources et le second, mis en œuvre en 2005, aux travailleuses et aux travailleurs des secteurs du textile et du vêtement en dehors des régions ressources. Les prestations versées au cours de l'exercice dans le cadre de ces deux programmes totalisent 2,4 millions de dollars.

#### *Licenciements collectifs dans les régions ressources*

Au total, 954 demandes ont été accueillies en 2005-2006 dans le cadre du programme consécutivement à 29 licenciements collectifs survenus dans les régions Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Chaudière-Appalaches, Estrie, Mauricie, Montérégie, Nord-du-Québec et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

#### *Licenciements collectifs dans les secteurs du textile et du vêtement, hors des régions ressources*

Ce programme prévoit l'octroi d'une aide financière sans égard à la valeur des biens et des avoirs liquides, ce qui permet aux demandeuses et aux demandeurs de conserver leurs actifs et d'éviter de demander l'aide financière de dernier recours. Au cours de l'exercice, 330 demandes ont été accueillies dans le cadre du programme consécutivement à 16 licenciements collectifs dans les régions Chaudière-Appalaches, Estrie, Montérégie, Montréal (ville) ainsi que Montréal-banlieue et Laval.

## Mesures destinées aux jeunes

### Solidarité jeunesse

Au cours de l'exercice 2005-2006, 19 985 jeunes de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi ou avec contraintes temporaires pour cause d'enfants à charge, ont été acceptés à l'aide sociale ou ont subséquemment retiré leur demande en faveur de Solidarité jeunesse.

Parmi les 6 908 jeunes à qui l'on a offert la possibilité de participer à Solidarité jeunesse, près de 70 % (4 769) ont renoncé à leur demande d'aide financière de dernier recours pour entreprendre la démarche qui leur était proposée.

Au total, 20,1 millions de dollars ont été versés aux participantes et aux participants au cours de l'exercice, soit directement, soit par des subventions accordées aux organismes jeunesse qui accueillent ces personnes dans le cadre de la mesure.

### Mesure de soutien financier aux mineures enceintes

Cette mesure fait suite à une initiative commune du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Elle a donné lieu à 230 demandes durant l'exercice, soit 16 % de moins que l'année précédente. De ce nombre, 184 (80 %) ont été acceptées, la plus forte proportion depuis 2002-2003. Au total, 203 jeunes filles de moins de 18 ans ont ainsi pu bénéficier, au cours de l'exercice, d'un soutien financier pendant leur grossesse, pour un déboursé total de 528 047 \$.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

La présente section fait état de la performance de l'organisation au cours de l'exercice relativement :

- aux indicateurs de résultats ciblés découlant des priorités du plan d'action pour 2005-2006, soit :
  - administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité,
  - préserver la qualité des services offerts à la clientèle,
  - contribuer à la (ré)intégration socioprofessionnelle des prestataires de l'assistance-emploi;
- aux indicateurs de résultats non ciblés prévus à la Convention de performance et d'imputabilité 2001, section 6.2;
- aux objectifs particuliers contenus au plan d'action pour 2005-2006.

### SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2005-2006

| Indicateurs  | Cibles<br>2005-2006 | Résultats<br>2005-2006 | Taux<br>d'atteinte<br>de la cible | Résultats<br>2004-2005 |
|--|---------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| <b>Rigueur et équité de l'assistance financière</b><br>Valeur totale (en millions de dollars) des réductions de coûts consécutives, notamment, aux interventions en matière de conformité <sup>a</sup> | 300                 | 280,8                  | 94 %                              | 287,6                  |
| <b>Qualité des services</b><br>Délai moyen (en jours ouvrables) de traitement à l'attribution initiale   | 10                  | 9,0                    | 110 %                             | 9,3                    |
| Délai moyen (en jours civils) de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle   | 10                  | 10,4                   | 96 %                              | 9,4                    |
| Délai moyen d'attente (en secondes) des appels acheminés au CCC <sup>b</sup>   | 110                 | 123                    | 88 %                              | 117                    |
| Ratio de plaintes (par 1 000 dossiers) <sup>c</sup>  | 1,6                 | 2,1                    | 69 %                              | 1,72                   |
| Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision <sup>d</sup>  | 21 %                | 23,1 %                 | 90 %                              | 23 %                   |
| <b>Intégration à l'emploi</b><br>Nombre de références à Emploi-Québec <sup>e</sup>   | 28 125              | 36 737                 | 131 %                             | –                      |
| Nombre de nouvelles participantes à Ma place au soleil   | 766                 | 758                    | 99 %                              | 850                    |

a Les résultats de cet indicateur ne peuvent être directement comparés à ceux de l'exercice précédent, en raison d'une modification apportée à la méthode d'évaluation des résultats visant à identifier et à évaluer avec davantage de précision les résultats qui découlent des interventions des agents d'aide socioéconomique. Toutefois, les résultats doivent être interprétés avec prudence puisque certains aspects de cette méthode d'évaluation comportent toujours un caractère incertain.

b Le résultat de cet indicateur ne tenant pas compte des appels abandonnés ou rejetés, et étant établi par regroupement des appels reçus à la demi-heure, il ne peut faire l'objet d'une validation par le Vérificateur interne.

c Les plaintes retenues aux fins de cet indicateur sont celles liées à l'administration du régime québécois de sécurité du revenu qui ont donné lieu à une recommandation de modification.

d Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le résultat.

e La cible et les résultats 2005-2006 ne sont pas comparables à ceux de 2004-2005. Le cadre de fonctionnement du volet Attribution initiale de Place à l'emploi ayant en effet été modifié par l'implantation progressive, dans les CLE, d'expérimentations visant l'intégration des activités d'accueil, d'évaluation et de référence, il a été convenu de mesurer seulement les références de prestataires déjà présents à l'aide.

## Indicateurs ciblés

|  |                            |                               |  |
|--|----------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Priorité</b><br>Administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité  |                            |                               |  |
| <b>Objectif</b><br>Réduire de 300 millions de dollars les coûts du Programme d'assistance-emploi                                   |                            |                               |  |
| <b>Indicateur</b>  | <b>Cible<br/>2005-2006</b> | <b>Résultat<br/>2005-2006</b> | <b>Taux d'atteinte<br/>de la cible</b> |
| Valeur totale (en millions de dollars) des réductions de coûts consécutives, notamment, aux interventions en matière de conformité | 300                        | 280,8                         | 94 %                                   |

L'administration d'un budget de transfert totalisant 2,7 milliards de dollars impose un devoir de rigueur, d'équité et d'efficacité. Différents dispositifs de vérification et de contrôle sont donc constamment déployés afin d'assurer la conformité de l'aide financière versée, que ce soit lors de l'admission ou dans le cadre de la gestion courante des dossiers actifs.

L'écart entre le résultat et la cible est principalement attribuable à une diminution plus rapide que prévue du nombre d'adultes prestataires. Au cours de l'exercice 2005-2006, la moyenne mensuelle des adultes prestataires fut en effet inférieure de 2,5 % à ce qu'elle était en 2004-2005, alors que cet écart était de 1,6 % pour les deux exercices précédents.

D'une part, le volume de demandes déposées a diminué de 3,5 % par rapport à celui de l'exercice 2004-2005 et, d'autre part, le taux d'acceptation des demandes en 2005-2006 a été légèrement inférieur à celui de l'exercice précédent, soit 66,1 % comparativement à 66,7 %. Ces deux éléments combinés ont résulté en une diminution de près de 5 % des entrées à l'aide.

Précisons cependant que le taux d'acceptation témoigne strictement du niveau d'admissibilité réelle des demandeuses et des demandeurs, puisque l'organisation est tenue d'admettre toute personne admissible au régime en vertu des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Notons par ailleurs que les résultats de cet indicateur ne peuvent être comparés à ceux de l'exercice précédent. En effet, une modification a été apportée à la méthode d'évaluation des résultats afin de rendre compte et d'évaluer avec davantage de précision les résultats découlant des interventions des agentes et des agents d'aide socioéconomique. Toutefois, les résultats doivent être interprétés avec prudence puisque certains aspects de cette méthode d'évaluation comportent toujours un caractère incertain.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Priorité

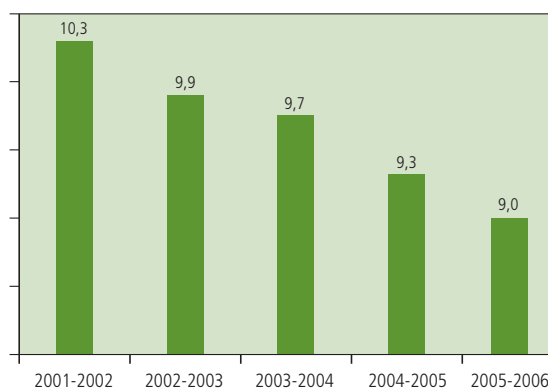
Préserver la qualité des services offerts à la clientèle

### Objectif

Traiter dans un délai moyen de 10 jours ouvrables les nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale

| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Délai moyen (en jours ouvrables) de traitement à l'attribution initiale | 10                 | 9,0                   | 110 %                          |

### ÉVOLUTION (EN NOMBRE DE JOURS OUVRABLES)



En raison du caractère de dernier recours du régime québécois de sécurité du revenu, il faut traiter rapidement les demandes d'aide déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions prévues à la loi et au règlement.

Diverses stratégies déployées au cours des cinq dernières années ont permis d'améliorer de plus de 12 % le délai moyen de traitement à l'attribution initiale, dont :

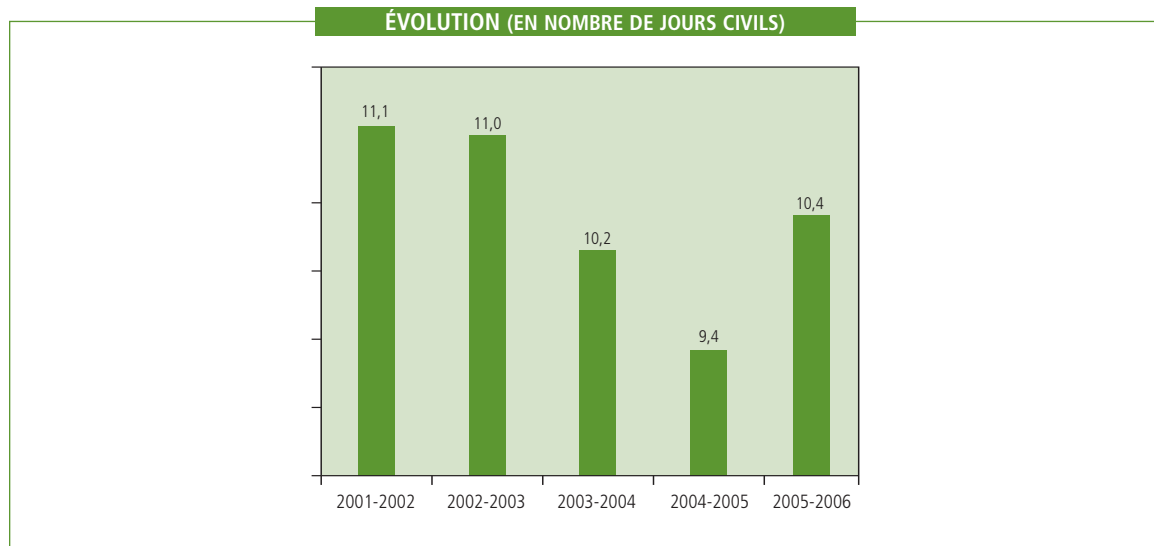
- la mise en place de services d'accueil réservés aux nouveaux demandeurs et demandeuses;
- l'existence de dispositifs de répartition locale des effectifs en fonction du volume des demandes, ainsi que de mécanismes de dépannage en cas d'engorgements conjoncturels ou localisés;
- la vérification de l'admissibilité par du personnel spécialisé et expérimenté;
- la diffusion de documents d'information précisant les différentes exigences du processus d'admission à l'aide sociale;
- le recours aux enquêteuses ou aux enquêteurs pour effectuer des vérifications particulières dans des situations jugées à risque.



Mentionnons enfin que près de la moitié des demandes d'admission déposées cette année ont été traitées en moins de 7 jours ouvrables.

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date de dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue.

|  |                        |                           |                                    |
|--|------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <p><b>Priorité</b><br/>Préserver la qualité des services offerts à la clientèle</p> <p><b>Objectif</b><br/>Traiter dans un délai moyen de 10 jours civils les demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle</p> |                        |                           |                                    |
| <b>Indicateur</b>  | <b>Cible 2005-2006</b> | <b>Résultat 2005-2006</b> | <b>Taux d'atteinte de la cible</b> |
| Délai moyen (en jours civils) de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle   | 10                     | 10,4                      | 96 %                               |



Le délai moyen obtenu est légèrement supérieur à la cible de 10 jours civils inscrite au plan d'action annuel, ce qui s'explique principalement par le fait que le Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle (SEMS) a dû composer tout au cours de l'exercice avec une disponibilité réduite du personnel médical.

Cet indicateur correspond au délai moyen en jours civils entre la date de réception de la demande au SEMS et la date de transmission de la recommandation au centre local d'emploi (CLE), et ce, pour l'ensemble des demandes concernant des contraintes temporaires à l'emploi (CTE) et des contraintes sévères à l'emploi (CSE).

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Priorité

Préserver la qualité des services offerts à la clientèle

#### Objectif

Répondre aux appels acheminés au Centre de communication avec la clientèle dans un délai moyen de 110 secondes

| Indicateur  | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Délai moyen d'attente (en secondes) des appels acheminés au Centre de communication avec la clientèle (CCC) | 110             | 123                | 88 %                        |

Le délai moyen d'attente des appels acheminés au CCC est de 123 secondes, un écart de 12 % par rapport à la cible inscrite au plan d'action annuel.

Cet écart est largement attribuable à une augmentation de 43 % du nombre de CLE desservis par le CCC, lequel est passé de 70 à 100 au cours de l'exercice. Les opérations de déploiement se traduisent par une augmentation importante et rapide du nombre de dossiers traités par le CCC, ce qui provoque un déséquilibre momentané entre l'offre et la demande, le temps que les agents du CCC puissent s'ajuster non seulement au volume accru de travail, mais également aux caractéristiques particulières des clientèles des CLE nouvellement desservis.

Le nombre total d'adultes prestataires desservis par le CCC atteint maintenant 245 640, pour un volume cumulatif de 727 050 appels traités au cours de l'exercice.

Le résultat de cet indicateur ne tient pas compte des appels abandonnés et des appels rejetés. Il est en outre calculé par regroupement des appels reçus à la demi-heure, et ne peut par conséquent faire l'objet d'une validation par le vérificateur interne.

### Priorité

Préserver la qualité des services offerts à la clientèle

#### Objectif

Maintenir le ratio de plaintes à un niveau ne dépassant pas 1,6 plainte par 1 000 dossiers

| Indicateur                             | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Ratio de plaintes (par 1 000 dossiers) | 1,6             | 2,1                | 69 %                        |

Les plaintes retenues aux fins de l'indicateur sont celles liées à l'administration du régime québécois de sécurité du revenu et qui ont donné lieu à une recommandation de modification. Elles ont principalement trait à la qualité du service à la clientèle, aux conditions d'admissibilité au régime ainsi qu'au montant et aux modalités de versement des prestations.

Parmi les facteurs susceptibles d'expliquer ce résultat, notons une plus grande sensibilisation de la clientèle aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les moyens accrus mis à la disposition de la clientèle pour accéder au Bureau des renseignements et plaintes, en conformité avec les dispositions de la politique ministérielle de gestion des plaintes.

L'organisation analyse de façon continue le volume et la nature des plaintes déposées, et ce, afin d'améliorer son offre de service et d'adapter le contenu des activités de formation et de perfectionnement qu'elle offre au personnel.

| <p><b>Priorité</b><br/>Préserver la qualité des services offerts à la clientèle</p> <p><b>Objectif</b><br/>Maintenir en deçà de 21 % le pourcentage de décisions modifiées à la suite d'une demande de révision</p> |                    |                       |                                |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Indicateur  | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
| Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision  | 21 %               | 23,1 %                | 90 %                           |

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision ayant donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec (TAQ) ne sont pas comprises dans le calcul.

Le résultat du présent exercice, bien qu'il soit inférieur à la cible fixée, doit être apprécié au regard des quelque 9 millions de décisions rendues chaque année, en moyenne, par le personnel de la Sécurité du revenu.

Durant l'exercice, 17 753 demandes ont été déposées en révision, une donnée relativement stable depuis les cinq dernières années. En raison de changements apportés à la méthode de calcul des résultats de l'indicateur, afin notamment d'exclure les décisions rendues à la suite de faits nouveaux, les données ont été ajustées rétroactivement et diffèrent donc de celles inscrites aux rapports annuels antérieurs.

Mentionnons par ailleurs que l'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit de la clientèle prestataire. Parmi les moyens déployés à cette fin, signalons le souci de transmettre aux prestataires concernés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs des demandes de révision, en collaboration notamment avec la Direction de la révision et de la représentation au TAQ, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles émanant du TAQ.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### Priorité

Contribuer à la (ré)intégration socioprofessionnelle des prestataires de l'assistance-emploi

### Objectif

Procéder à 28 125 références visant les prestataires déjà présents à l'aide, afin de contribuer à l'atteinte de la cible de participations d'Emploi-Québec

| Indicateur                              | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|---|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de références vers Emploi-Québec | 28 125             | 36 737                | 131 %                          |

Place à l'emploi a constitué, encore une fois cette année, le principal mécanisme d'intégration et de réintégration socioprofessionnelle des personnes prestataires de l'assistance-emploi. Afin de tenir compte de l'implantation progressive, dans les CLE, de méthodes expérimentales de convergence des activités d'accueil, d'évaluation et de référence, la Sécurité du revenu a circonscrit la cible opérationnelle de son plan d'action 2005-2006 à la référence des personnes déjà prestataires, tout en continuant cependant de référer vers Emploi-Québec toutes les personnes répondant aux critères de Place à l'emploi.

Compte tenu de ce qui précède, la cible et les résultats 2005-2006 ne sont donc pas comparables à ceux de 2004-2005. Le cadre de fonctionnement du volet Attribution initiale de Place à l'emploi ayant en effet été modifié par l'implantation progressive, dans les CLE, d'expérimentations visant l'intégration des activités d'accueil, d'évaluation et de référence, il a été convenu de mesurer seulement les références de prestataires déjà présents à l'aide.

Soucieuse de maintenir une référence efficace des nouvelles demandeuses et des nouveaux demandeurs vers les services publics d'emploi, l'organisation s'est néanmoins donné un objectif particulier consistant à référer en moins de 24 heures vers Emploi-Québec tous les nouveaux demandeurs et demandeuses répondant aux critères de Place à l'emploi. C'est ainsi qu'en plus des 36 737 références de prestataires déjà présents à l'aide, 39 966 nouveaux demandeurs et demandeuses ont été dirigés vers Emploi-Québec, pour un total de 76 703 références cette année (comparativement à 75 821 en 2004-2005).

**Priorité**

Contribuer à la (ré)intégration socioprofessionnelle des prestataires de l'assistance-emploi

**Objectif**

Enregistrer 766 nouvelles participantes à Ma place au soleil

| Indicateur   | Cible<br>2005-2006 | Résultat<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|--|--------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre de nouvelles participantes à Ma place au soleil | 766                | 758                   | 99 %                           |

**ÉVOLUTION**

|           | Cibles | Résultats |
|-----------|--------|-----------|
| 2003-2004 | 864    | 900       |
| 2004-2005 | 746    | 850       |
| 2005-2006 | 766    | 758       |

La démarche Ma place au soleil vise à s'attaquer aux obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable. Sa réalisation fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec.

Le résultat obtenu cette année doit notamment être apprécié au regard de la diminution du nombre d'adultes chefs de famille monoparentale, qui vient réduire les bassins de clientèle potentielle visés par Ma place au soleil.

**Indicateurs non ciblés****Coût de revient selon les services et les activités**

La Sécurité du revenu mesure le coût de revient de ses services et activités depuis 2002-2003, selon la méthode recommandée par le Contrôleur des finances du Québec. Cette démarche se fonde notamment sur le recensement du nombre d'ETC affectés aux activités et services, par unité administrative. Les résultats doivent être interprétés avec prudence. En premier lieu, ce recensement est effectué une fois l'an, à la même période.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

### COÛT PAR DOSSIER (EN DOLLARS)

| Activités et services                                    | 2005-2006 | 2004-2005 |
|--|-----------|-----------|
| <b>Aide financière</b>                                   |           |           |
| Attribution initiale                                     | 273       | 288       |
| Gestion des dossiers actifs :                            |           |           |
| Sans contraintes et contraintes temporaires <sup>a</sup> | 346       | 338       |
| Contraintes sévères à l'emploi <sup>a</sup>              | 165       | 164       |
| Prétraitement en révision                                | 185       | 187       |
| Prestations spéciales                                    | 16        | 15        |
| Enquête de soutien                                       | 479       | 426       |
| Enquête  | 2 115     | 2 112     |
| Évaluation médicale et socioprofessionnelle              | 49        | 48        |
| <b>Aide et accompagnement</b>                            |           |           |
| Références :   |           |           |
| Solidarité jeunesse                                      | 407       | 392       |
| Accompagnement social                                    | 254       | 285       |
| Parcours individualisé (services d'emploi)               | 255       | 123       |
| Place à l'emploi   | 67        | 87        |
| Ma place au soleil                                       | 436       | 479       |

a À la suite de changements méthodologiques, les coûts unitaires associés à ces activités pour l'année 2004-2005 ont été ajustés rétroactivement; ils diffèrent donc de ceux inscrits dans le rapport annuel de gestion de l'agence pour cet exercice.

En second lieu, les montants indiqués représentent uniquement la portion des coûts d'administration supportés par la Sécurité du revenu, après répartition des frais de soutien direct et indirect. En ce qui concerne la partie des coûts d'administration imputable au budget des unités centrales ministérielles, des travaux sont en cours avec le Ministère afin de déterminer la méthode de répartition la plus appropriée. Les coûts de revient varient par ailleurs en fonction des changements apportés à l'organisation du travail.

Les coûts unitaires sont en général comparables à ceux de l'exercice précédent, à l'exception d'une légère hausse du coût unitaire des enquêtes (régulières et de soutien), attribuable au fait que le personnel affecté à cette activité a diminué dans une proportion moindre que le nombre de dossiers traités. Cela est dû à la complexité croissante des activités à réaliser. On observe également une hausse du coût unitaire des références au programme Solidarité jeunesse ainsi qu'aux services publics d'emploi dans le cadre du Parcours individualisé. Dans ce dernier cas, la hausse reflète l'attention particulière accordée cette année à l'intégration en emploi des nouveaux demandeurs et demandeuses à l'aide sociale.

### **Action emploi**

Au cours de l'exercice, 2 399 personnes ont bénéficié d'un supplément du revenu versé en vertu d'Action emploi, pour un déboursé de 1,5 million de dollars. Rappelons que la mesure Action emploi prévoyait le versement d'une aide temporaire pendant une période n'excédant pas trois ans, à raison de 390 \$ mensuellement durant les douze premiers mois, de 260 \$ mensuellement du treizième au vingt-quatrième mois et de 130 \$ mensuellement du vingt-cinquième au trente-sixième mois. Les dernières prestations prévues dans le cadre de la mesure ont été versées en février 2006.

## Objectifs particuliers

La présente section fait état des résultats obtenus au regard des objectifs particuliers décrits au plan d'action annuel de la Sécurité du revenu. Ces objectifs représentent des priorités annuelles n'ayant aucun caractère de récurrence.

| Objectifs particuliers  | Résultats souhaités   | Résultats atteints                                       |
|---|---|--|
| 1. Assurer la rigueur du traitement des nouvelles demandes d'assistance-emploi.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, au cours du printemps 2005, des pistes permettant d'améliorer la qualité du processus d'attribution initiale.</li> <li>• Mettre en place, au début de l'automne 2005, les solutions retenues.</li> </ul>   | Partiellement réalisé.<br>Partiellement réalisé.         |
| 2. Assurer la qualité des services à la population.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion de la qualité des services.</li> <li>• Offrir des mesures compensatoires aux familles désavantagées à la suite du remplacement du programme APPORT par la Prime au travail.</li> </ul>  | Réalisé.<br>Réalisé.                                     |
| 3. Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail et à mettre en mouvement les prestataires aptes au travail, et amener les personnes à s'engager dans des démarches favorisant l'autonomie. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référer en moins de 24 heures vers Emploi-Québec tous les nouveaux demandeurs qui se présentent sur place et qui répondent aux critères de Place à l'emploi.</li> <li>• Gérer de façon optimale les budgets consacrés à Solidarité jeunesse afin que les places disponibles soient pleinement utilisées.</li> <li>• Référer vers les organismes externes (institutionnels ou communautaires) les prestataires aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité.</li> </ul>  | Réalisé.<br>Partiellement réalisé (96 %).<br>Réalisé.    |
| 4. Faire évoluer la mission et l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des orientations gouvernementales et ministérielles.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser l'émergence d'une nouvelle ligne d'affaires, axée sur la solidarité sociale.</li> <li>• Participer activement à la convergence du réseau de la Sécurité du revenu et de celui d'Emploi-Québec.</li> <li>• Contribuer à la simplification législative, réglementaire et administrative du régime québécois de sécurité du revenu.</li> <li>• Moderniser la prestation et l'organisation des services de l'agence et élaborer une stratégie de transition à cet effet.</li> <li>• Mettre en place, d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale.</li> </ul> | Réalisé.<br>Réalisé.<br>Réalisé.<br>Réalisé.<br>Réalisé. |
| 5. Contribuer à la modernisation de l'État québécois et du Ministère.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiser les décisions prises, le cas échéant, relativement à la mise en place du ministère des Services gouvernementaux.</li> </ul>   | Réalisé.   |

### Objectif 1

Assurer la rigueur du traitement des nouvelles demandes d'assistance-emploi

*Identifier, au cours du printemps 2005, des pistes permettant d'améliorer la qualité du processus d'attribution initiale*

*Mettre en place, au début de l'automne 2005, les solutions retenues*

À partir des pistes d'amélioration dégagées en début d'exercice, de même que des facteurs de réussite déjà connus, les directions régionales ont été invitées en juin 2005 à produire un plan d'action visant spécifiquement l'amélioration de la qualité du processus d'attribution initiale.

Cette opération aura permis à chaque région d'évaluer ses méthodes de travail et d'y apporter les améliorations requises, tout en tenant compte de ses particularités opérationnelles. Tout au long de l'année, des activités de formation ont également été tenues auprès du personnel concerné, notamment les chefs d'équipe, qui ont été appelés à porter une attention toute particulière aux activités d'attribution initiale.

Des travaux sont par ailleurs en cours, en collaboration avec le Centre interuniversitaire de recherche et d'analyse des organisations (CIRANO), afin notamment de déterminer des standards de performance pouvant servir de base à l'établissement d'indicateurs de mesure de la qualité de l'attribution initiale.

### **Objectif 2**

Assurer la qualité des services à la population

#### ***Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion de la qualité des services***

Le suivi des plaintes formulées par la clientèle a fait l'objet d'une grande préoccupation de la part des gestionnaires. Rappelons que, depuis 2003-2004, chacune des directions régionales maintient un registre de contrôle du traitement et du suivi des plaintes. La direction générale des opérations a maintenu un suivi étroit des résultats par région tout au cours de l'exercice, et les régions affichant un taux supérieur à la moyenne du réseau ont été rapidement invitées à produire un plan de redressement.

Outre les cas soulevés par le Bureau des renseignements et plaintes, une attention particulière a été accordée aux représentations faites par les organismes de défense des droits sociaux, par le personnel politique à l'œuvre dans les régions et par le Protecteur du citoyen. Cette approche présente entre autres bénéfices celui de développer les relations partenariales à l'échelle locale et régionale, en plus de sensibiliser rapidement les autorités à d'éventuelles problématiques émergentes.

#### ***Offrir des mesures compensatoires aux familles désavantagées à la suite du remplacement du programme APPORT par la Prime au travail***

En vigueur pour une durée de trois ans se terminant en 2008, le Programme transitoire d'aide aux frais de garde offre une compensation financière aux familles désavantagées à la suite de la fin du programme APPORT. Au total, 366 demandes ont été accueillies en 2005-2006 dans le cadre du programme, pour des versements anticipés totalisant 110 886 \$.

### **Objectif 3**

Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail et à mettre en mouvement les prestataires aptes au travail, et amener les personnes à s'engager dans des démarches favorisant l'autonomie

#### ***Référer en moins de 24 heures vers Emploi-Québec tous les nouveaux demandeurs qui se présentent sur place et qui répondent aux critères de Place à l'emploi***

Le délai moyen de référence s'établit à 0,5 jour, soit en deçà de la limite de 24 heures prévue au plan d'action annuel.

Au chapitre des facteurs à l'origine de ce résultat, citons l'ensemble des moyens déployés au cours des exercices précédents pour accélérer la prise en charge des demandeuses et des demandeurs d'assistance-emploi, le regroupement des activités d'accueil, d'évaluation et de référence au sein des CLE, de même que l'étroite collaboration entre les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale, maintenant intégrés au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec.

#### ***Gérer de façon optimale les budgets consacrés à Solidarité jeunesse afin que les places disponibles soient pleinement utilisées***

Le programme Solidarité jeunesse vise à prévenir la dépendance à long terme à l'assistance-emploi, en proposant une solution de rechange aux jeunes de moins de 25 ans qui déposent une demande à l'assistance-emploi. Les jeunes qui choisissent d'adhérer au programme ont ainsi la possibilité, après une période de réflexion, de retourner aux études, de participer à une mesure active d'Emploi-Québec ou d'intégrer le marché du travail.

Diverses stratégies ont été déployées au cours de l'exercice dans l'ensemble des régions en vue d'assurer l'utilisation optimale des 4 960 places prévues aux protocoles intervenus avec les carrefours jeunesse-emploi. C'est ainsi que 4 769 nouvelles participations ont été enregistrées, soit 96 % des places prévues aux protocoles. Ce résultat s'explique notamment par le fait que le nombre de jeunes prestataires de moins de 25 ans a diminué d'un peu plus de 3 % au cours de l'exercice.



L'évolution des résultats au regard de Solidarité jeunesse est mesurée au moyen de deux indicateurs de volume, soit le nombre de jeunes admissibles au cours de l'exercice (19 985) et le nombre de participantes et de participants à la mesure (4 769).

***Référer vers les organismes externes (institutionnels ou communautaires) les prestataires aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité***

Considérant la proportion de plus en plus élevée des prestataires de l'assistance-emploi qui sont aux prises avec des difficultés faisant obstacle à leur employabilité, la Sécurité du revenu a poursuivi en 2005-2006 ses efforts destinés à favoriser l'intégration sociale de cette clientèle. Un total de 38 905 prestataires ont ainsi été dirigés vers des organismes institutionnels ou communautaires en vue d'interventions susceptibles de favoriser leur réinsertion sociale et professionnelle. Cet accompagnement social a permis à 1 460 de ces personnes de quitter l'aide de dernier recours.

***Objectif 4***

Faire évoluer la mission et l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des orientations gouvernementales et ministérielles

***Favoriser l'émergence d'une nouvelle ligne d'affaires, axée sur la solidarité sociale***

***Participer activement à la convergence du réseau de la Sécurité du revenu et de celui d'Emploi-Québec***

L'intégration administrative de la Sécurité du revenu et des services publics d'emploi au sein de la nouvelle agence Emploi-Québec a été réalisée le 1<sup>er</sup> décembre 2005. Depuis cette date, les services de solidarité sociale assument l'ensemble des responsabilités qui incombaient auparavant à la Sécurité du revenu.

Tout au long de 2005-2006, la Sécurité du revenu a pris une part active aux différents chantiers qui ont présidé aux réflexions sur la convergence des deux agences, qu'il s'agisse de continuum de services, d'évolution et de prospective en matière d'offre et de prestation de services, de la structure organisationnelle et de la répartition territoriale, du financement, ou, encore, de la mise en place des nouveaux services intégrés d'accueil, d'évaluation et de référence au sein des CLE.

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2005, les services de solidarité sociale répondent aux besoins des prestataires des programmes d'aide financière du régime québécois de sécurité du revenu. Ils comprennent un volet d'aide financière ainsi qu'un volet d'aide et d'accompagnement des personnes prestataires.

Le volet de l'aide financière comprend les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale), de même que la gestion courante des dossiers actifs. Il englobe également les différentes activités visant à s'assurer que l'aide financière est versée aux personnes qui y ont droit et qu'elle est établie au bon montant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le volet d'aide et d'accompagnement des personnes prestataires comprend différentes interventions adaptées aux réalités des individus et à la dynamique des collectivités. Il englobe la référence aux services publics d'emploi ainsi qu'aux organismes institutionnels et communautaires capables de soutenir adéquatement les personnes prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'intégration socioprofessionnelle.

***Contribuer à la simplification législative, réglementaire et administrative du régime québécois de sécurité du revenu***

La Sécurité du revenu a joué un rôle de premier plan dans les travaux d'élaboration de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, adoptée en juin 2005, de même que dans l'élaboration subséquente des modifications réglementaires découlant de l'adoption de la Loi ou encore de l'application du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

---

De concert avec la Direction générale des politiques, la Sécurité du revenu a ainsi travaillé activement à simplifier le régime de sécurité du revenu, en proposant notamment diverses modifications au bénéfice de la clientèle prestataire et du personnel. Dans cette perspective, elle a également évalué l'apport possible des nouvelles technologies de l'information relativement à la mise en œuvre des mesures de simplification envisagées.

### ***Moderniser la prestation et l'organisation des services de l'agence et élaborer une stratégie de transition à cet effet***

Divers travaux ont été entrepris en vue de moderniser la prestation et l'organisation des services, tout en intégrant, dans le cadre d'une stratégie de transition, différents dispositifs destinés à faciliter l'adoption de nouvelles technologies et de nouveaux modes de prestation des services.

Parmi ces travaux, on retrouve notamment :

- l'élaboration d'un modèle général de prestation de service privilégiant l'utilisation accrue du multimode pour les contacts avec la clientèle;
- la poursuite de l'élargissement des services du Centre de communication avec la clientèle à l'ensemble des CLE;
- le déploiement du traitement téléphonique des déclarations mensuelles négatives dans l'ensemble du réseau;
- des travaux d'analyse portant sur le traitement des dossiers de prestataires qui présentent des contraintes sévères à l'emploi;
- des réflexions sur la mise en place des services en ligne, la prestation électronique de service et la réorganisation des portails Web afin de faciliter la présentation des différentes activités de la nouvelle agence Emploi-Québec.

### ***Mettre en place, d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale***

Pour les détails relatifs à la réalisation de cet objectif particulier, on consultera le rapport annuel de gestion du Ministère aux pages 42 et 43.

### ***Objectif 5***

Contribuer à la modernisation de l'État québécois et du Ministère

### ***Actualiser les décisions prises, le cas échéant, relativement à la mise en place du ministère des Services gouvernementaux***

L'organisation a pris une part active aux réflexions entourant l'élaboration de l'offre de service de Services Québec et des centres gouvernementaux de services partagés, notamment :

- en désignant une représentante ou un représentant au comité ministériel chargé de déterminer ces offres de service;
- en participant aux consultations touchant la définition et la mise en place de ces services;
- en contribuant activement aux travaux gouvernementaux relatifs au Service québécois de changement d'adresse, au processus d'authentification de l'identité des citoyens clients (CliqSécur) et à l'élaboration d'un formulaire unique de dépôt direct, en faisant notamment valoir les problématiques particulières potentielles associées à la clientèle du régime québécois de sécurité du revenu et au personnel de l'agence Emploi-Québec au regard des nouvelles façons de faire envisagées.

## ANNEXE

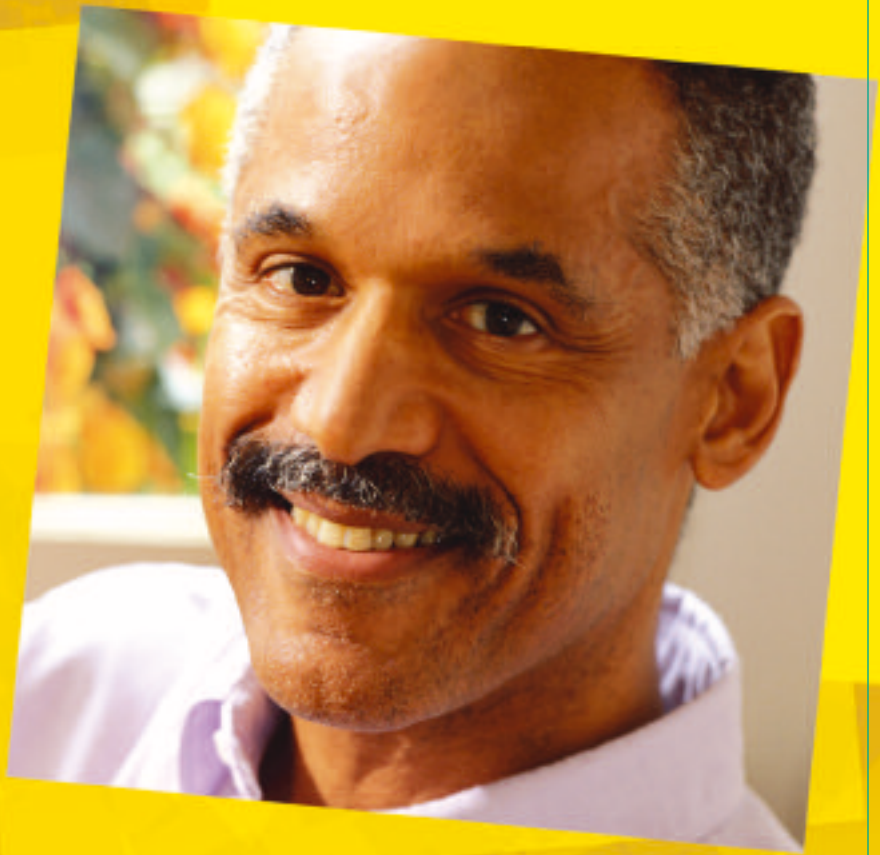
### INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION

| Ressources humaines   | Indicateurs  | 2005-2006  |                  | 2004-2005                                     |                  |
|---|--|--|------------------|---|------------------|
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
| Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total des ETC utilisés | – Réguliers  | 1 995,1  | 79,7             | 2 038,9                                       | 80,0             |
|   | – Occasionnels   | 508,4  | 20,3             | 510,5   | 20,0             |
|   | – Autres (tous les autres statuts)   | –  | –                | –   | –                |
|   | – Cadres   | 133,5  | 5,3              | 141,5   | 5,5              |
|   | – Professionnels (inclus ingénieurs et juristes)   | 179,1  | 7,2              | 167,9   | 6,6              |
|   | – Fonctionnaires (PBTA)  | 2 190,9  | 87,5             | 2 240,0                                       | 87,9             |
|   | – Autres   | –  | –                | –   | –                |
|   | – Hommes   | 604,4  | 24,1             | 631,2   | 24,8             |
|   | – Femmes   | 1 899,1  | 75,9             | 1 918,2                                       | 75,2             |
|   |  |  | n <sup>bre</sup> | %   | n <sup>bre</sup> |
| Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge, en nombre et en pourcentage de personnes et d'ETC utilisés                   | Nombre et pourcentage de personnes <sup>a</sup>  |  |                  |   |                  |
|   | – 34 ans et moins  | 322  | 12,1             | 349   | 13,0             |
|   | – 35 ans à 54 ans  | 2 006  | 75,6             | 2 028   | 75,7             |
|   | – 55 ans et plus   | 327  | 12,3             | 301   | 11,3             |
|   | Nombre et pourcentage d'ETC utilisés   |  |                  |   |                  |
|   | – 34 ans et moins  | 283,2  | 11,3             | 310,1   | 12,2             |
| – 35 ans à 54 ans   | 1 877,0  | 75,0   | 1 920,6          | 75,3  |                  |
| – 55 ans et plus  | 343,3  | 13,7   | 318,7            | 12,5  |                  |
| Prévision des départs à la retraite d'ici au 1 <sup>er</sup> avril 2009, en nombre et en pourcentage des employées et employés      | Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employées et employés au 31 mars   | Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009 <sup>b</sup>   |                  | Du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2008 |                  |
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
|   |  | 462  | 11,0             | 179   | 8,1              |
| Taux de roulement du personnel régulier (exclure les postes occasionnels)   | Nombre de personnes remplacées à un poste régulier au cours de l'année, excluant les affectations/nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars | %  |                  | %   |                  |
|   |  |  |                  | 1,6   | Note c           |
| Taux d'absentéisme (exclure du calcul les jours fériés et les vacances utilisées) <sup>d</sup>                                      | Nombre de jours d'absence/nombre de jours de travail payés   | %  |                  | %   |                  |
|   |  |  |                  | 6,2   | 6,3              |
| Nombre de jours de formation par ETC Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre                             | Formation globale  | n <sup>bre</sup>   |                  | n <sup>bre</sup>                              |                  |
|   |  |  |                  | 2,3   | 2,5              |
|   |  | Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises |                  |   | 2,2              |
| <b>Ressources budgétaires et financières</b>  |  | \$   |                  | \$  |                  |
| Dépenses pour la formation et le développement du personnel <sup>e</sup>  | Dépenses totales en formation par employé <sup>f</sup>   | 1 263,66   |                  | 1 292,65                                      |                  |
|   | Dépenses de formation en prestation de services par employé <sup>f</sup>   | 1 251,85   |                  | 1 238,09                                      |                  |
|   | Dépenses de formation en technologies de l'information par employé (si l'information est disponible)   | Note g   |                  | Note g  |                  |

## INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION (SUITE)

| Ressources informationnelles   | Indicateurs   | 2005-2006          |      | 2004-2005                     |        |
|--|---|--------------------|------|-------------------------------|--------|
|  |   | k\$                | %    | k\$                           | %      |
| Dépenses en matière de ressources informationnelles (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation) | Dépenses  | 23 909,8           |      | 25 637,3                      |        |
|  | Croissance annuelle des dépenses  |                    | -6,7 |                               | ND     |
|  | Pourcentage des dépenses par rapport aux dépenses totales                                 |                    | 0,8  |                               | 0,9    |
| <b>Prestation de services</b>  |   |                    |      |                               |        |
| Achalandage selon le mode de prestation de services<br>Nombre de contacts effectués en provenance de la clientèle (en nombre de transactions)              |   | n <sup>bre</sup>   |      | n <sup>bre</sup>              |        |
|  | – Téléphone   | En évaluation      |      | En évaluation                 |        |
|  | – Comptoir  | En évaluation      |      | ND                            |        |
|  | – Courrier  | En évaluation      |      | ND                            |        |
|  | – Courriel  | S. O.              |      | S. O.                         |        |
|  | – Consultation du site Internet   | Voir page 108      |      | Voir page 108                 |        |
|  | – Transaction sur le site Internet  | S. O.              |      | S. O.                         |        |
| <b>Satisfaction de la clientèle</b>  |   |                    |      |                               |        |
| Nombre et pourcentage de services ayant été évalués <sup>a</sup>   | Nombre et pourcentage de services évalués   | n <sup>bre</sup> % |      | n <sup>bre</sup> %            |        |
|  |   | 1                  | 100  |                               | Note i |
| <b>Satisfaction de la clientèle</b>  |   |                    |      |                               |        |
| Pourcentage de satisfaction obtenu au regard des engagements de la déclaration de services aux citoyens <sup>d</sup>                                       | Taux de satisfaction générale : Services de solidarité sociale                            | %                  |      | %                             |        |
|  |   | 90                 |      | S. O.                         |        |
| <b>Traitements des plaintes</b>  |   |                    |      |                               |        |
| Nombre de plaintes reçues et traitées  | Nombre de plaintes reçues<br>Nombre de plaintes traitées                                  | n <sup>bre</sup>   |      | n <sup>bre</sup>              |        |
|  |   | 8 579<br>8 561     |      | 10 732 <sup>k</sup><br>10 780 |        |
| <b>Amélioration continue de la qualité des services :</b>  |   |                    |      |                               |        |
| Degré de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration de services   | Pourcentage de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services | %                  |      | %                             |        |
|  |   | Note l             |      | Note l                        |        |

- a En raison de la Convergence des services, de la mise en place de la nouvelle structure administrative et des changements effectués dans les centres de responsabilité, les données ont été extraites à la paye n° 26 de l'année financière 2005-2006 (effectif en place au 17 mars 2006) au lieu de la paye n° 1 de l'année financière 2006-2007 (effectif en place au 31 mars 2006).
- b Les prévisions des départs à la retraite, tant pour 2004-2005 que pour 2005-2006, ont été effectuées à partir de la banque des admissibilités des départs à la retraite reçue du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) à chaque début d'année financière. En raison de la Convergence des services et de la mise en place de la nouvelle structure administrative, les prévisions de départs à la retraite pour 2005-2006 (1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009) reflètent celles de la nouvelle agence Emploi-Québec.
- c La donnée ministérielle sur le roulement du personnel, pour 2004-2005, a été extraite du système Média. Ce système ne permet pas de ventiler la donnée pour la Sécurité du revenu.
- d Le calcul effectué est celui du taux d'absentéisme maladie correspondant à l'utilisation par le personnel de la banque de congés de maladie (code d'absence 120), de l'assurance salaire P2 (code d'absence 246) et P3 (code d'absence 248).
- e Les dépenses de formation sont calculées en fonction de l'année civile tel qu'exigé par le ministère du Revenu pour la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Ainsi, pour le calcul de l'indicateur, le nombre de ETC utilisés pour l'année civile 2005 correspond au 3/12 des ETC utilisés en 2004-2005 à la Sécurité du revenu et au 9/12 des ETC utilisés en 2005-2006 à la Sécurité du revenu (idem pour l'année civile 2004).
- f Employé : ETC utilisé.
- g Aucun regroupement pour la formation en technologie de l'information n'est prévu dans le système des activités de développement des employés (SADE) de même que dans le système SYGBEC.
- h Tous les engagements de la DSC pour les services de solidarité sociale ont fait l'objet d'une évaluation du niveau de satisfaction de la clientèle par le biais d'un sondage auprès de la clientèle des 154 centres locaux d'emploi. La population visée était de 31 758.
- i La stratégie de mesure adoptée par le Ministère au regard des engagements de la DSC prévoit une mesure de satisfaction de la clientèle aux trois ans. Par ailleurs, une enquête qualitative sur la prestation de ces services a été réalisée, et ce, sur une base régionale à l'aide de 106 groupes de discussion. Les résultats alimenteront la prochaine DSC.
- j Le lecteur peut prendre connaissance des résultats de ce sondage aux pages 101 et 102.
- k Au rapport annuel 2004-2005, 2 351 dénonciations en matière d'aide financière étaient comptabilisées comme des plaintes. Ces dénonciations portaient sur des situations où les plaignants estimaient qu'une personne physique ou morale recevait indûment une aide financière du Ministère. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, le Bureau des renseignements et plaintes ne comptabilise plus les dénonciations qui transitent par ses services. Ces dénonciations sont transmises aux directions concernées. Toute comparaison avec les données d'exercices antérieures doit tenir compte de cette façon de faire.
- l Malgré l'absence d'un plan ministériel d'amélioration des services formel, le Ministère, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services, a entrepris diverses actions permettant la mise en œuvre de projets en matière de qualité des services en lien avec les engagements de la DSC. Le lecteur peut prendre connaissance de ces réalisations aux pages 58 à 61.



**2005  
2006**  
**Rapport annuel de gestion**  
Centre de recouvrement

## MOT DU DIRECTEUR

Monsieur François Turenne  
Sous-ministre  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2006.

Ce rapport complète le cycle annuel 2005-2006 du Centre en tant qu'agence gouvernementale. Il fait suite à deux autres documents produits en lien avec le cadre de gestion par résultats :

- la Convention de performance et d'imputabilité, dans laquelle le Centre décrit ses responsabilités et obligations, de même que les indicateurs de performance qu'il entend utiliser pour rendre compte de ses activités;
- le plan d'action 2005-2006 du Centre de recouvrement, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels s'engageait le Centre pour l'exercice financier en cause.

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics que le Centre s'est vu confier le recouvrement des sommes versées en trop dans l'administration des programmes d'aide financière du Ministère.

Pour une sixième année consécutive, les comptes à recevoir du Ministère ont diminué. Près de 177 millions de dollars ont été recouvrés en 2005-2006, ce qui a contribué à une diminution de près de 12 millions de dollars des comptes à recevoir. Ceux-ci totalisent 736,5 millions au 31 mars 2006, alors qu'ils étaient de 846,6 millions au 31 mars 2002. Si l'on observe une hausse de 3,9 millions de dollars dans les créances « assistance-emploi », en contrepartie les comptes à recevoir « pensions alimentaires » diminuent de 5,2 millions et ceux des « garants défaillants », de 10 millions. Cette dernière baisse s'explique surtout par l'opération de régularisation des dossiers liée à l'application de la décision rendue par la Cour d'appel en mai 2005.

Les résultats atteints par le Centre sont attribuables à l'excellent travail réalisé par l'ensemble de son personnel dans le respect des personnes qu'il sert.

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

Le directeur du Centre de recouvrement,



Richard Lefrançois

Québec, juillet 2006

---

## TABLE DES MATIÈRES

|  |     |
|--|-----|
| Déclaration du directeur   | 207 |
| Rapport de validation du vérificateur interne                                    | 209 |
| Mission, responsabilités, sources des encaissements et personnes visées          | 211 |
| Utilisation des ressources   | 213 |
| Ressources humaines  | 213 |
| Ressources financières   | 214 |
| Résultats  | 215 |
| Sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance               | 215 |
| Créances « assistance-emploi »   | 216 |
| Créances « Emploi-Québec »   | 219 |
| Créances « garants défaillants »   | 223 |
| Créances « pensions alimentaires »   | 226 |
| Recouvrement d'autres créances de la Sécurité du revenu                          | 228 |
| Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre de recouvrement | 229 |
| Autres champs d'action du Centre de recouvrement                                 | 230 |
| Projets relatifs au service à la clientèle                                       | 230 |
| Traitement des plaintes  | 230 |
| <b>Annexes</b>   |     |
| <i>Annexe 1</i>  |     |
| Répartition des montants recouvrés et des comptes à recevoir                     | 231 |
| Assistance-emploi  | 231 |
| Emploi-Québec, créances « individus »  | 232 |
| Garants défaillants  | 233 |
| <i>Annexe 2</i>  |     |
| Indicateurs de performance – Définition et utilité                               | 234 |
| <i>Annexe 3</i>  |     |
| Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec                      | 235 |
| <i>Annexe 4</i>  |     |
| Indicateurs de gestion de l'organisation   | 236 |

---

## DÉCLARATION DU DIRECTEUR

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission et les champs d'intervention du Centre. Il présente bien les orientations et les objectifs inscrits à la Convention de performance et d'imputabilité du 5 avril 2001 et au plan d'action 2005-2006.

Pour garantir la réalisation des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Elle a entrepris la mise en place d'un système de reddition de comptes à l'interne et dispose des outils nécessaires pour suivre la performance globale de gestion.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation au 31 mars 2006.

Le directeur du Centre de recouvrement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Richard Lefrançois', with a long horizontal stroke extending to the right.

Richard Lefrançois

Québec, juillet 2006



---

## RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Monsieur Richard Lefrançois  
Directeur  
Centre de recouvrement

Monsieur le Directeur,

Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des cibles de résultats et des indicateurs de performance annoncés dans le plan d'action 2005-2006 et des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Centre de recouvrement.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction du Centre. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier le système de reddition de comptes interne, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Centre. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des cibles de résultats et des indicateurs de performance provenant du plan d'action 2005-2006 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Denis Jacques  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, juillet 2006

---

## MISSION, RESPONSABILITÉS, SOURCES DES ENCAISSEMENTS ET PERSONNES VISÉES

### Mission

Le Centre de recouvrement a pour mission de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Centre formule des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes de fonctionnement, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. Cette fonction de conseil en matière de prévention et de facturation peut l'amener à faire des recommandations quant à la forme et au fond des moyens utilisés dans la facturation et le recouvrement de l'aide conditionnelle. Il peut proposer des mesures de recouvrement afin de prévenir les abus dans les demandes d'aide financière.

### Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001), le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes que facturent la Sécurité du revenu et Emploi-Québec dans l'administration courante de leurs programmes. De plus, l'article 45 de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives lui confère la responsabilité du recouvrement des sommes facturées dans l'administration de cette loi. Enfin, en vertu de l'article 194 de la Loi sur l'aide aux familles et aux personnes, le Centre a le mandat de recouvrer les sommes facturées par la Sécurité du revenu dans l'administration courante des programmes nés de l'application de cette loi. Il lui revient donc de recouvrer six types de créances :

- les prestations d'assistance-emploi versées en trop;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des personnes immigrantes qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des créanciers alimentaires alors qu'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire est signalé;
- les allocations et les subventions versées en trop par Emploi-Québec dans l'application des mesures d'aide à l'emploi;
- les montants versés en trop dans l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail;
- les montants versés en trop dans l'application de la Loi sur l'assurance parentale et de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives.

### Sources des encaissements et personnes visées

Essentiellement, les activités du Centre visent à recouvrer les sommes dues au Ministère. Ces activités se traduisent par des encaissements provenant des sources suivantes :

- les retenues sur les prestations versées par la Sécurité du revenu (assistance-emploi) et sur les allocations versées par Emploi-Québec (mesures d'aide à l'emploi), lesquelles se font automatiquement par les systèmes informatiques;
- les retenues sur les remboursements d'impôt et de la taxe de vente du Québec effectués par Revenu Québec (RQ), qui se font également de façon automatique à l'aide des systèmes informatiques;
- le recouvrement, de façon informatique, de l'aide conditionnelle versée en attente des allocations familiales, effectué par la Régie des rentes du Québec (RRQ);
- le recouvrement de l'aide conditionnelle effectué par des organismes comme la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);

- les ententes de remboursement négociées par les agentes et les agents de recouvrement, conclues à partir de l'analyse de solvabilité qui établit la capacité de payer de la personne débitrice;
- l'application de procédures judiciaires, notamment les saisies de salaires et d'avoires liquides, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- le recouvrement effectué par Revenu Québec dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement aux droits des créanciers alimentaires.

Les personnes visées par les activités du Centre sont celles qui :

- ont reçu des prestations d'assistance-emploi sans y avoir droit ou des montants versés en trop par la Sécurité du revenu dans l'administration de ses programmes et mesures;
- ont omis de respecter leur engagement de garant d'une personne immigrante devenue prestataire de l'assistance-emploi;
- ont reçu des allocations ou des subventions versées en trop par Emploi-Québec;
- ont fait ou font défaut de payer une pension alimentaire fixée par jugement à une personne qui reçoit ou a reçu des prestations d'assistance-emploi;
- ont reçu des montants versés en trop dans l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail;
- ont reçu des montants versés en trop dans l'application de la Loi sur l'assurance parentale et de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives.

---

## UTILISATION DES RESSOURCES

### Ressources humaines

Le Centre est une entité qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et, d'un point de vue administratif, du sous-ministre adjoint des services à la gestion.

L'organisation du travail au Centre prévoit des activités dites de première ligne, exercées par le personnel du centre d'appels, qui consistent à communiquer avec les personnes débitrices de nouvelles réclamations afin de négocier des ententes de remboursement. Lorsque les négociations ne débouchent pas sur des ententes de remboursement, ou lorsque les ententes conclues ne sont pas respectées par les personnes débitrices, les dossiers sont pris en charge par des équipes de deuxième ligne, dont le mandat est d'en terminer le traitement. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des procédures judiciaires peuvent être prises à l'endroit de certaines personnes débitrices qui ont la capacité de payer, mais qui n'apportent aucune collaboration. Dans les autres cas, les créances jugées irrécouvrables doivent être soumises à la radiation.

Ainsi, en 2005-2006, le Centre a utilisé 239 équivalents temps complet (ETC), totalisant 10,4 millions de dollars, une diminution de 20 ETC par rapport à 2004-2005 due à des départs à la retraite et à des départs volontaires non remplacés. L'effectif utilisé en 2005-2006 se répartit de la façon suivante :

- Le Bureau du directeur (5,3 ETC) (0,4 M\$) assure la gestion administrative du Centre;
- Le Service de recouvrement–Est (100,5 ETC) (4,2 M\$) regroupe tout le personnel affecté au centre d'appels (recouvrement de première ligne pour l'ensemble du Québec), celui qui est affecté aux dossiers spécialisés (successions, faillites, dépôts volontaires), celui des personnes préposées aux renseignements et à l'accueil du Centre et, enfin, une partie de celui qui est affecté au recouvrement de deuxième ligne;
- Le Service de recouvrement–Ouest (46,9 ETC) (2 M\$) regroupe le personnel affecté au recouvrement des créances « garants défaillants » ainsi qu'une partie de celui qui est affecté au recouvrement de deuxième ligne;
- Le Service des mesures légales (36,7 ETC) (1,5 M\$) est responsable de la préparation, du dépôt et du suivi des procédures judiciaires. Ce service regroupe aussi le personnel affecté aux encaissements ainsi que celui qui est affecté au traitement des demandes de recours au pouvoir discrétionnaire de la ministre;
- Le Service des pensions alimentaires (27,5 ETC) (1,2 M\$) regroupe le personnel affecté à la gestion des créances alimentaires pour lesquelles le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a exercé son droit légal de subrogation et dont le recouvrement est effectué par Revenu Québec;
- Le Service de développement et de soutien aux opérations (22,1 ETC) (1,1 M\$) fournit l'expertise pour soutenir le développement et les activités du Centre.

De plus, des activités de recouvrement de deuxième ligne sont réalisées à Montréal par le personnel de la Ville de Montréal (17 ETC) (0,8 M\$), en vertu d'une entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### Ressources financières

En 2005-2006, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement ont totalisé 13,3 millions de dollars, soit 0,5 million de moins qu'en 2004-2005, répartis de la façon suivante :

| BUDGET AFFECTÉ AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)            |             |
|--|-------------|
| Catégories   | 2005-2006   |
| Rémunération <sup>a</sup>  | 11,2        |
| Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques) <sup>a</sup> | 2,1         |
| <b>Total</b>   | <b>13,3</b> |

a Incluant les sommes versées en vertu de la convention entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal concernant le recouvrement par le personnel de la Ville de Montréal.

Ce total ne comprend pas le coût des services rendus par les autres directions du Ministère, ni les loyers ni les avantages sociaux afférents aux coûts de main-d'œuvre.

## RÉSULTATS

### SOMMAIRE DES CIBLES DE RÉSULTATS ET DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

| Indicateurs   | Cibles<br>2005-2006 | Résultats<br>2005-2006 | Taux<br>d'atteinte<br>de la cible | Résultats<br>2004-2005 |
|---|---------------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| <b>Créances « assistance-emploi »</b>   |                     |                        |                                   |                        |
| Montants recouverts par les agents  | 52,0 M\$            | 50,0 M\$               | 96 %                              | 52,0 M\$               |
| Taux de règlement des dossiers  | 56,0 %              | 51,3 %                 | 92 %                              | 53,3 %                 |
| Taux annuel de recouvrement des créances  | 21,0 %              | 20,8 %                 | 99 %                              | 21,5 %                 |
| Taux de recouvrement vs facturation annuelle  | 94,7 %              | 95,8 %                 | 101 %                             | 98,6 %                 |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir   | 102,6 %             | 97,4 %                 | 95 %                              | 106,7 %                |
| Coût par dollar recouvert par les agents  | 18,9 ¢              | 20,3 ¢                 | 93 %                              | 20,5 ¢                 |
| <b>Créances « Emploi-Québec »</b>   |                     |                        |                                   |                        |
| Montants recouverts par les agents  |                     |                        |                                   |                        |
| – créances « individus »  | 2,0 M\$             | 1,8 M\$                | 90 %                              | 2,0 M\$                |
| – créances « ressources externes »  | 1,5 M\$             | 2,2 M\$                | 147 %                             | 1,5 M\$                |
| Taux de règlement des dossiers – créances « individus »   | 52,0 %              | 46,7 %                 | 90 %                              | 49,6 %                 |
| Taux annuel de recouvrement – créances « individus »  | 44,1 %              | 39,3 %                 | 89 %                              | 39,4 %                 |
| Taux de recouvrement vs facturation annuelle  | 114,4 %             | 113,0 %                | 99 %                              | 113,6 %                |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir   | 122,6 %             | 113,8 %                | 93 %                              | 121,1 %                |
| Coût par dollar recouvert par les agents  | 18,9 ¢              | 20,3 ¢                 | 93 %                              | 20,5 ¢                 |
| <b>Créances « garants défaillants »</b>   |                     |                        |                                   |                        |
| Montants recouverts par les agents  | 3,0 M\$             | 2,8 M\$                | 93 %                              | 3,8 M\$                |
| Taux de règlement des dossiers  | 55,0 %              | 41,7 %                 | 76 %                              | 52,2 %                 |
| Taux annuel de recouvrement des créances  | 7,0 %               | 6,4 %                  | 91 %                              | 7,4 %                  |
| Taux de recouvrement vs facturation annuelle  | –                   | –                      | –                                 | –                      |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir   | –                   | –                      | –                                 | –                      |
| Coût par dollar recouvert par les agents  | 18,3 ¢              | 25,5 ¢                 | 72 %                              | 19,7 ¢                 |
| <b>Créances « pensions alimentaires »<sup>a</sup></b>   |                     |                        |                                   |                        |
| Délai pour la transmission au MRQ des avis de nouvelle subrogation dans plus de 90 % des cas        | 25 j                | 25 j                   | 105 %                             | 30 j                   |
| Délai pour la transmission au MRQ des avis de réactivation de subrogation dans plus de 90 % des cas | 20 j                | 20 j                   | 102 %                             | 25 j                   |
| Délai pour la transmission au MRQ des avis de fin d'aide financière dans plus de 90 % des cas       | 42 j                | 42 j                   | 106 %                             | 45 j                   |
| <b>Taux de plaintes avec correctifs</b>   | <b>0,20/1 000</b>   | <b>0,30/1 000</b>      | <b>67 %</b>                       | <b>0,22/1 000</b>      |

a Le pourcentage du taux d'atteinte de la cible est calculé en fonction du résultat obtenu par rapport aux 90 % visés.

## Créances « assistance-emploi »

| Cible de résultat           | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Recouvrement par les agents | 52,0 M\$        | 50,0 M\$           | 96 %                        |

| ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 2001-2002            | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| 51,5 M\$             | 53,2 M\$  | 52,5 M\$  | 52,0 M\$  |

L'écart de 2 millions de dollars entre les résultats obtenus et ceux prévus au plan d'action s'explique principalement par une réduction de près de 8 % de l'effectif, liée notamment aux départs à la retraite et aux départs volontaires, de même que par une baisse du niveau des réclamations de 3 %, soit 4,3 millions de dollars.

L'annexe 2 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et décrit leur utilité pour le Centre de recouvrement.

| Indicateurs d'efficacité                                | Cibles 2005-2006 | Résultats 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|------------------|---------------------|-----------------------------|
| Taux de règlement des dossiers                          | 56,0 %           | 51,3 %              | 92 %                        |
| Taux annuel de recouvrement des créances                | 21,0 %           | 20,8 %              | 99 %                        |
| Taux de recouvrement vs la facturation annuelle         | 94,7 %           | 95,8 %              | 101 %                       |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir | 102,6 %          | 97,4 %              | 95 %                        |

| ÉVOLUTION ANTÉRIEURE   |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| Taux de règlement des dossiers <sup>a</sup>                          | —         | —         | —         | 53,3 %    |
| Taux annuel de recouvrement des créances                             | 19,6 %    | 19,0 %    | 20,7 %    | 21,5 %    |
| Taux de recouvrement vs la facturation annuelle <sup>b</sup>         | 93,6 %    | 99,3 %    | 94,6 %    | 98,6 %    |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir <sup>b</sup> | 109,8 %   | 106,8 %   | 108,6 %   | 106,7 %   |

a En 2005-2006, le calcul de cet indicateur a été modifié, empêchant toute comparaison valable avec les résultats des années antérieures, sauf avec ceux de l'année 2004-2005, ainsi qu'il est spécifié au plan d'action 2005-2006 du Centre de recouvrement. Même si les calculs du taux sont corrects, la définition qui en est donnée au plan d'action 2005-2006 ne reflète pas la méthode de calcul utilisée. En contrepartie, la définition inscrite en annexe du présent document est exacte. Le Centre est actuellement en période de réflexion quant au mode de calcul de cet indicateur et aux modifications qui pourraient être apportées en 2006-2007.

b Ces deux indicateurs n'ont été introduits qu'en 2004-2005. Cependant, l'information de l'évolution antérieure étant disponible, le Centre la publie.

La baisse de 8 % de l'effectif explique l'essentiel de la variation du taux de règlement, qui est passé de 53,3 % en 2004-2005 à 51,3 % en 2005-2006.

Le taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir a atteint 95 % de la cible. L'écart vient essentiellement du fait que les activités de radiation des mauvaises créances n'ont pas atteint les résultats attendus. Également, le montant des annulations de radiation a été plus élevé que prévu étant donné de nouvelles évaluations du potentiel de recouvrement de dossiers anciennement radiés. Par ailleurs, le Centre a atteint dans une proportion de 99 % sa cible concernant le taux annuel de recouvrement des créances. Enfin, il a dépassé sa cible à l'égard du taux de recouvrement par rapport à la facturation annuelle.

| Indicateurs d'efficience    | Cibles<br>2005-2006 | Résultats<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible |
|-----------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------|
| Coût par dollar recouvré :  |                     |                        |                                |
| recouvrement par les agents | 18,9 ¢              | 20,3 ¢                 | 93 %                           |
| recouvrement total          | 7,1 ¢               | 7,3 ¢                  | 97 %                           |

|                             | ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |
|-----------------------------|----------------------|-----------|-----------|
|                             | 2002-2003            | 2003-2004 | 2004-2005 |
| Recouvrement par les agents | 20,8 ¢               | 21,3 ¢    | 20,5 ¢    |
| Recouvrement total          | 8,5 ¢                | 8,0 ¢     | 7,3 ¢     |

En comparant les résultats de 2005-2006 avec ceux de 2004-2005, on constate un écart très faible, tant en ce qui concerne le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents que pour ce qui regarde le coût par dollar recouvré au total. Les coûts réels ont diminué en 2005-2006, mais le recouvrement a diminué dans les mêmes proportions, assurant ainsi une continuité dans le coût par dollar recouvré, tant pour le recouvrement par les agentes et les agents que pour le recouvrement total.

À titre informatif, le Centre compile également un coût par dollar recouvré global<sup>1</sup> qui inclut les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. En incluant tous ces coûts, le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents s'établit à 26,3 ¢ en 2005-2006, soit le même coût qu'en 2004-2005. Au recouvrement total, le coût par dollar recouvré est de 11 ¢, également le même coût qu'en 2004-2005.

1. En 2005-2006, une modification est intervenue dans le calcul du coût par dollar recouvré global susmentionné. À de strictes fins de comparaison, le Centre a donc modifié les calculs de l'année 2004-2005 afin de refléter les mêmes calculs.



| ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « ASSISTANCE-EMPLOI » (EN MILLIONS DE DOLLARS) |                |                |
|---|----------------|----------------|
|   | 2005-2006      | 2004-2005      |
| <b>Comptes à recevoir au début</b>  | <b>546,5</b>   | <b>556,7</b>   |
| Facturation :   |                |                |
| – réclamations  | 137,5          | 141,8          |
| – intérêts et frais   | 23,1           | 22,0           |
| – annulations de créances   | (9,8)          | (12,2)         |
| <b>Facturation totale</b>   | <b>150,8</b>   | <b>151,6</b>   |
| Recouvrement :  |                |                |
| – recouvrement par les agents   | (50,0)         | (52,0)         |
| – recouvrement par compensation :   |                |                |
| – aide conditionnelle automatisée   | (25,7)         | (29,9)         |
| – retenues à même les prestations et allocations                                | (44,3)         | (42,0)         |
| – retenues effectuées par le MRQ  | (22,8)         | (23,2)         |
| – remboursement de l'aide conditionnelle aux allocations familiales par la RRQ  | (3,3)          | (4,5)          |
| – remboursement des trop-perçus   | 1,7            | 2,1            |
| <b>Recouvrement total</b>   | <b>(144,4)</b> | <b>(149,5)</b> |
| Créances radiées :  |                |                |
| – radiations  | (37,3)         | (44,0)         |
| – annulations de radiations   | 34,8           | 31,7           |
| <b>Créances radiées nettes</b>  | <b>(2,5)</b>   | <b>(12,3)</b>  |
| <b>Comptes à recevoir à la fin</b>  | <b>550,4</b>   | <b>546,5</b>   |

Dans son plan d'action pour 2005-2006, le Centre avait prévu que les comptes à recevoir des créances « assistance-emploi » seraient de 542,5 millions de dollars au 31 mars 2006. Le résultat final est de 550,4 millions, pour un écart de 7,9 millions. Il faut noter la baisse de 3 % du niveau des réclamations, qui passe de 141,8 millions de dollars à 137,5 millions. Cette baisse s'explique en bonne partie par la diminution de la clientèle de l'assistance-emploi, diminution qui influence le potentiel de recouvrement des agentes et des agents ainsi que le recouvrement par compensation.

La facturation totale a presque atteint le niveau prévu et le recouvrement total est conforme à la prévision. Le montant net des créances radiées, qui est pour sa part de 9,5 millions plus bas que la prévision de 12 millions, explique à lui seul la hausse des comptes à recevoir. Le niveau des radiations et des annulations de radiations résulte d'une évaluation annuelle de la solvabilité et du potentiel de recouvrement pour chaque dossier. Nous notons à cet égard une réduction des radiations et une augmentation des annulations de radiations par rapport à 2004-2005.

C'est la première fois en cinq ans que les comptes à recevoir « assistance-emploi » sont plus élevés à la fin de l'année qu'en début d'année.

L'annexe 1 donne la répartition des montants recouverts selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices. On y trouvera également la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution du solde des comptes à recevoir des créances d'assistance-emploi depuis 2001-2002.

## ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « ASSISTANCE-EMPLOI » (EN MILLIONS DE DOLLARS)



## Créances « Emploi-Québec »

## Contexte

Emploi-Québec, une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, offre ses mesures et ses services aux individus et aux entreprises en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien en emploi, la stabilisation de l'emploi et la création d'emplois. De plus, Emploi-Québec favorise l'essor de la formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable.

Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues notamment à titre de soutien du revenu lors d'une participation à une mesure active d'aide à l'emploi.

Quant aux créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes », elles concernent des organismes ou des entreprises qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu d'ententes de services ou de subventions.

Toutes les sommes recouvrées par le Centre sont réinvesties par Emploi-Québec dans des mesures actives au bénéfice de sa propre clientèle.

## Créances « individus »

| Cible de résultat           | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Recouvrement par les agents | 2,0 M\$         | 1,8 M\$            | 90 %                        |

## ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

| 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1,8 M\$   | 2,0 M\$   | 1,9 M\$   | 2,0 M\$   |

La baisse du recouvrement de 10 % est directement attribuable à la diminution des comptes à recevoir de près de 12 %, soit de 6 millions de dollars au 1<sup>er</sup> avril 2004 à 5,3 millions au 1<sup>er</sup> avril 2005.

L'annexe 2 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et décrit leur utilité pour le Centre de recouvrement.

## RÉSULTATS

| Indicateurs d'efficacité                                | Cibles 2005-2006 | Résultats 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|---|------------------|---------------------|-----------------------------|
| Taux de règlement des dossiers                          | 52,0 %           | 46,7 %              | 90 %                        |
| Taux annuel de recouvrement des créances                | 44,1 %           | 39,3 %              | 89 %                        |
| Taux de recouvrement vs la facturation annuelle         | 114,4 %          | 113,0 %             | 99 %                        |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir | 122,6 %          | 113,8 %             | 93 %                        |

|  | ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |
|--|----------------------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2001-2002            | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| Taux de règlement des dossiers <sup>a</sup>                          | –                    | –         | –         | 49,6 %    |
| Taux annuel de recouvrement des créances                             | 27,4 %               | 30,0 %    | 35,6 %    | 39,4 %    |
| Taux de recouvrement vs la facturation annuelle <sup>b</sup>         | 90,0 %               | 96,4 %    | 114,0 %   | 113,6 %   |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir <sup>b</sup> | 94,5 %               | 103,2 %   | 136,1 %   | 121,1 %   |

- a En 2005-2006, le calcul de cet indicateur a été modifié, empêchant toute comparaison valable avec les résultats des années antérieures, sauf avec ceux de l'année 2004-2005, ainsi qu'il est spécifié au plan d'action 2005-2006 du Centre de recouvrement. Même si les calculs du taux sont corrects, la définition qui en est donnée au plan d'action 2005-2006 ne reflète pas la méthode de calcul utilisée. En contrepartie, la définition inscrite en annexe du présent document est exacte. Le Centre est actuellement en période de réflexion quant au mode de calcul de cet indicateur et aux modifications qui pourraient être apportées en 2006-2007.
- b Ces deux indicateurs n'ont été introduits qu'en 2004-2005. Cependant, l'information de l'évolution antérieure étant disponible, le Centre la publie.

L'atteinte à 90 % de la cible, du taux de règlement des dossiers est liée à la baisse de près de 8 % de l'effectif du Centre. Ce taux est aussi influencé par la facturation totale, qui a diminué de 7 %.

Le taux annuel de recouvrement des créances et le taux de recouvrement vs la facturation annuelle sont demeurés stables par rapport à l'année précédente.

Le taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir est légèrement inférieur au ratio de l'an dernier par suite d'une combinaison de la baisse de la facturation, du recouvrement et des radiations.

| Indicateurs d'efficience    | Cibles 2005-2006 | Résultats 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|-----------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|
| Coût par dollar recouvré :  |                  |                     |                             |
| recouvrement par les agents | 18,9 ¢           | 20,3 ¢              | 93 %                        |
| recouvrement total          | 7,1 ¢            | 7,3 ¢               | 97 %                        |

Comme pour les créances « assistance-emploi », l'écart est très faible d'une année à l'autre pour le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents ou le coût par dollar recouvré au total. Les coûts réels ont diminué en 2005-2006, mais le recouvrement a diminué dans les mêmes proportions. Les écarts avec les cibles annoncées au plan d'action sont la conséquence de la non-atteinte des cibles de recouvrement par les agentes et les agents ainsi que d'une sous-évaluation des coûts de main-d'œuvre et de fonctionnement.

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents et celui du recouvrement total sont les mêmes que ceux du recouvrement des créances « assistance-emploi ». Le processus de recouvrement est le même et fait appel au même personnel. Le coût par dollar recouvré et son évolution ont donc suivi les mêmes tendances que ceux du recouvrement des créances « assistance-emploi » et ils font l'objet des mêmes remarques et des mêmes informations à titre informatif. Pour plus de détails, voir page 217.

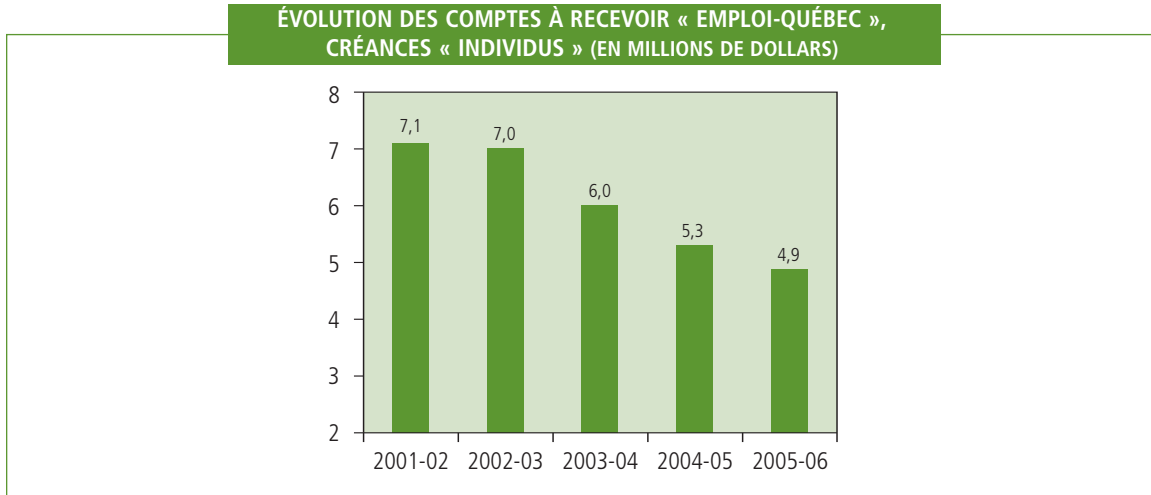
**ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « EMPLOI-QUÉBEC »,  
CRÉANCES « INDIVIDUS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

|  | 2005-2006    | 2004-2005    |
|--|--------------|--------------|
| <b>Comptes à recevoir au début</b>               | <b>5,3</b>   | <b>6,0</b>   |
| Facturation :                                    |              |              |
| – réclamations                                   | 2,9          | 3,0          |
| – intérêts et frais                              | 0,1          | 0,1          |
| – annulations de créances                        | (0,2)        | (0,1)        |
| <b>Facturation totale</b>                        | <b>2,8</b>   | <b>3,0</b>   |
| Recouvrement :                                   |              |              |
| – recouvrement par les agents                    | (1,8)        | (2,0)        |
| – recouvrement par compensation :                |              |              |
| – retenues à même les prestations et allocations | (0,8)        | (0,8)        |
| – retenues effectuées par le MRQ                 | (0,7)        | (0,7)        |
| – remboursement des trop-perçus                  | 0,1          | –            |
| <b>Recouvrement total</b>                        | <b>(3,2)</b> | <b>(3,5)</b> |
| Créances radiées :                               |              |              |
| – radiations                                     | (0,6)        | (0,8)        |
| – annulations de radiations                      | 0,6          | 0,6          |
| <b>Créances radiées nettes</b>                   | <b>–</b>     | <b>(0,2)</b> |
| <b>Comptes à recevoir à la fin</b>               | <b>4,9</b>   | <b>5,3</b>   |

Le solde des comptes à recevoir des créances « individus » évolue graduellement pour atteindre éventuellement un « niveau plancher ».

L'annexe 1 donne la répartition des montants recouverts selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices, de même que la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution des créances « individus » depuis 2001-2002.



**Créances « ressources externes »**

| Cible de résultat           | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Recouvrement par les agents | 1,5 M\$         | 2,2 M\$            | 147 %                       |

| ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 2001-2002            | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| 1,5 M\$              | 1,7 M\$   | 2,2 M\$   | 1,5 M\$   |

Dans le recouvrement de ce type de créances, les résultats du recouvrement par les agentes et les agents sont directement liés au total des réclamations, ce qui explique en partie la hausse du recouvrement.

## ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR (EN MILLIONS DE DOLLARS)

|                                    | 2005-2006  | 2004-2005  |
|------------------------------------|------------|------------|
| <b>Comptes à recevoir au début</b> | <b>1,0</b> | <b>0,8</b> |
| Facturation                        | 2,0        | 1,7        |
| Recouvrement par les agents        | (2,2)      | (1,5)      |
| <b>Comptes à recevoir à la fin</b> | <b>0,8</b> | <b>1,0</b> |

Il est important de mentionner que le recouvrement de ces créances ne bénéficie pas de mécanismes de recouvrement par compensation.

## Créances « garants défaillants »

| Cible de résultat           | Cible 2005-2006 | Résultat 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Recouvrement par les agents | 3,0 M\$         | 2,8 M\$            | 93 %                        |

## ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

| 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 5,6 M\$   | 4,9 M\$   | 4,4 M\$   | 3,8 M\$   |

Le jugement du 20 mai 2005 a affecté le recouvrement pour des milliers de dossiers. L'opération comptable en cours annulera des sommes importantes de créances et plusieurs personnes normalement chargées du recouvrement ont été affectées à cette opération de régularisation des dossiers. En dépit de ces contraintes et de la diminution importante des réclamations, qui sont passées de 5,2 millions de dollars à 2,4 millions, le recouvrement par les agents et les agents a atteint 93 % de la cible annoncée au plan d'action.

L'annexe 2 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et décrit leur utilité pour le Centre de recouvrement.

| Indicateurs d'efficacité   | Cibles 2005-2006 | Résultats 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|--|------------------|---------------------|-----------------------------|
| Taux de règlement des dossiers                                       | 55,0 %           | 41,7 %              | 76 %                        |
| Taux annuel de recouvrement des créances                             | 7,0 %            | 6,4 %               | 91 %                        |
| Taux de recouvrement vs la facturation annuelle <sup>a</sup>         | —                | —                   | —                           |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir <sup>a</sup> | —                | —                   | —                           |

a Une facturation trop basse empêche l'établissement de rapports mathématiques cohérents pour l'année en cours ainsi que pour les deux années précédentes.

|  | ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |
|--|----------------------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2001-2002            | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| Taux de règlement des dossiers <sup>a</sup>                          | –                    | –         | –         | 52,2 %    |
| Taux annuel de recouvrement des créances                             | 8,3 %                | 7,3 %     | 7,3 %     | 7,4 %     |
| Taux de recouvrement vs la facturation annuelle <sup>b</sup>         | 116,5 %              | 138,5 %   | –         | –         |
| Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir <sup>b</sup> | 197,5 %              | 166,0 %   | –         | –         |

- a En 2005-2006, le calcul de cet indicateur a été modifié, empêchant toute comparaison valable avec les résultats des années antérieures, sauf avec ceux de l'année 2004-2005, ainsi qu'il est spécifié au plan d'action 2005-2006 du Centre de recouvrement. Même si les calculs du taux sont corrects, la définition qui en est donnée au plan d'action 2005-2006 ne reflète pas la méthode de calcul utilisée. En contrepartie, la définition inscrite en annexe du présent document est exacte. Le Centre est actuellement en période de réflexion quant au mode de calcul de cet indicateur et aux modifications qui pourraient être apportées en 2006-2007.
- b Ces deux indicateurs n'ont été introduits qu'en 2004-2005. Cependant, l'information de l'évolution antérieure étant disponible, le Centre la publie.

Tous les indicateurs d'efficacité ont été affectés par la mise en place de l'opération de régularisation des créances « garants défaillants » enclenchée par l'application du jugement de la Cour d'appel. Le nombre de dossiers réglés et le bassin des dossiers recouvrables ont considérablement diminué, entraînant une chute du taux de règlement des dossiers, lequel est passé de 52,2 % en 2004-2005 à 41,7 % en 2005-2006.

| Indicateurs d'efficience    | Cibles 2005-2006 | Résultats 2005-2006 | Taux d'atteinte de la cible |
|-----------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------|
| Coût par dollar recouvré :  |                  |                     |                             |
| recouvrement par les agents | 18,3 ¢           | 25,5 ¢              | 72 %                        |
| recouvrement total          | 9,0 ¢            | 13,2 ¢              | 68 %                        |

|                             | ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |
|-----------------------------|----------------------|-----------|-----------|
|                             | 2002-2003            | 2003-2004 | 2004-2005 |
| Recouvrement par les agents | 12,4 ¢               | 18,5 ¢    | 19,7 ¢    |
| Recouvrement total          | 7,2 ¢                | 10,4 ¢    | 10,8 ¢    |

Les coûts par dollar recouvré par les agentes et les agents et au recouvrement total ont connu une augmentation par rapport à ceux de l'année précédente, conséquence de la diminution de 1 million de dollars du recouvrement par les agentes et les agents et de celle de 1,5 million de dollars du recouvrement total (en excluant le remboursement des trop-perçus).

La mise en place de l'opération de régularisation des créances « garants défaillants », enclenchée par l'application du jugement de la Cour d'appel, affecte directement à la hausse les différents coûts par dollar recouvré dont le Centre fait état. Cette opération a également un impact sur le coût par dollar recouvré global<sup>2</sup>, qui inclut les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions du Ministère, publié à titre informatif depuis plusieurs années par le Centre. Ainsi, le coût par dollar recouvré global par les agentes et les agents a augmenté de 2,1 ¢ en 2005-2006 (de 29,8 ¢ à 31,9 ¢). Au recouvrement total, le coût par dollar recouvré global a augmenté de 0,5 ¢ (de 17,8 ¢ à 18,3 ¢).

2. En 2005-2006, une modification est intervenue dans le calcul du coût par dollar recouvré global susmentionné. À de strictes fins de comparaison, le Centre a donc modifié les calculs de l'année 2004-2005 afin de refléter les mêmes calculs.

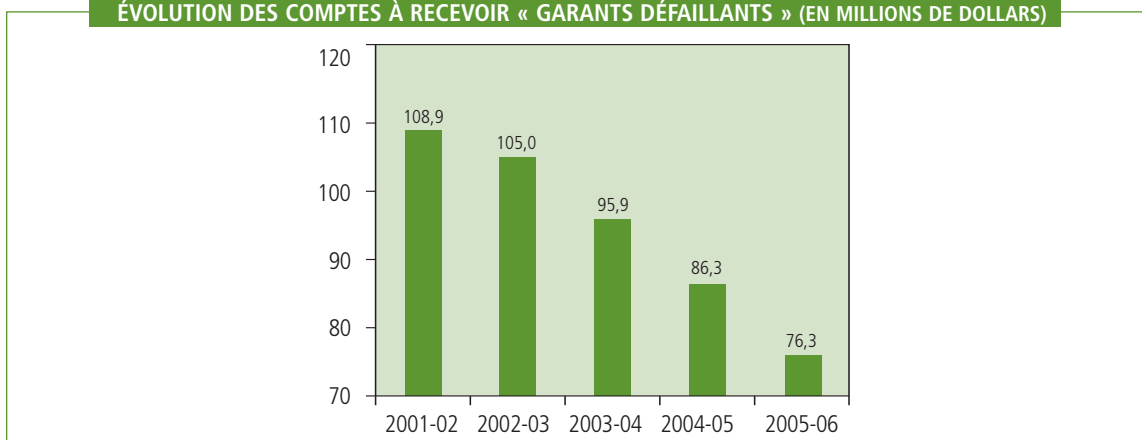
**ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « GARANTS DÉFAILLANTS »**  
 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

|  | 2005-2006    | 2004-2005    |
|--|--------------|--------------|
| <b>Comptes à recevoir au début</b>   | <b>86,3</b>  | <b>95,9</b>  |
| Facturation :  |              |              |
| – réclamations et notes de crédit courantes                                    | 2,4          | 5,2          |
| – notes de crédit émises en application du jugement de mai 2005                | (0,7)        | –            |
| – intérêts et frais  | 0,2          | 0,8          |
| – annulations de créances courantes  | (3,7)        | (5,3)        |
| – annulations de créances consécutives à l'application du jugement de mai 2005 | (5,7)        | –            |
| <b>Facturation totale</b>  | <b>(7,5)</b> | <b>0,7</b>   |
| Recouvrement :   |              |              |
| – recouvrement par les agents  | (2,8)        | (3,8)        |
| – recouvrement par compensation :  |              |              |
| – retenues à même les prestations et allocations                               | (1,4)        | (1,6)        |
| – retenues effectuées par le MRQ   | (1,3)        | (1,6)        |
| – remboursement des trop-perçus  | 0,3          | 0,1          |
| <b>Recouvrement total</b>  | <b>(5,2)</b> | <b>(6,9)</b> |
| Créances radiées :   |              |              |
| – radiations   | (2,5)        | (5,5)        |
| – annulations de radiations  | 5,2          | 2,1          |
| <b>Créances radiées nettes</b>   | <b>2,7</b>   | <b>(3,4)</b> |
| <b>Comptes à recevoir à la fin</b>   | <b>76,3</b>  | <b>86,3</b>  |

Après le jugement prononcé par la Cour d'appel le 20 mai 2005, l'établissement des réclamations a diminué, totalisant 2,4 millions de dollars en 2005-2006 en comparaison de 5,2 millions en 2004-2005. Les notes de crédit et les annulations de créances consécutives à l'application du jugement susmentionné ont contribué à la diminution des comptes à recevoir de 6,4 millions de dollars.

L'annexe 1 donne la répartition des montants recouverts selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices et donne la répartition du solde et du nombre des comptes à recevoir selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution des comptes à recevoir « garants défaillants » depuis 2001-2002.

**ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « GARANTS DÉFAILLANTS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)**




## Créances « pensions alimentaires »

### Contexte

L'article 111 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) prévoit que, lorsque la créance d'une personne prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou suivant une transaction et une déclaration commune de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, le ministre se substitue de plein droit au créancier alimentaire dans l'exercice de ses droits et ses privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où ce dernier devient admissible. Cette substitution se définit légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration du Programme d'assistance-emploi, la Sécurité du revenu, dans les centres locaux d'emploi (CLE), est à même de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement par le débiteur alimentaire. Elle fait alors connaître les cas au Centre de recouvrement, qui a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation à Revenu Québec, lequel agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

L'agente ou l'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès de Revenu Québec (RQ) et de la Sécurité du revenu tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de toutes les informations qui favorisent une gestion adéquate de ces créances. Cette personne joue le même rôle auprès du ministère de la Justice lorsque les jugements sont contestés par les débiteurs alimentaires. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 23 000 dossiers faisant l'objet d'une subrogation.

| Indicateurs d'efficacité  | Cibles<br>2005-2006 | Résultats<br>2005-2006 | Taux d'atteinte<br>de la cible <sup>a</sup> |
|---|---------------------|------------------------|---|
| Délai pour la transmission à RQ des avis de nouvelle subrogation dans plus de 90 % des cas  | 25 j                | 25 j                   | 105 %                                       |
| Délai pour la transmission à RQ des avis de réactivation de subrogation dans 90 % des cas   | 20 j                | 20 j                   | 102 %                                       |
| Délai pour la transmission à RQ des avis de fin d'aide financière dans plus de 90 % des cas | 42 j                | 42 j                   | 106 %                                       |

a Le pourcentage du taux d'atteinte de la cible est calculé en fonction du résultat obtenu par rapport aux 90 % visés.

|   | ÉVOLUTION ANTÉRIEURE |           |           |           |
|---|----------------------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2001-2002            | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 |
| Délais ciblés : transmission d'avis de nouvelle subrogation                     | 60 j                 | 60 j      | 40 j      | 30 j      |
| Proportion d'avis transmis à RQ dans les délais ciblés                          | 84,0 %               | 90,6 %    | 92,0 %    | 93,6 %    |
| Délais ciblés : transmission d'avis de réactivation de subrogation <sup>a</sup> | —                    | 45 j      | 30 j      | 25 j      |
| Proportion d'avis transmis à RQ dans les délais ciblés                          | —                    | 95,3 %    | 86,5 %    | 92,3 %    |
| Délais ciblés : transmission d'avis de fin d'aide financière <sup>a</sup>       | —                    | 45 j      | 45 j      | 45 j      |
| Proportion d'avis transmis à RQ dans les délais ciblés                          | —                    | 90,8 %    | 92,5 %    | 95,2 %    |

a Ces indicateurs ont été introduits en 2002-2003.

Dans son plan d'action pour 2005-2006, le Centre de recouvrement a énoncé trois objectifs propres au traitement des créances « pensions alimentaires ». Ces objectifs sont mesurables et servent à évaluer l'efficacité de certaines interventions du Centre.

#### *Délai de transmission des avis de nouvelle subrogation*

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation à Revenu Québec.

L'objectif pour l'année 2005-2006 était de ramener les délais de transmission de 30 jours à 25 jours dans 90 % des cas. Il a été dépassé puisque, en moyenne, 94,4 % de ces avis ont été transmis en 25 jours ou moins.

#### *Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation*

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation à Revenu Québec.

L'objectif pour l'année 2005-2006 était de ramener les délais de transmission de 25 jours à 20 jours dans 90 % des cas. Au cours de l'année, l'objectif a été dépassé, puisque 92,1 % des avis ont été transmis en 20 jours ou moins.

#### *Délai de transmission des avis de fin d'aide financière*

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date d'annulation du dossier du créancier alimentaire à la Sécurité du revenu et la date où le Centre transmet l'information à Revenu Québec.

L'objectif pour l'année 2005-2006 était de respecter les délais de transmission de 42 jours dans 90 % des cas. Il a été dépassé puisque 95,7 % de ces avis ont été transmis en 42 jours ou moins.

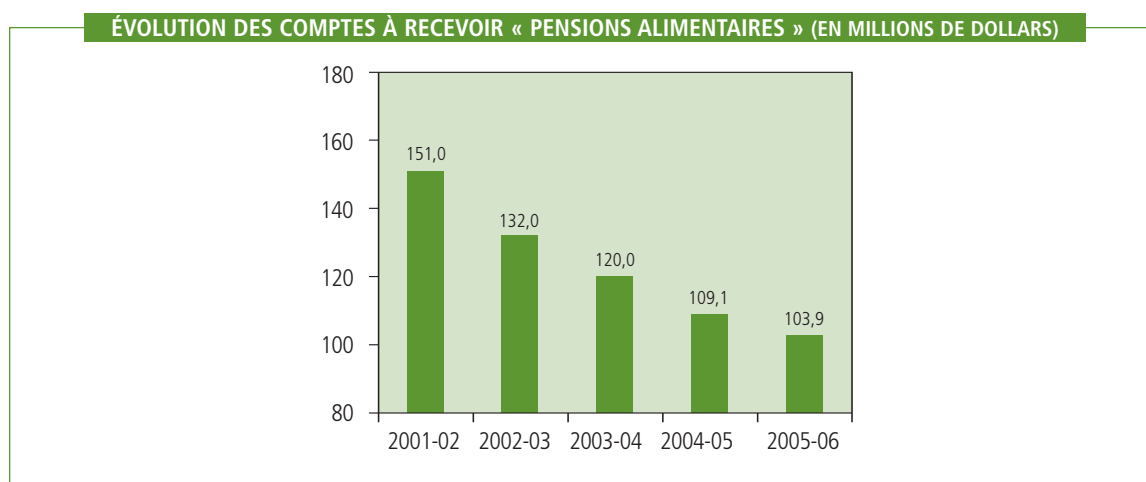
### ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « PENSIONS ALIMENTAIRES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

|  | 2005-2006     | 2004-2005     |
|--|---------------|---------------|
| <b>Comptes à recevoir au début</b>     | <b>109,1</b>  | <b>120,0</b>  |
| Facturation :                          |               |               |
| arrérages                              | 33,0          | 34,0          |
| annulations d'arrérages et ajustements | (16,4)        | (21,1)        |
| <b>Facturation totale</b>              | <b>16,6</b>   | <b>12,9</b>   |
| Recouvrement :                         |               |               |
| RQ                                     | (21,6)        | (23,5)        |
| MESS                                   | (0,2)         | (0,3)         |
| remboursement des trop-perçus          | —             | —             |
| <b>Recouvrement total</b>              | <b>(21,8)</b> | <b>(23,8)</b> |
| <b>Comptes à recevoir à la fin</b>     | <b>103,9</b>  | <b>109,1</b>  |

## RÉSULTATS

Les comptes à recevoir « pensions alimentaires » ont connu une diminution de 5,2 millions de dollars en 2005-2006. Ils ont en fait diminué de près du tiers depuis 2001-2002, passant de 151 millions à 103,9 millions.

Le graphique suivant illustre l'évolution des comptes à recevoir « pensions alimentaires » depuis 2001-2002.



## Recouvrement d'autres créances de la Sécurité du revenu

### Contexte

La Sécurité du revenu a mis en œuvre des programmes et des mesures spécifiques différents de ceux de l'assistance-emploi mais ayant tout de même comme objectif d'accorder une aide financière à des personnes. Dans ce contexte, mentionnons le programme Solidarité jeunesse, Action emploi, Soutien financier aux mineures enceintes, les programmes de soutien des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et dans les secteurs du textile et du vêtement hors des régions ressources, le Programme d'allocation de maternité et le Programme transitoire d'aide aux frais de garde.

Les créances regroupées sous l'appellation « autres créances de la Sécurité du revenu » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces mesures et programmes.

**ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR « AUTRES CRÉANCES » (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

|                                    | 2005-2006    | 2004-2005    |
|------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Comptes à recevoir au début</b> | <b>172,1</b> | <b>135,8</b> |
| Facturation                        | 49,9         | 169,4        |
| Recouvrement par les agents        | (55,2)       | (133,1)      |
| <b>Comptes à recevoir à la fin</b> | <b>166,8</b> | <b>172,1</b> |

Les résultats en recouvrement de ces créances sont directement liés aux sommes facturées. Dans son plan d'action 2005-2006, le Centre avait prévu des encaissements de 133 milliers de dollars pour une facturation de 160 milliers de dollars. Le recouvrement par compensation n'est pas possible pour ces créances.

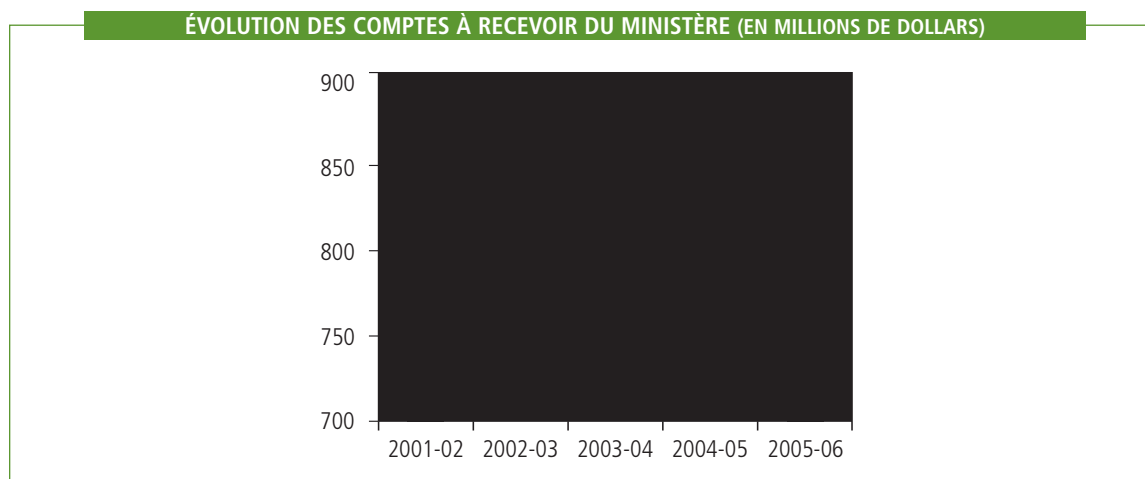
## Sommaire des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre de recouvrement

Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes à recevoir du Ministère gérés par le Centre à la fin de l'année 2005-2006, ainsi qu'une comparaison avec les quatre années précédentes.

| ÉVOLUTION DES COMPTES À RECEVOIR DU MINISTÈRE (EN MILLIONS DE DOLLARS) |               |               |               |               |              |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
|  | 2005-2006     | 2004-2005     | 2003-2004     | 2002-2003     | 2001-2002    |
| Assistance-emploi  | 550,4         | 546,5         | 556,7         | 569,8         | 579,0        |
| Emploi-Québec :  |               |               |               |               |              |
| – individus  | 4,9           | 5,3           | 6,0           | 7,0           | 7,1          |
| – ressources externes  | 0,8           | 1,0           | 0,8           | 0,6           | 0,6          |
| <b>Total</b>   | <b>5,7</b>    | <b>6,3</b>    | <b>6,8</b>    | <b>7,6</b>    | <b>7,7</b>   |
| Garants défaillants  | 76,3          | 86,3          | 95,9          | 105,0         | 108,9        |
| Pensions alimentaires  | 103,9         | 109,1         | 120,0         | 132,0         | 151,0        |
| Autres comptes à recevoir  | 0,2           | 0,2           | 0,1           | 0,1           | –            |
| <b>Total</b>   | <b>736,5</b>  | <b>748,4</b>  | <b>779,5</b>  | <b>814,5</b>  | <b>846,6</b> |
| <b>Variation</b>   | <b>(11,9)</b> | <b>(31,1)</b> | <b>(35,0)</b> | <b>(32,1)</b> |              |

L'ensemble des comptes à recevoir du Ministère a connu une autre diminution au cours de la dernière année, en l'occurrence une diminution de 11,9 millions de dollars. Seules les créances « assistance-emploi » ont connu une hausse (3,9 millions) et le Centre a pris les moyens pour corriger cette situation dès la prochaine année.

Le graphique suivant illustre la baisse des comptes à recevoir du Ministère au cours des cinq dernières années.



---

## AUTRES CHAMPS D'ACTION DU CENTRE DE RECOUVREMENT

### Projets relatifs au service à la clientèle

Dans son plan d'action pour 2005-2006, le Centre de recouvrement avait inscrit deux projets touchant le service à la clientèle :

- La poursuite d'un service d'écoute et d'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et le personnel du Centre d'appels. Ce service, mis en place dès avril 2004, a permis des interventions ciblées en plus de donner une formation d'appoint au personnel. Par ce projet, le Centre s'assure que les personnes débitrices sont servies avec respect et courtoisie, qu'elles reçoivent l'information la plus complète et la plus précise possible dans un langage clair. Au cours de l'année 2005-2006, une formation de deux jours, intitulée « La communication téléphonique en contexte de recouvrement », a été donnée aux 39 agentes et agents du Centre d'appels. Au cours de la même période et à partir des grilles d'analyse des conversations téléphoniques, le Centre a organisé 715 séances de *coaching* auprès de ces 39 mêmes agentes et agents.
- La modification de l'horaire de travail en fonction des périodes les plus achalandées et l'ajout de préposées aux renseignements ont permis la réduction du temps d'attente moyen pour les personnes qui appellent au Centre de recouvrement. Alors que le temps d'attente moyen était de 1 minute 40 secondes en 2004-2005, en 2005-2006 la cible a presque été atteinte, car ce délai a été porté à 1 minute 6 secondes. En diminuant ainsi le temps d'attente moyen, on a fait passer le taux de réponse aux appels entrants de 66 % en 2004-2005 à 85 % au cours de la dernière année.

### Traitement des plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) du Ministère coordonne l'application de la politique ministérielle de traitement des plaintes et traite les demandes qui lui sont transmises concernant les services du Centre. De son côté, le Service de développement et de soutien aux opérations assure le lien avec le BRP pour le traitement des plaintes, ainsi que la production des rapports de suivi.

Au cours de l'année 2005-2006, 981 plaintes ont été traitées au Bureau des renseignements et plaintes à l'égard des mesures de perception appliquées pour le recouvrement des sommes dues auprès des 201 792 personnes débitrices du Ministère (moyenne mensuelle). De ce nombre, 500 sont des plaintes de niveau 1 qu'une simple explication donnée au téléphone suffit à régler. Les plaintes de niveau 2 requièrent l'intervention d'une représentante ou d'un représentant du Centre ou du BRP. On note que 481 plaintes de ce niveau ont été traitées au cours de l'année, soit trente-trois de plus qu'en 2004-2005. Seulement 61 d'entre elles ont demandé que des correctifs soient apportés au traitement des dossiers, ce qui correspond à 0,3 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers. Le plan d'action prévoyait 0,2 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers<sup>3</sup>.

À titre informatif, mentionnons que 83 plaintes ont nécessité l'application du pouvoir discrétionnaire de la ministre dont les statistiques sont rapportées à la page 76 du présent document.

---

3. Pour plus de précisions sur ces plaintes, voir page 64 et suivantes du rapport annuel de gestion 2005-2006, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## ANNEXE 1

### Répartition des montants recouvrés et des comptes à recevoir

#### Assistance-emploi

##### RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

| Âge des comptes | Prestataires    |              | Non-prestataires |              | Total            |              |
|-----------------|-----------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
|                 | k\$             | %            | k\$              | %            | k\$              | %            |
| 0 à 6 mois      | 30 080,0        | 46,0         | 25 633,2         | 32,4         | 55 713,2         | 38,6         |
| 7 à 12 mois     | 8 446,9         | 12,9         | 8 418,8          | 10,7         | 16 865,7         | 11,6         |
| 13 à 24 mois    | 8 338,2         | 12,7         | 10 490,9         | 13,3         | 18 829,1         | 13,0         |
| 25 à 36 mois    | 4 181,7         | 6,4          | 5 892,2          | 7,5          | 10 073,9         | 7,0          |
| 37 à 48 mois    | 2 863,7         | 4,4          | 4 297,0          | 5,4          | 7 160,7          | 5,0          |
| 49 mois et plus | 11 485,9        | 17,6         | 24 266,8         | 30,7         | 35 752,7         | 24,8         |
| <b>Total</b>    | <b>65 396,4</b> | <b>100,0</b> | <b>78 998,9</b>  | <b>100,0</b> | <b>144 395,3</b> | <b>100,0</b> |

##### RÉPARTITION DU SOLDE ET DU NOMBRE DES COMPTES À RECEVOIR SELON L'ÂGE DES COMPTES

| Âge des comptes | k\$              | %            | n <sup>bre</sup>           | %            |
|-----------------|------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| 0 à 6 mois      | 75 676,5         | 13,7         | 53 983                     | 39,4         |
| 7 à 12 mois     | 40 580,1         | 7,4          | 18 823                     | 13,7         |
| 13 à 24 mois    | 56 979,2         | 10,4         | 18 400                     | 13,4         |
| 25 à 36 mois    | 42 531,5         | 7,7          | 10 395                     | 7,6          |
| 37 à 48 mois    | 30 017,8         | 5,5          | 6 192                      | 4,5          |
| 49 mois et plus | 304 565,3        | 55,3         | 29 321                     | 21,4         |
| <b>Total</b>    | <b>550 350,4</b> | <b>100,0</b> | <b>137 114<sup>a</sup></b> | <b>100,0</b> |

a Ce nombre inclut les dossiers créditeurs.

## Emploi-Québec, créances « individus »

**RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS  
SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES**

| Âge des comptes | Prestataires |              | Non-prestataires |              | Total          |              |
|-----------------|--------------|--------------|------------------|--------------|----------------|--------------|
|                 | k\$          | %            | k\$              | %            | k\$            | %            |
| 0 à 6 mois      | 267,4        | 39,4         | 1 045,3          | 41,6         | 1 312,7        | 41,1         |
| 7 à 12 mois     | 151,1        | 22,3         | 403,2            | 16,0         | 554,3          | 17,3         |
| 13 à 24 mois    | 97,8         | 14,4         | 393,2            | 15,6         | 491,0          | 15,4         |
| 25 à 36 mois    | 73,5         | 10,8         | 391,4            | 15,6         | 464,9          | 14,5         |
| 37 à 48 mois    | 45,6         | 6,7          | 184,4            | 7,3          | 230,0          | 7,2          |
| 49 mois et plus | 43,6         | 6,4          | 99,2             | 3,9          | 142,8          | 4,5          |
| <b>Total</b>    | <b>679,0</b> | <b>100,0</b> | <b>2 516,7</b>   | <b>100,0</b> | <b>3 195,7</b> | <b>100,0</b> |

**RÉPARTITION DU SOLDE ET DU NOMBRE  
DES COMPTES À RECEVOIR SELON L'ÂGE DES COMPTES**

| Âge des comptes | k\$            | %            | n <sup>bre</sup>         | %            |
|-----------------|----------------|--------------|--------------------------|--------------|
| 0 à 6 mois      | 1 296,7        | 26,7         | 2 873                    | 49,2         |
| 7 à 12 mois     | 601,8          | 12,4         | 874                      | 15,0         |
| 13 à 24 mois    | 661,8          | 13,6         | 804                      | 13,8         |
| 25 à 36 mois    | 541,0          | 11,1         | 449                      | 7,7          |
| 37 à 48 mois    | 1 287,6        | 26,6         | 488                      | 8,3          |
| 49 mois et plus | 465,2          | 9,6          | 348                      | 6,0          |
| <b>Total</b>    | <b>4 854,1</b> | <b>100,0</b> | <b>5 836<sup>a</sup></b> | <b>100,0</b> |

a Ce nombre inclut les dossiers créditeurs.

## Garants défaillants

**RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS  
SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES**

| Âge des comptes | Prestataires   |              | Non-prestataires |              | Total          |              |
|-----------------|----------------|--------------|------------------|--------------|----------------|--------------|
|                 | k\$            | %            | k\$              | %            | k\$            | %            |
| 0 à 6 mois      | 47,4           | 2,9          | 170,2            | 4,8          | 217,6          | 4,2          |
| 7 à 12 mois     | 96,8           | 6,0          | 176,8            | 5,0          | 273,6          | 5,3          |
| 13 à 24 mois    | 190,5          | 11,7         | 357,0            | 10,0         | 547,5          | 10,6         |
| 25 à 36 mois    | 199,9          | 12,3         | 385,8            | 10,8         | 585,7          | 11,3         |
| 37 à 48 mois    | 152,4          | 9,4          | 368,5            | 10,3         | 520,9          | 10,0         |
| 49 mois et plus | 935,3          | 57,7         | 2 106,2          | 59,1         | 3 041,5        | 58,6         |
| <b>Total</b>    | <b>1 622,3</b> | <b>100,0</b> | <b>3 564,5</b>   | <b>100,0</b> | <b>5 186,8</b> | <b>100,0</b> |

**RÉPARTITION DU SOLDE ET DU NOMBRE  
DES COMPTES À RECEVOIR SELON L'ÂGE DES COMPTES**

| Âge des comptes | k\$             | %            | n <sup>bre</sup>         | %            |
|-----------------|-----------------|--------------|--------------------------|--------------|
| 0 à 6 mois      | 1 179,5         | 1,6          | 81                       | 1,1          |
| 7 à 12 mois     | 1 924,4         | 2,5          | 220                      | 3,0          |
| 13 à 24 mois    | 4 570,5         | 6,0          | 543                      | 7,5          |
| 25 à 36 mois    | 6 894,9         | 9,0          | 670                      | 9,2          |
| 37 à 48 mois    | 9 541,7         | 12,5         | 634                      | 8,7          |
| 49 mois et plus | 52 159,6        | 68,4         | 5 123                    | 70,5         |
| <b>Total</b>    | <b>76 270,6</b> | <b>100,0</b> | <b>7 271<sup>a</sup></b> | <b>100,0</b> |

a Ce nombre inclut les dossiers créditeurs.



---

## ANNEXE 2

### Indicateurs de performance – Définition et utilité

#### Taux de règlement des dossiers

Le taux de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés à la fin de l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables à la même date. On entend par dossier réglé un dossier comportant une entente de remboursement respectée, une proposition de règlement acceptée, une saisie de salaire effective ou une demande de radiation acceptée. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement.

#### Taux annuel de recouvrement des créances

Le taux annuel de recouvrement des créances représente le montant des encaissements totaux de l'année par rapport au montant des comptes à recevoir en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

#### Taux de recouvrement vs la facturation annuelle

Ce taux est calculé en comparant le total des encaissements de l'année et la facturation nette de l'année. Il permet d'évaluer la performance en recouvrement du Centre par rapport à la facturation annuelle.

#### Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir

Ce taux est calculé en totalisant le recouvrement et la radiation nette et en comparant ce résultat avec la facturation nette. Il permet d'évaluer la contribution du Centre au contrôle des comptes à recevoir du Ministère par ses activités de recouvrement et de radiation des créances irrécouvrables.

#### Coût par dollar recouvré par les agentes et les agents

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouverts par ces derniers. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement soutenus par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Les dépenses de fonctionnement excluent les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

#### Coût par dollar recouvré au total

Le coût par dollar recouvré au total représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouverts au total, excluant le remboursement des trop-perçus. Le montant des dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement assumés par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Les dépenses de fonctionnement excluent les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

#### Taux de plaintes avec correctifs

Le taux de plaintes avec correctifs représente le nombre de plaintes, par 1 000 personnes débitrices, qui ont mené à des correctifs dans le traitement des dossiers. Ces plaintes sont relatives aux procédures de recouvrement et sont enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

#### Autres définitions

**Recouvrement net** : toutes formes de recouvrement confondues, c'est le total du recouvrement, duquel on déduit le remboursement des trop-payés.

**Facturation nette** : toutes formes de réclamation confondues, c'est le total des réclamations, auquel on ajoute les intérêts et les frais, et duquel on déduit les annulations de créances.

**Radiation nette** : valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle on déduit la valeur des créances dont la radiation a été annulée dans l'année.

---

## ANNEXE 3

### **Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec**

Le suivi des actions entreprises par le Centre de recouvrement pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) est coordonné par le vérificateur interne, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette annexe, le Centre témoigne des progrès accomplis au regard de la recommandation formulée par le VGQ dans son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – tome I, chapitre 5, « Agences et unités autonomes de service, bilan de la situation Vérification d'envergure gouvernementale ».

Cette intervention du VGQ a été réalisée auprès de six entités [(cinq agences et une unité autonome de service (UAS)] et visait, globalement, à dresser un bilan de la formule de l'agence et de l'UAS. Une recommandation a été formulée au Centre de recouvrement. Le Centre a donné suite à cette recommandation en bonifiant son plan d'action et son rapport annuel de gestion 2005-2006, lesquels indiquent la répartition du nombre d'équivalents à temps complet (ETC) et les ressources financières que le Centre prévoyait utiliser dans chacun de ses services pour atteindre ses objectifs.

Dans le même rapport, le VGQ a aussi procédé à un suivi des six recommandations formulées au Centre en 1997-1998 dont cinq ont été entièrement appliquées et une a donné lieu à des progrès satisfaisants. Depuis, le Centre a complété toutes les actions jugées pertinentes pour cette sixième recommandation.

## ANNEXE 4

### INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION

| Ressources humaines   | Indicateurs  | 2005-2006  |                  | 2004-2005                                     |                  |
|---|--|--|------------------|---|------------------|
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
| Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total des ETC utilisés | – Réguliers  | 170,4  | 71,2             | 178,4   | 68,9             |
|   | – Occasionnels   | 68,8   | 28,8             | 80,4  | 31,1             |
|   | – Autres (tous les autres statuts)   | –  | –                | –   | –                |
|   | – Cadres   | 6,9  | 2,9              | 6,0   | 2,3              |
|   | – Professionnels (inclus ingénieurs et juristes)   | 21,2   | 8,9              | 22,0  | 8,5              |
|   | – Fonctionnaires (PBTA)  | 211,1  | 88,2             | 230,8   | 89,2             |
|   | – Autres   | –  | –                | –   | –                |
|   | – Hommes   | 84,5   | 35,3             | 91,0  | 35,2             |
|   | – Femmes   | 154,7  | 64,7             | 167,8   | 64,8             |
|   | Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge, en nombre et en pourcentage de personnes et d'ETC utilisés                                  | Nombre et pourcentage de personnes   | n <sup>bre</sup> | %   | n <sup>bre</sup> |
| – 34 ans et moins   |  | 40   | 15,8             | 42  | 16,1             |
| – 35 ans à 54 ans   |  | 171  | 67,6             | 187   | 71,6             |
| – 55 ans et plus  |  | 42   | 16,6             | 32  | 12,3             |
| Nombre et pourcentage d'ETC utilisés  |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
| – 34 ans et moins   |  | 30,1   | 12,6             | 40,8  | 15,8             |
| – 35 ans à 54 ans   | 166,0  | 69,4   | 181,2            | 70  |                  |
| – 55 ans et plus  | 43,1   | 18,0   | 36,8             | 14,2  |                  |
| Prévision des départs à la retraite d'ici au 1 <sup>er</sup> avril 2009, en nombre et en pourcentage des employées et employés      | Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employées et employés au 31 mars   | Du 1 <sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2009  |                  | Du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2008 |                  |
|   |  | n <sup>bre</sup>   | %                | n <sup>bre</sup>                              | %                |
|   |  | 18   | 10,1             | 16  | 8,6              |
| Taux de roulement du personnel régulier (exclure les postes occasionnels)   | Nombre de personnes remplacées sur un poste régulier au cours de l'année, excluant les affectations/nombre de postes réguliers utilisés au 31 mars | %  |                  | %   |                  |
|   |  | 0  |                  | Note a  |                  |
| Taux d'absentéisme (exclure du calcul les jours fériés et les vacances utilisées) <sup>b</sup>                                      | Nombre de jours d'absence/nombre de jours de travail payés   | %  |                  | %   |                  |
|   |  | 5,0  |                  | 4,5   |                  |
| Nombre de jours de formation par ETC (Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre)                           | Formation globale  | n <sup>bre</sup>   |                  | n <sup>bre</sup>                              |                  |
|   |  | Voir page 107  |                  | Voir page 107                                 |                  |
|   |  | Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises |                  | Voir page 107                                 |                  |
| Ressources budgétaires et financières   | Dépenses pour la formation et le développement du personnel  | \$   |                  | \$  |                  |
|   |  | Dépenses totales en formation par employé  |                  | Voir page 107                                 |                  |
|   |  | Dépenses de formation en prestation de services par employé  |                  | Voir page 107                                 |                  |
|   |  | Dépenses de formation en technologies de l'information par employé (si l'information est disponible)     |                  | Note c  |                  |

## INDICATEURS DE GESTION DE L'ORGANISATION (SUITE)

| Ressources informationnelles  | Indicateurs   | 2005-2006               |       | 2004-2005               |      |
|---|---|-------------------------|-------|-------------------------|------|
|   |   | k\$                     | %     | k\$                     | %    |
| Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI) (montant, pourcentage de croissance et pourcentage par rapport aux dépenses totales de l'organisation) | Dépenses  | 2 730,8                 |       | 3 550,8                 |      |
|   | Croissance annuelle des dépenses  |                         | -23,1 |                         | ND   |
|   | Pourcentage des dépenses par rapport aux dépenses totales                                 |                         | 13,5  |                         | 17,5 |
| <b>Prestation de services</b>   |   |                         |       |                         |      |
| Achalandage selon le mode de prestation de services<br>Nombre de contacts effectués en provenance de la clientèle (en nombre de transactions)                   |   | n <sup>bre</sup>        |       | n <sup>bre</sup>        |      |
|   | – Téléphone   | 195 849                 |       | 144 117                 |      |
|   | – Comptoir  | En évaluation           |       | ND                      |      |
|   | – Courrier  | En évaluation           |       | ND                      |      |
|   | – Courriel  | 350                     |       | 350                     |      |
|   | – Consultation du site Internet<br>– Transaction sur le site Internet                     | Voir page 108<br>Note d |       | Voir page 108<br>Note d |      |
| Satisfaction de la clientèle<br>Nombre et pourcentage de services ayant été évalués   | Nombre et pourcentage de services évalués   | n <sup>bre</sup> %      |       | n <sup>bre</sup> %      |      |
|   |   | ND                      |       | ND                      |      |
| Satisfaction de la clientèle<br>Pourcentage de satisfaction obtenu au regard des engagements de la déclaration de services aux citoyens                         | Taux de satisfaction par service évalué   | %                       |       | %                       |      |
|   |   | ND                      |       | ND                      |      |
| Traitements des plaintes<br>Nombre de plaintes reçues et traitées   | Nombre de plaintes reçues<br>Nombre de plaintes traitées                                  | n <sup>bre</sup>        |       | n <sup>bre</sup>        |      |
|   |   | 1 013                   |       | 938                     |      |
|   |   | 981                     |       | 949                     |      |
| Amélioration continue de la qualité des services :<br>Degré de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services                       | Pourcentage de mise en œuvre des mesures prévues dans le plan d'amélioration des services | %                       |       | %                       |      |
|   |   | Note e                  |       | Note e                  |      |

- a La donnée ministérielle sur le roulement du personnel, pour 2004-2005, a été extraite du système Média. Ce système ne permet pas de ventiler la donnée pour le Centre de recouvrement.
- b Le calcul effectué est celui du taux d'absentéisme maladie correspondant à l'utilisation par le personnel de la banque de congés de maladie (code d'absence 120), de l'assurance salaire P2 (code d'absence 246) et P3 (code d'absence 248).
- c Aucun regroupement pour la formation en technologie de l'information n'est prévu dans le système des activités de développement des employés (SADE) de même que dans le système SYGBEC.
- d Les débiteurs peuvent payer leur dette de façon électronique avec la Banque Nationale ou le réseau des caisses Desjardins sur le site de ces institutions.
- e Malgré l'absence d'un plan ministériel d'amélioration des services formel, le Ministère, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services, a entrepris diverses actions permettant la mise en œuvre de projets en matière de qualité des services en lien avec les engagements de la DSC. Le lecteur peut prendre connaissance de ces réalisations aux pages 58 à 61.